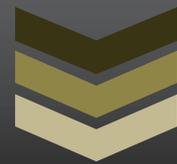




Plan de Negocios para el año 2015  
para la entidad sin fines de lucro:  
Hogar Dulce Hogar Santa Rosa



**Facultad de Ciencias Empresariales  
Licenciatura en Comportamiento  
Organizacional**

Seminario de Graduación

Profesora:  
Vanessa Zamora

Elaborado por:  
Mauricio Valerín Guillén

2014

## Tabla de contenido

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| RESUMEN .....                  | 3  |
| ABSTRACT .....                 | 5  |
| CAPÍTULO I.....                | 7  |
| INTRODUCCIÓN.....              | 8  |
| JUSTIFICACIÓN .....            | 9  |
| OBJETIVO GENERAL:.....         | 11 |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....    | 11 |
| PROBLEMA .....                 | 12 |
| HIPÓTESIS.....                 | 12 |
| ALCANCES.....                  | 12 |
| LIMITACIONES .....             | 13 |
| ANTECEDENTES .....             | 13 |
| CAPÍTULO II .....              | 15 |
| MARCO TEÓRICO.....             | 16 |
| GENERALIDADES DEL CENTRO ..... | 20 |
| Historia .....                 | 20 |
| Misión.....                    | 21 |
| Visión.....                    | 21 |
| Objetivo general.....          | 21 |
| Horario de atención .....      | 21 |
| Organigrama.....               | 22 |
| CAPÍTULO III .....             | 23 |
| MARCO METODOLÓGICO.....        | 24 |
| Tipo de investigación.....     | 24 |
| Enfoque .....                  | 25 |
| Población.....                 | 25 |
| Fuentes.....                   | 26 |
| Tipo de muestreo .....         | 27 |
| Variables.....                 | 27 |
| Instrumento.....               | 29 |
| CAPÍTULO IV .....              | 31 |

|   |    |
|---|----|
| ANÁLISIS DE RESULTADOS.....                                       | 32 |
| 1- Referente al objetivo específico 1.....                        | 32 |
| 2- Referente al objetivo específico 2.....                        | 34 |
| 3- Referente al objetivo específico 3.....                        | 40 |
| 4- Referente al objetivo específico 4.....                        | 41 |
| 5- Referente al objetivo específico 5.....                        | 43 |
| CAPÍTULO V .....  | 48 |
| PROPUESTA .....   | 49 |
| Ejecución: .....  | 49 |
| Aporte económico por medio de una asociación solidarista.....     | 49 |
| Eventos organizados por el centro diurno.....                     | 50 |
| Rifas.....  | 51 |
| Ayuda económica por parte de las personas cercanas al centro..... | 51 |
| Asistencia al centro como voluntariado.....                       | 52 |
| Resumen económico:.....   | 52 |
| CAPÍTULO IV .....   | 54 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....                               | 55 |
| Conclusiones .....  | 55 |
| Recomendaciones .....   | 57 |
| ANEXOS .....  | 59 |
| Anexo 1.....  | 59 |
| Anexo 2.....  | 60 |
| Anexo 3.....  | 63 |
| Anexo 4.....  | 64 |
| Referencias bibliográficas .....                                  | 66 |

## RESUMEN

El siguiente trabajo corresponde a una investigación realizada para optar por el grado de Licenciatura en Comportamiento Organizacional de la Universidad Latinoamérica de Ciencias y Tecnología, ULACIT; la finalidad del mismo es realizar un plan de negocios para una entidad sin fines de lucro para el año 2015, el mismo se realizó en el Centro Diurno Hogar Dulce Hogar Santa Rosa, ubicado en San Francisco de Dos Ríos, el cual es una institución que alberga durante el día a personas adultas mayores, es decir, personas mayores de 65 años.

Dentro de dicha investigación se abarcarán conceptos relevantes para la misma como el significado de adultos mayores, centro diurno, institución sin fines de lucro, emprendedurismo social, ya que el tema va enfocado a este concepto, el cual Drayton (2002), citado por Silberstein (2012), lo define como “un agente de cambio importante, cuyos valores se centran en identificar, abordar y resolver los problemas de la sociedad” (p. 1); también conceptos como misión, visión, valores, objetivos; así como FODA, análisis externo, sostenibilidad y plan de negocios, entre otros.

Luego se hace un recorrido por las generalidades del centro, como funciones, objetivos, historia, limitantes del centro; antes se ha realizado también el planteamiento del problema, de los objetivos de la investigación, los alcances y limitaciones.

Además, el tipo de investigación efectuada es exploratoria y descriptiva, así como su enfoque es mixto, al abarcar tanto el cuantitativo con las encuestas realizadas, para personas cercanas al centro y otra para los asociados de una asociación solidarista, ambas con un tipo de muestreo no probabilístico y el cualitativo con las entrevistas realizadas a la coordinadora del centro y los personeros de las asociaciones. También, las fuentes utilizadas para dicha investigación son primarias y secundarias.

Entre los resultados obtenidos con las entrevistas se refleja un FODA donde sobresalen como fortalezas, la actitud de los colaboradores y los servicios que brinda el centro; como oportunidades, el proyecto de hidroponía; en debilidades, la falta de compromiso por vecinos y familiares de los adultos mayores y en las amenazas, el cierre del centro por aspectos económicos e inadecuadas salidas de emergencia; también se obtuvo un análisis DRETS, lo cuales son aspectos demográficos, reglamentarios, económicos, tecnológicos y sociales que afectan externamente a la institución y por último, la anuencia de una asociación solidarista en colaborar con el centro diurno, introduciendo dentro de las opciones de servicios para los asociados, el descuento voluntario de un monto de su salario en beneficio del mismo.

Con la aplicación de las encuestas, los principales resultados son las actividades que estarían dispuestos a colaborar las personas cercanas al centro, siendo las de mayor aceptación la participación en eventos organizados por el centro, seguido de comprando números de rifas y visitando el centro para compartir y ayudar con lo requerido en el centro diurno y en la otra encuesta aplicada refleja datos de la cantidad de colaboradores dispuestos a que se les descuenta un monto de su salario por parte de la asociación solidarista, siendo el monto de mayor aceptación el de ¢2000.

Se concluye que el centro diurno tiene muchos aspectos que lo hacen estar sólido en el cuidado de los adultos mayores a pesar de las limitantes económicas, así como que el conocimiento por parte de las personas cercanas al mismo no es el indicado y se recomienda poner en práctica el plan de negocios propuesto, darlo a conocer más, mediante una estrategia de comunicación y acercarse a otras asociaciones solidaristas en busca de más ayudas para este.

## ABSTRACT

The next work paper it's an investigation to qualify for Organizational Behavior degree in Universidad Latinoamérica de Ciencias y Tecnología, ULACIT. The purpose of it, is creating a business plan for a nonprofit institution for 2015. It was held at Centro Diurno Hogar Dulce Hogar Santa Rosa, located in San Francisco de Dos Ríos. This institution care people during the day, they have an aged around 65 years old.

Within this research, you can find relevant concepts as the meaning of the elderly, day center, a non-profit, social entrepreneurship will be covered, since the topic is focused on this concept, which Drayton (2002) cited by Silberstein (2012) defines it as "an agent of change, whose values are focused on identifying, addressing and solving the problems of society" (p. 1); also concepts such as mission, vision, values, goals; and SWOT, external analysis, sustainability, business plan, among others.

Then make a tour by the generalities of the center, as functions, goals, history, limiting the center; has also done before the problem statement, objectives of the research, the scope and limitations.

Besides the type of research is conducted exploratory and descriptive, and the approach is mixed, covering both quantitative surveys with so near the center people and another for members of a solidarity association, both with a sampling rate not probabilistic; and qualitative interviews with the coordinator of the center and the ombudsmen of associations. Also, the sources used for this research are primary and secondary.

Among the results obtained with a SWOT interviews where to go as strengths, the attitude of the staff and the services provided by the center is reflected; as opportunities, hydroponics project; in weaknesses, lack of commitment by neighbors and relatives of the elderly; and threats, closing the center for economics and inadequate emergency exits. Also, you can find a DRETS about demographic, regulatory, economic, technological and social issues affecting the institution

externally was also obtained; and finally the consent of a solidarity association in collaboration with the day center, entering into options associated services for voluntary discount amount from your salary in benefits therefrom.

With the implementation of the surveys, the main results are the activities that would be willing to assist those close to the center, being the most widely accepted participation in events organized by the center, followed by buying numbers raffles and visiting the center to share and assist as required in the day center; and the other applied survey data reflects the number of partners that are willing to deduct an amount from your salary by the solidarity association, being the most widely accepted the amount of ¢2000.

In conclusion the day center has many aspects that make being solid in the care of older adults despite economic constraints and knowledge by people close to the center is not right; and it is recommended to implement the proposed business plan, publicize more day care center via communication strategy and approach other solidarity associations seeking more support for day center.

**SEMINARIO DE GRADUACIÓN ULACIT**

*“PLAN DE NEGOCIOS PARA EL AÑO 2015 PARA LA ENTIDAD SIN FINES DE LUCRO:*

*HOGAR DULCE HOGAR SANTA ROSA”*

# **CAPÍTULO I**

---

## INTRODUCCIÓN

El trabajo que se desarrollará corresponde a una investigación sobre emprendedurismo social para optar por el grado de Licenciatura de la Universidad Latinoamérica de Ciencias y Tecnología. La finalidad del mismo es identificar una organización sin fines de lucro en la cual sus ingresos sean los suficientes para ser auto-sostenibles en el tiempo, en la misma se pretende brindar un apoyo en forma documentada de una serie de posibles actividades viables para que sean desarrolladas por la institución y así puedan obtener los recursos necesarios para ser solventes.

A partir de aquí surge la interrogante: ¿Qué es emprendedurismo social? A la fecha es un término poco común y desconocido para muchos, es por ello que Drayton (2002), citado por Silberstein (2012), lo define como “un agente de cambio importante, cuyos valores se centran en identificar, abordar y resolver los problemas de la sociedad” (p. 1); además, la misma autora señala algo que se considera de suma importancia para el emprendedurismo social y es que los emprendedores sociales ven oportunidades donde otros ven problemas insolubles; y es que el tema es algo que no todas las personas tienen dentro de sus principios y valores, ya que son muy pocas las que se entregan de lleno a una entidad de esta índole y son esas personas que ven y tienen en su mente algún fin de ayuda social.

Para efectos de esta investigación, se optó por realizarla en el Centro Diurno Hogar Dulce Hogar Santa Rosa, de la comunidad de San Francisco de Dos Ríos, donde atienden a diario aproximadamente a 17 adultos mayores, en todas sus necesidades requeridas por personas de dicha edad. Por lo cual, se hace referencia al concepto anteriormente expuesto sobre emprendedurismo social asociado con la entidad en cuestión el problema social a resolver es el de las personas adultas mayores; pues como es bien conocido, es una población abandonada, no solo por la sociedad en general, sino inclusive por sus propios familiares, olvidándose que a pesar de su edad o en algunos casos

complicaciones que tienden a tener, son seres humanos que cierto momento de su vida dieron todo por sus descendientes y además, aún siguen siendo miembros activos de la familia y de la sociedad y traen aportes importantes al país.

Gracias a instituciones como estas, se puede decir que se logra mantener a las personas adultas mayores insertadas en la sociedad y haciéndolas sentirse valiosas con tratos como ellos se merecen y de ahí la necesidad de ayudar de la forma en cada quien pueda un centro como este.

Por último, cabe indicar que con la investigación se pretende que cualquier persona que solicite el documento y lo lea, entienda desde la labor de la organización hasta los planteamientos propuestos de actividades para generar ingresos en la organización escogida; además de crear conciencia en las personas cercanas al centro sobre dar un poco de ayuda al mismo y seguir consiguiendo los objetivos de la institución o bien, cualquier otra entidad con fines sociales.

## JUSTIFICACIÓN

Es importante considerar, para efectos de hacer la justificación del plan de negocios, un concepto de gran relevancia como el significado de persona adulta mayor, la cual en la Ley 7935, Ley Integral para la Persona Adulta Mayor, la página del Sistema Costarricense de Información Jurídica (1999), lo define como toda persona de 65 años o más; donde a su vez según CONAPAM para el 2011 en Costa Rica había 311,712 personas adultas mayores, las cuales representaban un 7.2% de la población total del país, ubicados en su mayoría en la capital, San José y el distrito de San Francisco de Dos Ríos, que es donde se encuentra el centro diurno que se trabaja, tiene cerca del 12% del total de San José, lo cual es una buena cantidad para una sola región.

La decisión de realizar este plan de negocios en un centro diurno, se tomó debido a que la población que atienden estos centros suele ser muy vulnerable y en

algunos casos tan olvidada por la sociedad en general, ya que son personas adultas mayores; por lo cual se considera de gran importancia ayudar a un ente como el Centro Diurno Hogar Dulce Hogar Santa Rosa, ubicado en San Francisco de Dos Ríos, con la propuesta de un plan de negocios con el que logren ser autosuficientes a partir del año 2015, ya que desde 1990 dan sus servicios a la comunidad y alrededores y aún al día de hoy, en muchos de los meses no logran alcanzar el monto de gastos fijos de la institución, lo cual los hace no ser auto-sostenibles, por ejemplo; en algunas ocasiones los salarios de las personas que laboran para el centro son atrasados a la fecha estipulada para pago, debido a que dependen de donaciones de la Junta de Protección Social y CONAPAM principalmente, así como de otros ingresos como el aportado por cada uno de los adultos mayores que lo conforman, sin embargo, tal como lo comentó la coordinadora del mismo, Núñez (2014), no todos los meses cuentan con los mismos ingresos, ya que son variables, en ocasiones la JPS deposita un monto y en otras puede ser mayor o menor, pero nunca es fijo o bien, el monto por cada adulto mayor es muy distinto, así sean sus posibilidades económicas, por lo que con este incidente ya se puede descifrar lo mencionado anteriormente, que la institución no es auto-sostenible y tiene más necesidades, cabe destacar además, lo también mencionado por la coordinadora, que por esa razón es que para fechas especiales suelen realizar bingos o cafés para recolectar fondos y ayudarse con los gastos mensuales o más cercanos después de la actividad.

La Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP) (s.f.), en su división UNINCUBE que atiende a emprendedores y empresarios en incubación, indica que un plan de negocios reúne en un documento toda la información necesaria para evaluar el proyecto y los lineamientos generales para ponerlo en marcha. Presentar este plan es fundamental para buscar financiamiento, socios o inversionistas y sirve como guía para quienes están al frente de la empresa. En el proceso de realización de este documento se interpreta el entorno de la actividad empresarial y se evalúan los resultados que se obtendrán al accionar sobre esta de una determinada manera. Se definen las variables involucradas en el proyecto y se decide la asignación óptima de recursos para ponerlo en marcha.

Es por ello que el valor agregado que se pretende con la investigación, consiste en documentar un posible plan de negocios para ejecutar a partir del año 2015 por el Centro Diurno Hogar Dulce Hogar Santa Rosa y así, ayudar a este ente en lograr ser auto-sostenibles, claro está, con un plan ajustado a sus necesidades y su realidad, además, que sea un plan factible y realizable.

### **OBJETIVO GENERAL:**

Proponer un plan de negocios para el centro diurno Hogar Dulce Hogar Santa Rosa, para que a partir del año 2015 logre generar ingresos que subsanen sus gastos y sea autosuficiente.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Identificar el entorno interno y externo del centro diurno con el fin de comprender la situación actual del mismo, para lograr formular una propuesta satisfactoria.
- Seleccionar las posibles actividades que las personas cercanas al centro diurno estarían dispuestas a ayudar.
- Formular una propuesta para cada una de las actividades escogidas por las personas cercanas al centro, para facilitar en un futuro la implementación de las mismas, logrando obtener los ingresos requeridos.
- Identificar las posibilidades de ayuda que puedan tener algunas Asociaciones Solidaristas para el centro diurno.
- Conocer si los integrantes de una Asociación Solidarista estarían dispuestos a que se les descuente de su salario un porcentaje para ayudar en la sostenibilidad del centro diurno.

## **PROBLEMA**

Debido al problema que presenta el Centro Diurno Hogar Dulce Hogar Santa Rosa de no satisfacer las obligaciones financieras mensuales, pese a las ayudas recibidas por las algunas entidades, en esta investigación se plantea:

¿Cómo hacer que el Centro Diurno Hogar Dulce Hogar Santa Rosa, de la comunidad de San Francisco de Dos Ríos, sea auto-sostenible a partir del año 2015?

## **HIPÓTESIS**

Luego de implementar el plan de negocios que se propone para el Centro Diurno Hogar Dulce Hogar Santa Rosa de San Francisco de Dos Ríos, la organización será auto-sostenible a partir del año 2015.

## **ALCANCES**

Se pretende, con los resultados de esta investigación ayudar al centro con:

- Un listado del entorno interno y externo del centro diurno, con el fin de entender mejor el medio en el que se maneja y así, explotar los puntos favorables con que cuenten y mejorar los menos favorables.
- Un plan de negocios para la institución que sirva a la misma para ser auto-sostenibles a partir del año 2015.
- Un plan de actividades sobre las personas cercanas al centro diurno que estarían dispuestas a ayudarles.
- Una guía documentada a los personeros del centro diurno con el desarrollo de las posibles actividades por implementar para lograr ser auto-sostenibles.
- Información veraz por parte de las asociaciones solidaristas consultadas acerca de su interés en colaborarles.

- Un número aproximado de la cantidad de asociados dispuestos a donar un porcentaje de su salario para ayudar al centro diurno.

## **LIMITACIONES**

- Los resultados de esta investigación solo se pueden generalizar para el Centro Diurno Hogar Dulce Hogar Santa Rosa, de la comunidad de San Francisco de Dos Ríos.
- El tiempo con el que se cuenta para hacer la investigación, ya que es solamente un cuatrimestre y además, por asuntos laborales por parte del investigador, el mismo se ve disminuido y no siempre con la posibilidad de presentarse al centro para profundizar en el tema.
- La poca información de la institución en Internet, ya que es muy escasa.
- La poca posibilidad de contar con los estados financieros para poder hacer un análisis correcto de la situación actual del centro, debido a que ya fue mencionado con anterioridad.

## **ANTECEDENTES**

El Centro Diurno Hogar Dulce Hogar Santa Rosa, es una institución sin fines de lucro que está siempre dispuesta a recibir a todas aquellas personas con ganas de dar una ayuda de la manera en cada quien pueda, es por eso que siempre dan las facilidades para realizar, ya sean investigaciones como la actual o bien, trabajos comunales universitarios u otros.

Para el 2011, Cervantes y Navarro, estudiantes de la carrera de Terapia Física de la Universidad Santa Paula, realizaron un proyecto de conocimientos adquiridos en la materia de Recreación y Deporte, en el mismo, efectuaron por varios días, algunas actividades enfocadas en cuatro áreas específicas, las cuales eran: adquisición de más destrezas y habilidades, coordinación de manos y pies, mejoramiento de la motora fina y conocer los intereses de cada uno de los adultos mayores. Los resultados de su proyecto fueron positivos, además, que les permitió

a los adultos mayores del centro, tener mayor convivencia entre ellos y lo más importante en un ambiente seguro y agradable, con el fin de mejorar su calidad de vida y así su salud física y resultó ser una herramienta con la cual pueden relacionarse con otras personas.

También, en el mismo año, Delgado y Hernández (2011) realizaron su trabajo comunal universitario, donde su objetivo fue: promover una alimentación saludable para los adultos mayores, mediante el diseño de un ciclo de menú que colabore en mantener un estado nutricional adecuado, controle sus patologías y por ende, beneficie su estado de salud en el Centro Diurno Hogar Dulce Hogar Santa Rosa. En el mismo, las estudiantes elaboraron un cronograma alimenticio diario para seis semanas donde se indica el alimento, la cantidad, el intercambio proporcional y las calorías por intercambio para el consumo de los adultos mayores en el tiempo que permanezcan en la institución.

Cabe resaltar el comentario hecho por la coordinadora del centro Diurno, Núñez (2014), al indicar que todos los años hay estudiantes que realizan sus trabajos comunales universitarios en el centro, pero que los únicos de los que se tiene registros, ya sea físicos o electrónicos han sido los anteriormente mencionados.

# CAPÍTULO II

---

## MARCO TEÓRICO

Siempre es común en toda investigación, definir algunos conceptos claves para la misma, con la finalidad que sirvan como base, pongan en contexto sobre el tema que se trata y dirijan al lector a un entendimiento de lo tratado y en esta ocasión no será la excepción, ya que se definirán aquellos conceptos que se consideran más relevantes para realizar el plan de negocios para el Centro Diurno Hogar Dulce Hogar Santa Rosa, de la comunidad de San Francisco de Dos Ríos.

La conceptualización tendrá tres enfoques o apartados de términos importantes; una será la terminología que toda investigación lleva, tal como la misión, la visión, los valores y los objetivos; otros serán los concernientes a la institución en cuestión y por último, conceptos propiamente de la investigación que se realiza.

Es por ello que siempre será de suma importancia definir que es misión, la misma fue definida por Freud (2003) como “expresiones perdurables de los propósitos que distinguen a una empresa de otras empresas similares. Identifica el alcance de las operaciones de una empresa en términos del producto y el mercado. Aborda la pregunta básica que enfrentan todos los estrategas: ¿Cuál es nuestro negocio? La misión definida como una declaración describe los valores y las prioridades de una empresa, la elaboración de una declaración de la misión impulsa a los estrategas a considerar la naturaleza y el alcance de las operaciones actuales y a evaluar el atractivo potencial de los mercados y las actividades en el futuro. Expresa en forma amplia la dirección de una empresa a futuro”. (p. 10). Muy de la mano a la misión se encuentra la visión, la cual Chiavenato (2009) define como “la imagen que la organización tiene de sí misma y de su futuro. Es un esfuerzo para visualizarse en el espacio y el tiempo. Por lo general, la visión suele estar más orientada aquello que la organización pretende ser, que aquello que realmente es”. (p. 99). Y es que se dice que van muy de la mano, porque la misión será la que dicte la pauta para poder alcanzar la visión en el plazo definido para dicho fin.

También se considera dentro de los conceptos importantes a definir, los valores, ya que estos en ocasiones son mencionados dentro de la misión, para ello se utiliza la definición que se creyó más apropiada para el efecto de la investigación, como la utilizada por Marañón, Bauza y Bello (2006), quienes establecen que “son aprendizajes estratégicos relativamente estables en el tiempo, sustentados en la apreciación de que una forma de actuar es mejor que su opuesta para conseguir determinados fines”. (p. 4) Además, se definen objetivos, ya que toda institución al menos tiene uno dentro de su estructura, tal y como se verá más adelante en la del centro diurno; el mismo Freud (2003) los define como “resultados específicos que una empresa intenta lograr para cumplir con su misión básica. Son indispensables para lograr el éxito de una empresa debido a que establecen la dirección a seguir, ayudan a la evaluación, crean sinergia, revelan prioridades, enfocan la coordinación y proporcionan una base para llevar a cabo con eficacia las actividades de planificación, organización, motivación y control. Deben ser desafiantes, fáciles de medir, consistentes, razonables y claros”. (p. 11). Otros conceptos interesantes a resaltar son los referentes a la institución y al ser esta un ente donde atienden a personas adultas mayores, es que se expone el significado del mismo donde según la Ley 7935, Ley Integral para la Persona Adulta Mayor, en la página del Sistema Costarricense de Información Jurídica (1999) lo define como toda persona de 65 años o más; a su vez dicha institución que alberga a esta población se le denomina centro diurno, dichos centros son los que promueven la inclusión social de esta franja etaria a partir de la incorporación de las personas adultas mayores en las actividades diarias de tipo recreativo, físico, deportivo, intelectual y manual que se realizan en los centros con apoyo técnico-administrativo. (Municipio E, 2012). En muchos casos, dichos centros son instituciones sin fines de lucro, pero, ¿qué significa eso?; según el Servicio de Impuestos Internos de Chile (2012) dice que “son organizaciones que no tienen como objetivo el lucro económico; esto es que, a diferencia de las empresas, las utilidades que generan no son repartidas entre sus socios, sino que se destinan a su objeto social. En consecuencia, los ingresos que obtienen y que solo estén constituidos por cuotas sociales que aportan sus asociados, para el financiamiento

de las actividades sociales que realiza, no constituyen renta para los efectos tributarios, como asimismo, todo otro ingreso que una ley determinada tipifique como no constitutivo de renta tributable. Dentro de este grupo de contribuyentes se consideran:

- Fundaciones
- Corporaciones
- Asociaciones gremiales
- Sindicatos
- Juntas de vecinos y organizaciones comunitarias
- Cooperativas
- Otras instituciones cuyo objeto no es el lucro económico” (p. 1)

Es importante mencionar a CONAPAM, donde su significado por las siglas es Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor, el cual, es “el ente rector en materia de envejecimiento y vejez en Costa Rica, con fundamento jurídico en la Ley Integral para la persona adulta mayor (Ley 7935), de desconcentración máxima y adscrito a la Presidencia de la República. Además, busca garantizar el mejoramiento en la calidad de vida de las personas adultas mayores mediante la formulación y ejecución de las políticas públicas integrales que generen la creación de condiciones y oportunidades para que las personas adultas mayores tengan una vida plena y digna”. (CONAPAM, 2014).

Y como últimos términos a mencionar, son los referentes a la investigación como tal, donde se empezará definiendo el análisis interno, este en la mayoría de los casos se hace mediante un FODA de la institución, el mismo Gonzalo (2011) considera que el “FODA constituye a la fecha una de las herramientas más robustas que provee de insumos necesarios para el proceso de análisis estratégica, proporcionando la información necesaria para la planificación e implantación de acciones y medidas correctivas, favoreciendo la innovación y estimulando la generación de nuevos proyectos. Denomina el proceso de análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas”. Mientras que el análisis

externo de la organización Kume (2014) dice que es conocido como análisis del entorno, evaluación externa o auditoría externa, consiste en la identificación y evaluación de acontecimientos, cambios y tendencias que suceden en el entorno de una empresa y que están más allá de su control. Realizar un análisis externo tiene como objetivo detectar oportunidades que podrían beneficiar a la empresa y amenazas que podrían perjudicarla y así, formular estrategias que le permitan aprovechar las oportunidades y estrategias que le permitan eludir las amenazas o en todo caso, reducir sus efectos; donde en ocasiones este es realizado mediante un DRETS que es analizar la demografía, factores reglamentarios, económicos, tecnológicos y sociales que rodean a la institución.

Luego se puede definir sostenibilidad, la cual Eco-inteligencia (2013), la define como “atender a las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social”. Con esto se puede decir que auto-sostenible sería hacer eso bajo sus propios medios. Pero es necesario para eso, hacer un plan de negocios, donde la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) (s.f.) explica que “es un documento guía para el empresario mediante el cual, se elaboran, definen y evalúan aspectos que integran la idea o proyecto de negocio. Esto sirve para el mismo empresario que busca precisar o concretar su idea y también, una vez elaborado sirve para convencer en su caso, a nuevos participantes o inversionistas que pudieran participar en el negocio”. (p.1)

Emprendedurismo, según Carballo (2014), dice que se puede definir como “el proceso en el que una persona lleva su idea a convertirse en un proyecto concreto, sea esta con fines de lucro o beneficencia social generando innovación y empleo”. (p 1). Pero al ser este un trabajo para una institución sin fines de lucro con un bien social, hay que definir también el significado de emprendedurismo social, que según Guzmán y Trujillo (2008), citado por Gutiérrez (2013), lo definen como “un tipo específico de emprendimiento que busca soluciones para problemas

a través de la construcción, evaluación y persecución de oportunidades que permitan la generación de valor social sostenible, alcanzando equilibrios nuevos y estables en relación con las condiciones sociales, a través de la acción directa llevada a cabo por organizaciones sin ánimo de lucro, empresas u organismos gubernamentales”. (p. 5). A su vez, los mismos autores, Guzmán y Trujillo (2008), citado por Gutiérrez, G. (2013), brindan una definición de valor social, que es “cambiar para bien la vida de los individuos mediante la consecución de objetivos socialmente deseables”. (p. 5)

Por último y por consecuente, esas acciones quienes las realizan son los emprendedores, Harper (1991), citado por Alcaraz (2011) “lo identifica como una persona capaz de detectar oportunidades y poseedor de las habilidades necesarias para desarrollar un nuevo concepto de negocios; es decir, tiene la virtud de detectar y manejar problemas y oportunidades mediante el aprovechamiento de sus capacidades y los recursos a su alcance, gracias a su autoconfianza”. (p. 2)

## **GENERALIDADES DEL CENTRO**

### **Historia**

La Asociación hogar Dulce Hogar Santa Rosa, centro diurno para ancianos de la comunidad de Santa Marta y la Y Griega, fue construido con el fin de brindar a las personas mayores de 65 años de la comunidad una vida digna, hermosa y placentera en esta etapa de su vida. Poner a su alcance un servicio de amor integrado en la recreación y la terapia ocupacional, comprenderlos en su envejecimiento e involucrarlos en un programa de charlas con sus familiares para ayudarles en sus requerimientos diarios. Inicio sus labores en el año 1990 y se ha mantenido con un promedio de 15 a 20 adultos mayores. Este hogar busca surgir, capacitarse cada día más y poder así brindar un servicio ejemplar a todos los adultos mayores. (Hogar Dulce Hogar Santa Rosa, s.f.)

## **Misión**

Velar por el cuidado de las personas adultas mayores en forma integral, brindándoles un ambiente de armonía, paz y amor, contemplando diversas actividades de terapia ocupacional, física y recreativa. Darles la atención que requieren en esta etapa de su vida y una alimentación adecuada, balanceada e indicada por los especialistas en la materia. (Hogar Dulce Hogar Santa Rosa, s.f.)

## **Visión**

Mejorar cada día los servicios que brindamos a nuestra población actual y a los futuros beneficiarios y beneficiarias. (Hogar Dulce Hogar Santa Rosa, s.f.)

## **Objetivo general**

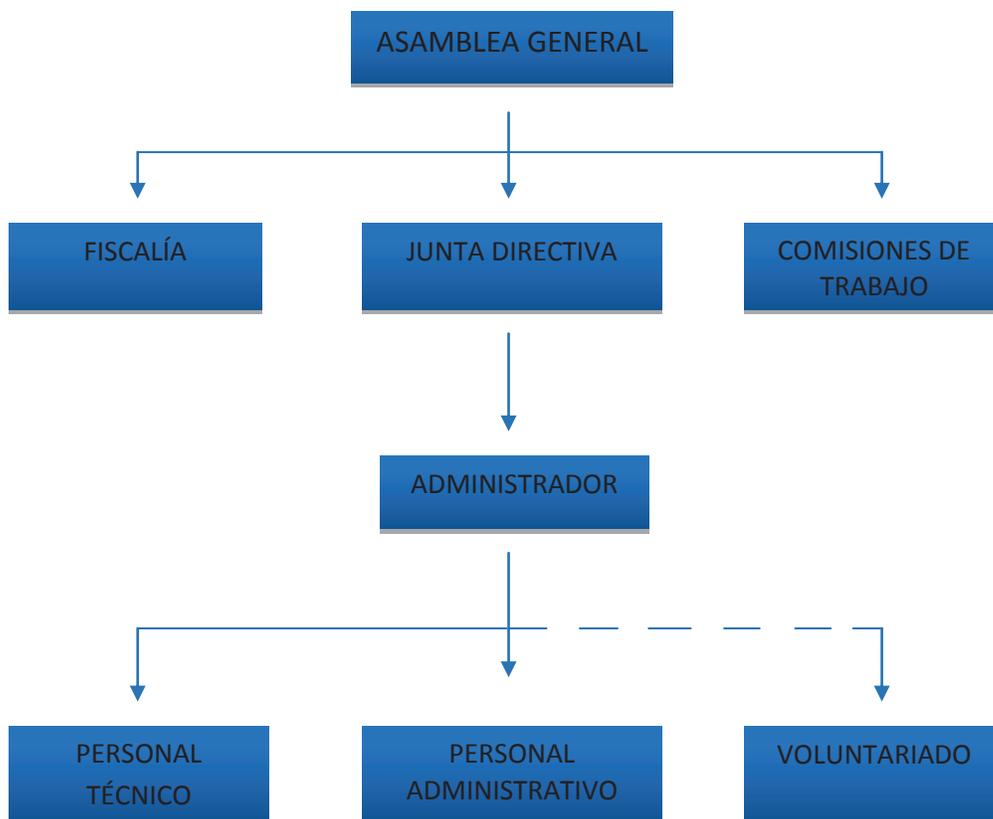
Brindar diariamente un servicio de alta calidad: manteniendo el personal capacitado de acuerdo con su función, desarrollando nuestra labor en un lugar adecuado y equipado acorde con los requerimientos de nuestra población de adultos mayores. Esto lo lograremos contando tanto con los recursos humanos como económicos necesarios. Los recursos económicos los obtendremos tanto de las instituciones que nos apoyan como los que generaremos con diversas actividades. (Hogar Dulce Hogar Santa Rosa, s.f.)

## **Horario de atención**

El horario de atención es de lunes a viernes de las 8:00 am a las 4:00 pm de la tarde. (Hogar Dulce Hogar Santa Rosa, s.f.)

## Organigrama

Figura N°1



\_\_\_\_\_ Línea de mando

----- Línea de coordinación

Fuente: Hogar Dulce Hogar Santa Rosa, s.f.

# CAPÍTULO III

---

## MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es uno de los aspectos más importantes en cualquier investigación, señala cómo y con qué se realiza la investigación, le da validez al estudio al señalar el tipo, enfoque y diseño del mismo, así como a las técnicas utilizadas.

### Tipo de investigación

La investigación abarca varios tipos, los mismos serán descritos a continuación:

- a) Exploratoria: Hernández, Fernández, y Batista, (2010) describen su propósito “cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se han abordado antes. Es decir, a través de la revisión de la literatura se reveló que tan solo hay guías no investigadas o ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar temas y áreas desde nuevas perspectivas”. (p. 79)

En la investigación este enfoque se usará al abordar el tema de emprendedurismo social, el cual es muy poco conocido en nuestro país y además, al hacer una investigación para elaborar una propuesta de plan de negocios del centro diurno donde al día de hoy nunca se ha planteado una como tal.

- b) Descriptiva: los mismos autores lo describen como “especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas”. (Hernández et al., 2010, p. 80)

Este enfoque se reflejará al especificar detalladamente las actividades que las personas cercanas al centro mostrarán mayor interés para dar su ayuda al

respecto; además, en el capítulo II que contiene el marco teórico y las generalidades de la organización y en el capítulo actual con el marco metodológico.

## **Enfoque**

El enfoque utilizado en esta investigación es el mixto, ya que este abarca los dos conceptos que conforman dicho elemento, los cuales se refieren a enfoque cuantitativo y cualitativo, donde sus conceptos los señalan de muy buena manera tres autores y los cuales en muchas investigaciones son la base del marco metodológico.

- a) Cuantitativo: Hernández et al., (2010) señalan que el enfoque cuantitativo “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. (p. 4)

Este enfoque se denota dentro de la investigación en la realización de las dos encuestas que se realizarán, la de las personas cercanas al centro y a los miembros de una asociación solidarista.

- b) Cualitativo: “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”. (Hernández et al., 2010, p. 7)

Se efectuará este enfoque en la realización de entrevistas, tanto de la coordinadora del centro como con los administradores de las asociaciones.

## **Población**

Selltiz (1980), citado por Hernández et al., (2010) definen población como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. (p. 174); dentro de este concepto se considera otro término importante a definir como la muestra, la cual Hernández et al., (2010) indican que es “un subgrupo de

la población de interés sobre el cual recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población”. (p. 173) Con la muestra, lo que se pretende es generalizar sobre el total de la población los resultados obtenidos.

Para efectos de esta investigación se realizarán dos encuestas, una para personas cercanas al centro diurno, vecinos, familiares, seguidores de la página de *Facebook* o bien, allegados donde el medio para realizarlas será personalmente o de forma electrónica para los seguidores de la página. Y la segunda encuesta con colaboradores que pertenezcan a una asociación solidarista, con un porcentaje representativo de la misma para poder tener los mismos efectos de generalizar los resultados.

## Fuentes

Vega (1995) citado por Losantos (2011) indica que “las fuentes de información tienen como objetivos principales buscar, localizar y difundir el origen de la información contenida en cualquier soporte físico, no exclusivamente en formato libro, aunque sus productos más elaborados y representativos sean los repertorios”. (p. 4)

Dichas fuentes se pueden clasificar en primarias, secundarias y terciarias y según para esta investigación, los tipos que se manejan para la misma son:

- **Primaria:** Según Losantos (2011) “son aquellas que contienen información nueva u original, de primera mano. El término original no se refiere a la novedad, a que nadie haya tratado antes el tema, sino a que es el documento origen de la información, que en él se contiene toda la información necesaria, no remite ni necesita completarse con otra fuente”. (p. 7)

Y pueden ser entrevistas, encuestas o información de primera mano. Por ello, en esta investigación se cuenta con esta clase de fuente, al utilizar dichos elementos anteriormente mencionados.

- Secundarias: la misma autora, Losantos (2011), indica que “son aquellas que no tienen como objetivo principal ofrecer información sino indicar que fuente o documento nos la puede proporcionar. Los documentos secundarios remiten generalmente a documentos primarios. Son fuentes secundarias los catálogos, las bibliografías, los repertorios, tesis, internet, etc.”. (p. 8)

Este apartado se usa en la investigación gracias a la revisión bibliográfica donde se obtienen datos ya recopilados anteriormente.

### **Tipo de muestreo**

Existen dos tipos de muestreo en los que se puede basar la investigación, el probabilístico y el no probabilístico, siendo el primero el usado con mayor frecuencia, sin embargo, para efectos de esta investigación el utilizado es el no probabilístico, el cual Hernández et al., (2010) lo define como la muestra en la cual “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de con causas originadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni se hace con fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación” (p. 176); donde a su vez se puede clasificar en el tipo de muestra probabilística por conveniencia, la cual es “simplemente casos disponibles a los cuales tenemos acceso”. (Hernández et al., 2010, p. 401)

### **Variables**

Una variable, de acuerdo con Hernández et al., (2010), es “una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse”. (p. 93)

Aquí se definirán los términos tales como conceptualización y operacionalización, donde el primer término, Hernández et al., (2010) indica que “una definición conceptual trata a la variables con otros términos” (p. 110) y a su vez Kerlinger (2002) y Rojas (2001), citados por Hernández et al., (2010), indican que “se tratan de definiciones de diccionarios o de libros especializados”. (p. 110). Mientras que el concepto de operacional Hernández et al., (2010) dice que “especifica que actividades u operaciones deben realizarse para medir una variable”. (p. 111)

### Cuadro N°1

**Cuadro de variables o de operacionalización de las variables**

| Objetivos específicos  | Variable                  | Indicador   | Conceptuación   | Instrumentalización                     | Operacionalización                           |
|--|---------------------------|---|---|---|--|
| <b>Identificar el entorno interno y externo del centro diurno con el fin de comprender la situación actual del mismo para lograr formular una propuesta satisfactoria.</b> | Entorno interno y externo | Listado de aspectos que intervienen en el análisis interno (FODA) y externo (DRETS) | Análisis del entorno interno es un asociado al FODA. Es una evaluación de la posición actual de la empresa de las perspectivas combinadas del mercado, operaciones y finanzas para uso estratégico (Washington 2014, traducido por Castro 2014); análisis externo consiste en la identificación y evaluación de acontecimientos, cambios y tendencias que suceden en el entorno de una empresa y que están más allá de su control. (Kume, 2014) | Entrevista semiestructurada 1 (Anexo 1) | Preguntas 2, 3, 4, 5 y 6 de la entrevista 1. |
| <b>Seleccionar con las personas cercanas al centro diurno, las posibles actividades con las cuales ellos estarían dispuestos ayudar al mismo.</b>                          | Actividades               | Lista de actividades  | Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad. (Real Academia Española, 2001)   | Encuesta 1 (Anexo 2)                    | Preguntas 3, 10, 11, 12 y 14 de la encuesta. |

|  |                      |                                |   |   |   |
|--|----------------------|--------------------------------|---|---|---|
| <b>Formular una propuesta para cada una de las actividades escogidas por las personas cercanas al centro para facilitar en un futuro la implementación de las mismas logrando obtener los ingresos requeridos.</b> | Propuesta            | Documento propuesta            | Proposición o idea que se manifiesta y ofrece a alguien para un fin. (Real Academia Española, 2001) | Encuesta 1 (Anexo 2)                    | Pregunta 11 de la encuesta 1, y 5 y 6 de la encuesta 2. |
| <b>Identificar las posibilidades de ayuda que puedan tener algunas Asociaciones Solidaristas para alguna institución como el centro diurno.</b>  | Posibilidades        | Lista de posibilidades         | Aptitud o facultad para hacer o no hacer algo. (Real Academia Española, 2001)                       | Entrevista semiestructurada 2 (Anexo 3) | Preguntas 3, 4, 12 y 13 de la entrevista 2.             |
| <b>Conocer si los integrantes de una Asociación Solidarista estarían dispuestos a que se les descuenta de su salario un porcentaje para ayudar a una institución sin fines de lucro.</b>                           | Disposición a apoyar | Grado de disposición de ayudar | Medio que se emplea para ejecutar una ayuda. (Real Academia Española, 2001)                         | Encuesta 2 (Anexo 4)                    | Preguntas 4, 5, 6, 7 y 8.                               |

Fuente: Elaboración propia, 2014.

## Instrumento

Hernández et al., (2010) indica que un instrumento de medición es “un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente”. (p. 200)

- Entrevista semiestructurada 1 para conocer el entorno interno y externo de la institución. (Anexo 1)
- Encuesta 1 para conocer de qué forma estarían dispuestas las personas cercanas al centro en ayudar al mismo. (Anexo 2)

- Entrevista semiestructurada 2 para conocer la intención de las asociaciones solidaristas en ayudar al centro diurno. (Anexo 3)
- Encuesta 2 para conocer la anuencia de los colaboradores integrantes de una asociación solidarista para ayudar a una institución como el centro diurno. (Anexo 4)

# CAPÍTULO IV

---

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

El presente capítulo plasma los resultados obtenidos a través de las diferentes entrevistas y encuestas realizadas, tanto a personas cercanas al centro diurno, como a otras personas o entes, con la finalidad de buscar opciones de ingresos para el mismo.

Con dichos resultados, se pretende especificar y detallar en el capítulo siguiente, las actividades más viables para lograr hacer que el centro diurno sea auto-sostenible y no enfrente necesidades mes a mes.

1- **Referente al objetivo específico 1**, “identificar el entorno interno y externo del centro diurno con el fin de comprender la situación actual del mismo para lograr formular una propuesta satisfactoria”, se realizó una entrevista semiestructura a la coordinadora del centro diurno, la señora Grettel Núñez, donde los resultados obtenidos se plasmarán a continuación.

En primera instancia se le consultó por la situación actual del centro, donde indica que la principal necesidad que atraviesan ellos es la parte económica, a pesar que dos entes estatales (CONAPAM y JPS) les dan un subsidio mensual, este no les alcanza para sufragar los gastos, que son de varios tipos: operacionales, salarios y de mantenimiento; es por ello que acuden a bingos o rifas frecuentemente. Además, indica que en ocasiones los salarios tienen que atrasarlos porque no tienen los suficientes fondos.

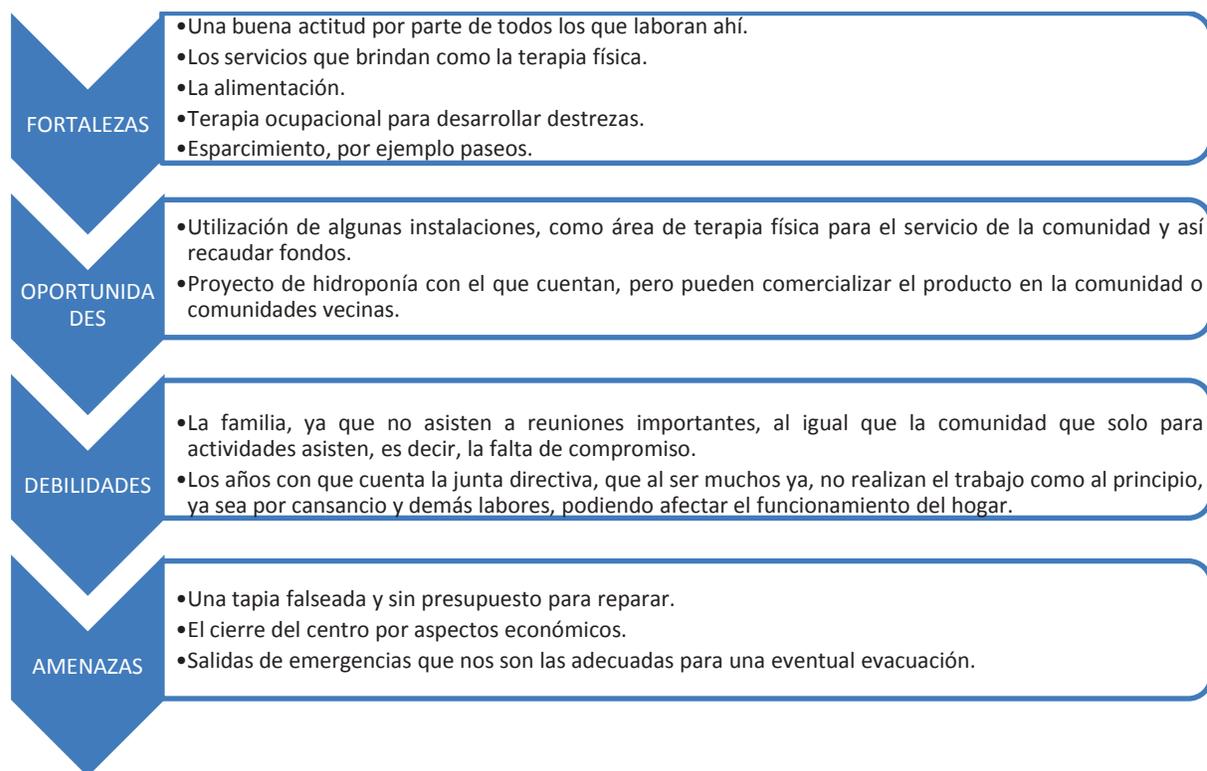
También se indica que en la parte social, la comunidad conoce muy bien el centro, ya que siempre tienen muy buena respuesta de los vecinos para las diferentes actividades, aunque si les gustaría expandirse a las comunidades más cercanas; un aspecto importante es la ayuda que reciben de personas, tal como un peluquero que brinda sus servicios a los adultos mayores, un profesor de música que les canta y ayuda a relajarlos y divertirlos, así como colegios o universidades para los trabajos comunales y demás trabajos y también las damas voluntarias. En el aspecto laboral, se menciona que los colaboradores tienen un salario digno y

aunque a veces las relaciones no son las mejores, ellos utilizan el diálogo para resolver dichos problemas.

Dentro del FODA del centro, los aspectos que se resaltan son los siguientes:

## Cuadro N°2

### FODA



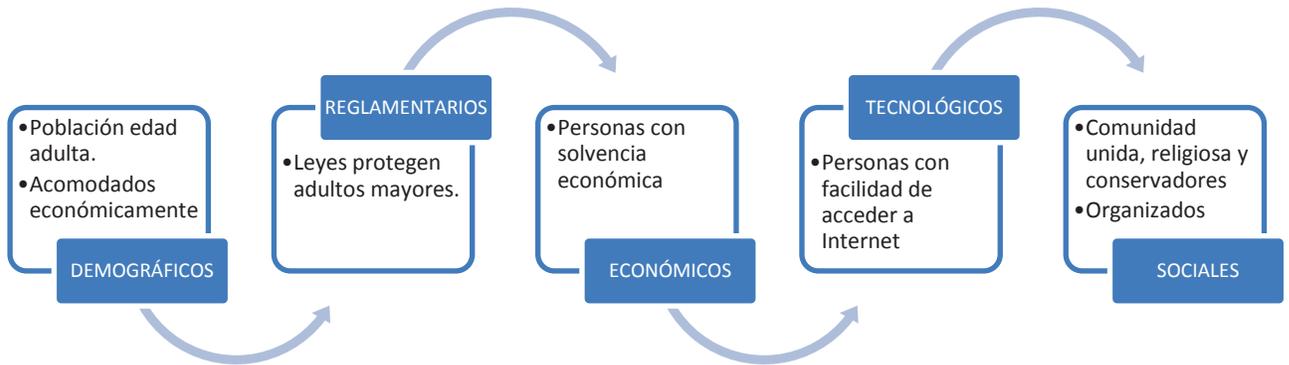
Fuente: Elaboración propia, 2014.

Se consultó cuáles actividades han realizado que no han tenido tanta aceptación, a lo que se indicó que efectuaron recientemente una venta de garaje, pero que la respuesta de parte de los familiares de los adultos mayores que asisten al centro para el envío de artículos que no usaran mucho en sus hogares fue escasa y lo que ya ellos tenían no lo lograron vender.

El análisis del entorno externo, mediante el DRETS se refleja en el siguiente cuadro:

### Cuadro N°3

#### DRETS



Fuente: Elaboración propia, 2014.

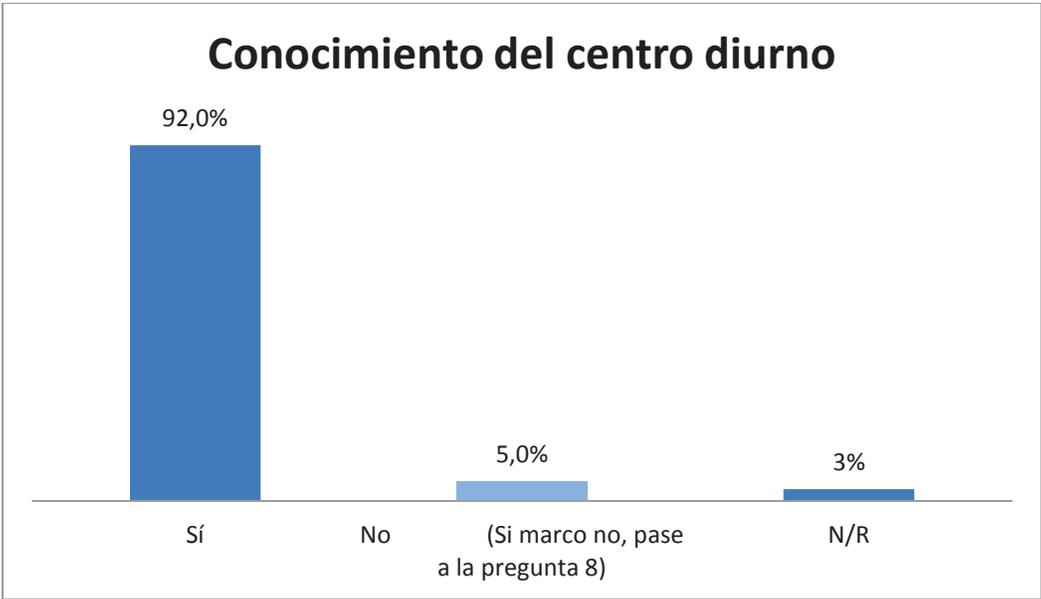
Para finalizar, se le consultó cómo visualiza el centro en 5-10 años y lo que menciona es que actualmente no hay proyectos a largo plazo de ampliación o agregados, pero sí se espera realizar mejoras en el centro, logrando que los espacios sean más accesibles y amigables con la población adulta mayor que visita el centro y así tener la capacidad de atender a más adultos mayores, ya que al día de hoy solo pueden albergar 18 personas.

**2- Referente al objetivo específico 2,** “seleccionar las posibles actividades que las personas cercanas al centro diurno estarían dispuestos a ayudar”, se realizó una encuesta semiestructurada con un total de 15 ítems a las personas allegadas al centro, ya fueran vecinos de la comunidad, quienes respondieron un total de 22 personas o bien, “los amigos” de la página de *Facebook* con los que cuenta el centro diurno, para un resultado de 15 personas, para un total final de 37 y los resultados son los siguientes.

Es interesante la diferencia tan marcada por género de las personas que respondieron la encuesta, ya que en su mayoría, un 78% fueron mujeres, lo que se puede desprender es que al haberse realizado la misma en un día entre semana y en horas laborales, quienes se encuentran en el hogar, principalmente son las amas de casa, que al final de cuentas fue de quienes se logró obtener las respuestas, en el caso de las encuestas de los vecinos al centro. De igual manera, el rango de edad que respondió en mayor porcentaje fueron las personas mayores de 41, con un total de 68%.

Al consultarles si conocían el Centro Diurno Hogar Dulce Hogar Santa Rosa, el siguiente gráfico genera los datos para dicha pregunta:

**Gráfico N°1**



Fuente: Elaboración propia, tomada de encuestas a vecinos y personas cercanas al centro diurno, 2014.

El 92% de los encuestados confirman conocer el centro, pero esto se contradice un poco con respecto a las preguntas como si saben con qué subsiste el centro, donde el 65% de las personas no tiene conocimiento al respecto o bien, al consultarles sobre las fortalezas o limitantes, ya que poco más de la mitad de

encuestados, tampoco las conocen, para porcentajes de 51% y 59% respectivamente. Esto se debe quizás a la poca exposición del centro diurno hacia la comunidad, donde no permite una interacción entre las partes y por ende, más ayudas para el centro.

Afortunadamente, las personas que respondieron conocer sus fortalezas y limitantes, se consideran muy acertados sus comentarios, los cuales son los siguientes:

#### Cuadro N°4

##### Fortalezas y limitantes

| Fortalezas   | Limitantes  |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- El trato a los adultos mayores.</li> <li>- La ubicación geográfica y sus colaboradores.</li> <li>- Interés en la espiritualidad.</li> <li>-Infraestructura, comidas personalizadas, enfermería y administración.</li> <li>- Atención y control de salud para los adultos mayores.</li> <li>- Busetas para traslado de los adultos mayores.</li> <li>- Terapia física, psicología y atención integral.</li> <li>- Amabilidad.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La cantidad de adultos mayores que pueden recibir.</li> <li>- De infraestructura.</li> <li>- Transporte que no abarca algunas zonas.</li> <li>- Horarios diurnos solamente.</li> <li>- Y en su mayoría todos coinciden en el aspecto económico.</li> </ul> |

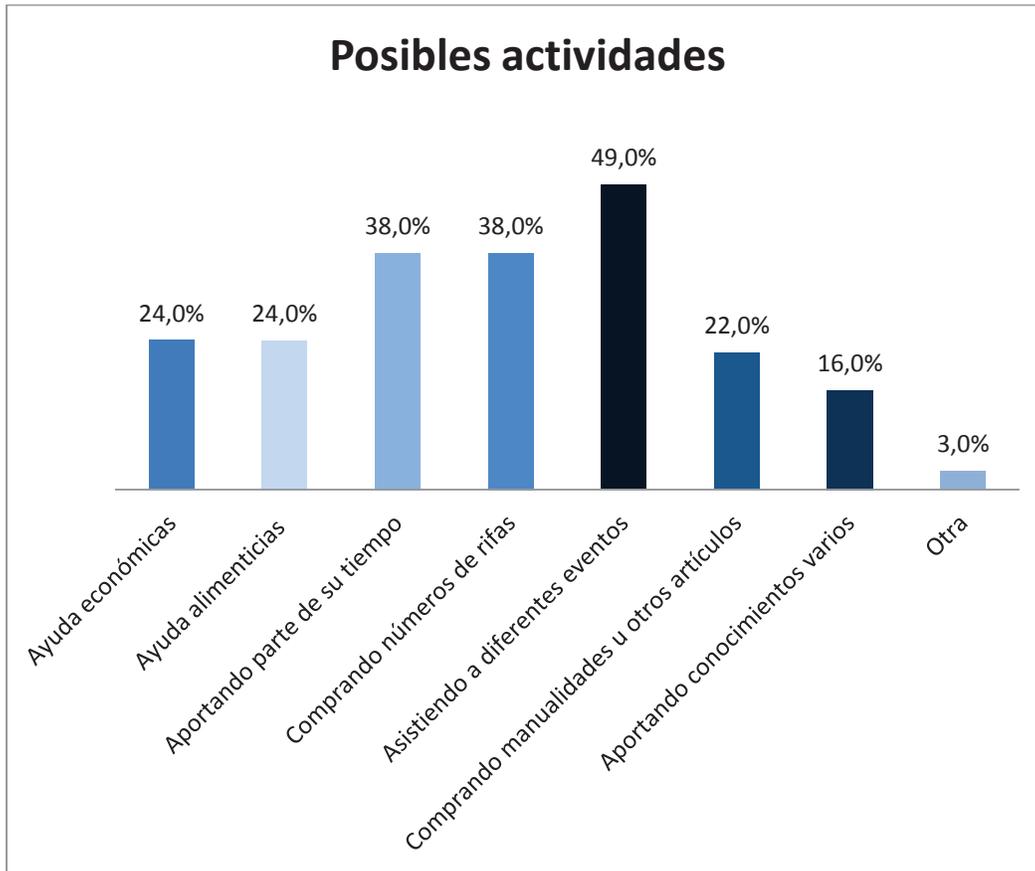
Fuente: elaboración propia, 2014.

Por otro lado, también se consultó la principal actividad del centro, donde un total del 94% coincide que es el cuidado de adultos mayores durante el día.

Se les consultó si tenían parientes adultos mayores que asistieran al centro y el 89% de los encuestados no tienen ninguno, pero al menos el 86% de los mismos estaría anuente a tomar en cuenta al centro diurno por si algún familiar suyo lo ocupara; ya que algunos de ellos comentan que por los beneficios, por una atención adecuada, por experiencia y cercanía, serían algunas de las razones por las que lo tomarían en cuenta.

Entrando de lleno con las opciones de ayuda que podrían brindar, el 86% de las personas está dispuesto a dar algún tipo de ayuda, ya que algunos concuerdan que por ser un aspecto social, este es de mucha importancia y otros, ya que les gusta colaborar con esta población; el siguiente gráfico demuestra cuáles son las principales actividades con las que apoyarían:

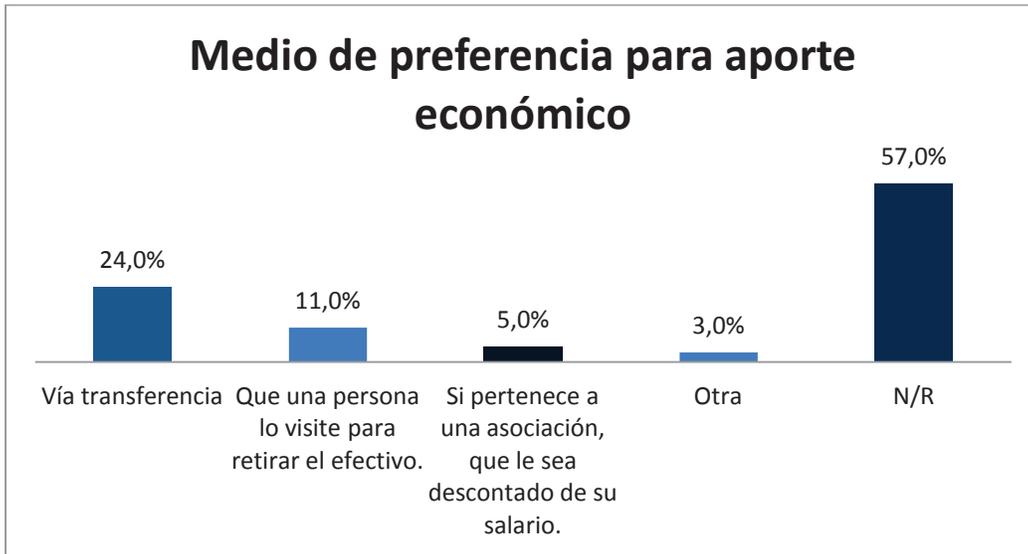
Gráfico N°2



Fuente: Elaboración propia, tomada de encuestas a vecinos y personas cercanas al centro diurno, 2014.

Al respecto, se observa como las actividades que tuvieron mayor aceptación son en primer lugar la asistencia a actividades a beneficencia del centro diurno con 49% y en segundo lugar la compra de números de rifas y asistiendo al centro a colaborar en lo que se pueda, con un 38%. Es interesante como el aporte económico en estas personas no fue de mucha aceptación, por ello; las siguientes consultas que estaban más enfocadas en la parte económica se darán los datos, pero no serán lo suficientemente atractivas, ya que como se observa en los gráficos siguientes, sobre la forma que prefieren realizarlo:

**Gráfico N°3**



Fuente: Elaboración propia, tomada de encuestas a vecinos y personas cercanas al centro diurno, 2014.

Y sobre cuánto sería el monto de su preferencia a aportar:

**Gráfico N°4**



Fuente: Elaboración propia, tomada de encuestas a vecinos y personas cercanas al centro diurno, 2014.

Claramente se observa que las personas que no respondieron a las preguntas fueron porcentajes muy significativos, en ambos casos arriba del 50%; sin embargo, dentro de los que sí aportarían económicamente, el monto de su preferencia sería el de ¢5000 y ¢2000 para un 14% y 11% de total de encuestados.

También se consultó la frecuencia con la que ayudarían al centro y el 41% coincide que sería mensualmente, esto dependerá mucho del tipo de ayuda que estarían dispuestos a dar, por que otros indicaron que semanal o quincenalmente, y hasta comentarios de anual o cuando sea requerido.

Para finalizar, se realizó una pregunta abierta para aquellos que quisieran dar algún comentario o sugerencia adicional y los más significativos son:

- Podría organizarse eventos de alcance comunitario para que los vecinos conozcan las necesidades e involucrarse más.
- Más información para los vecinos.
- Mayor apertura con las personas que desean ayudar.
- Contar con un equipo de voluntariado.
- Y otros comentarios, alabando la labor del centro, cómo que se motiva a los ancianos a tener comunicación con Dios, que es ordenado o que tienen muchas actividades para los adultos mayores, entre otros.

3- **Referente al objetivo específico 3**, “formular una propuesta para cada una de las actividades escogidas por las personas cercanas al centro para facilitar en un futuro la implementación de las mismas, logrando obtener los ingresos requeridos”, se pretende gracias a la encuesta formulada para el objetivo 2, dar algunas pautas sobre cómo el centro diurno puede hacer para poner en práctica las actividades, que en su mayoría las personas cercanas al centro escogieron. Por ello, es que se intentará hacer un buen análisis de esos resultados para

obtener un plan para satisfacción del centro, al mismo se hará referencia en el desarrollo del capítulo V.

4- **Referente al objetivo específico 4**, “identificar las posibilidades de ayuda que puedan tener algunas asociaciones solidaristas para el centro diurno”, se realizó una entrevista semiestructurada para colaboradores de dos asociaciones solidaristas del país, una fue la señora Jacqueline Corrales, asistente administrativa de ASOICAFE y al señor Carlos Morgan, administrador de ASOTIGO, donde sus comentarios se detallarán a continuación.

Luego de entrevistar a los dos funcionarios de las asociaciones solidaristas, por ASOICAFE, es interesante ver las posiciones tan diferentes que tienen al respecto para implementar algún proyecto de ayuda social.

Desde la primer consulta que se les realizó a ambos, las respuestas empezaron a ser muy diferentes, por ejemplo, la primera consulta fue si tenían algún plan de ayuda social dentro de la asociación y mientras ASOICAFE indicó que no cuentan con alguno, ASOTIGO confirmó que actualmente sí se realiza, pero es más responsabilidad social interna, pero comenta que quieren desarrollarlo hacia lo externo con programas de ayuda, eso sí, siendo un programa bien estructurado y creíble para los asociados donde no se expongan a ningún tipo de duda; ya que comenta que en otra ocasión se daba una ayuda parecida y la gente del lugar nunca dio retroalimentación del uso de fondos y los asociados llamaban a preguntar por lo que habían colaborado y ellos no sabían dar razón, con esto dan razón que sí están dispuestos a implementar algún plan de ayuda social, sin embargo, la primera asociación indica que eso depende de la junta directiva, ya que ellos en tiempo pasado, otra entidad se acercó a solicitar una ayuda y lo que la junta directiva indicó, es que los fondos no son propios, sino de los asociados y que ellos no son una asociación benéfica, con lo que se cierran un poco más las puertas para una opción así.

También se les consultó, la respuesta de los asociados con una programa de ayuda de estos y la primera comenta que quizás un 10%, mientras que en la segunda que tendría buena aceptación, porque es una población muy noble que en otras ocasiones y en casos específicos han respondido de buena manera.

Para saber de qué forma sería aprobada la implementación de un plan de ayuda y qué monto consideran más factible deducir, uno de los entrevistados comentó que sería mediante asamblea, ya que sería un acuerdo que tome la asamblea general donde dicha actividad en esta institución y para este año es en noviembre y además, opina que es más fácil un monto exacto a descontar a todo aquel que esté dispuesto ayudar y el otro, que lo que se necesita es primero que la administración tenga el proyecto como tal, luego llevarlo a votación a la junta directiva y por último, sería ponerlo en marcha, el monto considera que es mejor un monto fijo para cargarlo mes a mes, pero que depende de la posibilidad de cada persona, por lo que se podría dejar abierto para que el más tenga y pueda colaborar, lo haga así.

Por último, se preguntó si la asociación puede dar un aporte económico, ella como tal sin descontar a los asociados o bien, otro tipo de ayuda no económica a lo que en el caso de ASOICAFE, respondieron que no puede dar un aporte económico a ninguna institución, ya que no tienen dinero destinado para dichos fines y siendo alguna otra ayuda que no sea económica, tampoco hay posibilidades e indica que por ejemplo, si fuera café sería propiamente con la institución y no con la asociación. Mientras que ASOTIGO fue un poco más abierta e indicó que podría evaluar dar una ayuda económica a ellos específicamente, porque sí se permite, pero es algo de evaluar y si fuera no económica, es más fácil, al hacer una ayuda en especie donde comenta que pueden ser campañas de cuidado personal donde se contribuya con pañales, jabón o paños, entre otros o las campañas de juguetes para diciembre o Día del Padre y Madre y organizado con algún grupo para que los lleve y conviva con los adultos mayores.

Además, es oportuno indicar que ASOICAFE pertenece a ICAFE, donde dicha institución es un ente público no estatal y cuentan con 120 asociados aproximadamente, mientras que ASOTIGO corresponde a una entidad privada con 400 asociados.

Con esta información, se considera de vital importancia y relevancia las respuestas de ASOTIGO, ya que se demuestra que hay completa anuencia a instalar por parte de ellos, un programa para ayudar a una institución como el centro diurno.

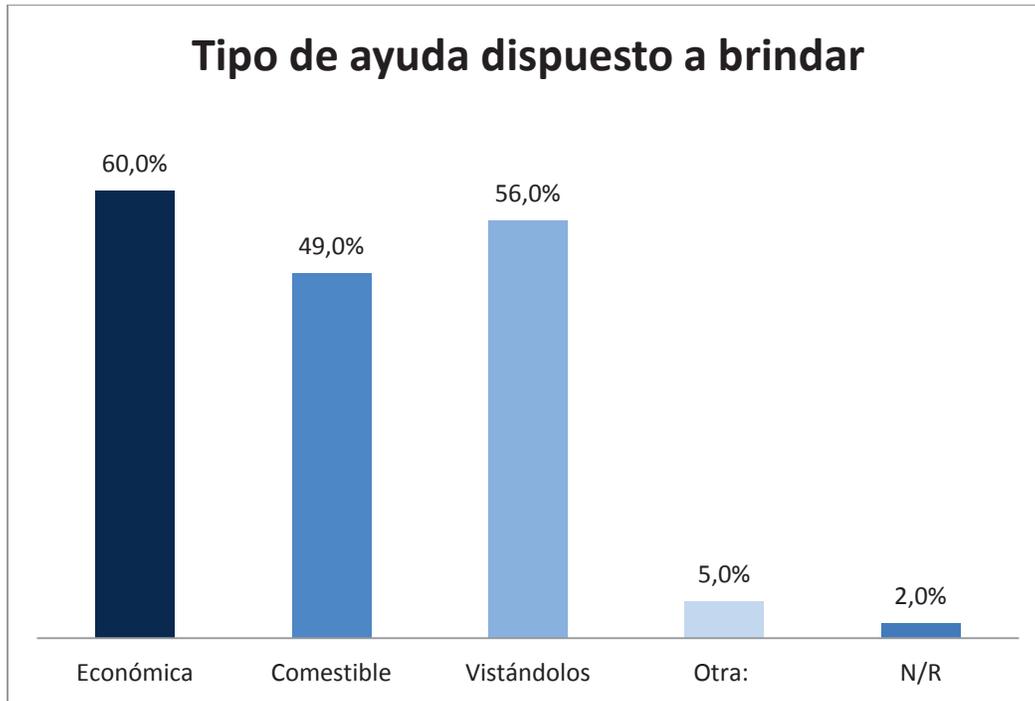
**5- Referente al objetivo específico 5**, “conocer si los integrantes de una asociación solidarista, estarían dispuestos a que se les descuenta de su salario un porcentaje para ayudar en la sostenibilidad del centro diurno”, se optó por realizar una encuesta semiestructurada, que consta de diez ítems, a los integrantes de la asociación de ASOTIGO y donde los resultados se analizarán a continuación.

Cabe destacar que dicha encuesta fue realizada con asociados de todas las gerencias y zonas del país donde se encuentra la empresa TIGO, como resultado de la misma se obtuvo que cerca de un 15% del total de los asociados respondiera a dicha encuesta; un 53% fue del género masculino mientras que el restante 47% del femenino.

Es importante resaltar, que a pesar de que hoy, la parte social está teniendo mucha relevancia en el ser humano y la gente intenta ayudar de diferentes formas según su posibilidad, la gran mayoría de los encuestados, un 76%, actualmente no dan ayuda alguna a ninguna institución sin fines de lucro, sin embargo, es interesante observar que la totalidad de estas personas están dispuestas a colaborar a una institución de esta índole. Al consultarles específicamente por la ayuda que darían a un centro diurno para adultos mayores, no se obtuvo la misma aceptación, ya que un 3% de los encuestados no les brindaría ayuda.

Seguidamente, se consultó sobre qué tipo de ayuda sería la que estarían dispuesta a dar, el siguiente gráfico detalla los resultados:

**Gráfico N°5**



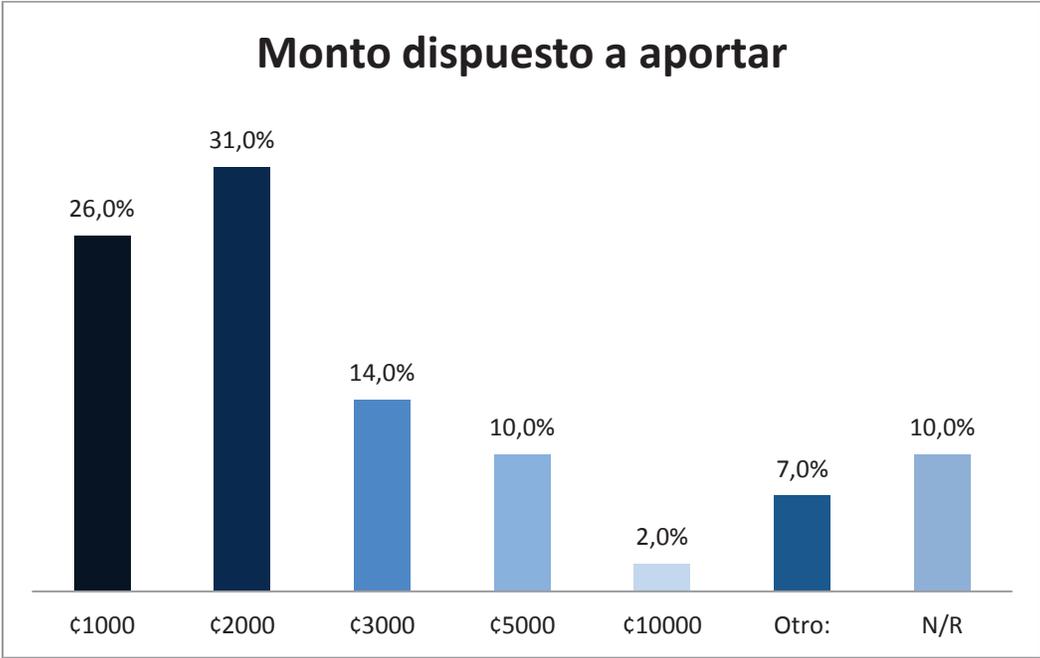
Fuente: Elaboración propia, tomada de encuestas a vecinos y personas cercanas al centro diurno, 2014.

Para esta pregunta se permitió seleccionar más de una opción para verificar la aceptación por parte de los asociados en las distintas opciones y se observa cómo las tres opciones específicas cuentan con buena apertura por los asociados, sin embargo, la que posee más apoyo es la económica, donde se puede inferir que por las facilidades que se pueden dar para apoyar de esta manera, resulta más práctica para muchos; no obstante, dentro de los que comentaron que otra, se dan las observaciones que podría ser profesionalmente o bien, con fisioterapia, lo cual de igual manera, resultaría de vital importancia para el centro por sus necesidades en todos los aspectos.

También se preguntó, al pertenecer a una asociación solidarista y donde gracias a la encuesta realizada al administrador de la misma, se verificó que esta puede optar por incluir dentro de sus servicios, el descuento de salario para ayuda de este tipo, sí estarían de acuerdo que la asociación les rebaje un monto y de los que respondieron a la misma, un 76% estaría de acuerdo, ya que algunos habían indicado anteriormente que la ayuda económica, ellos no la brindarían y otros comentan que no, porque tienen muchos rebajos, poco salario y hasta que es un poco tacaño.

Es importante señalar el monto que una buena cantidad de asociados estaría dispuesto a ayudar y es el de ¢2000, el cual es el 36%; sin dejar de lado el 30% que apoyaría con ¢1000 y en una menor cantidad, pero nada despreciable, la suma de ¢3000 y ¢5000 con un 16% y 12%, respectivamente. Para sustentar dicha información se adjunta el siguiente gráfico:

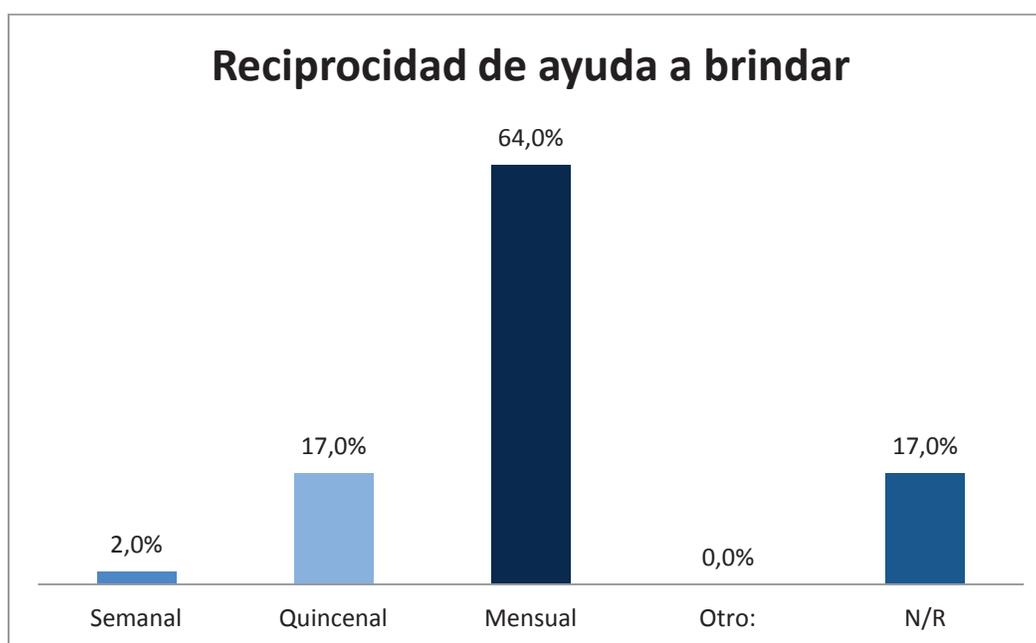
**Gráfico N°6**



Fuente: Elaboración propia, tomada de encuestas a vecinos y personas cercanas al centro diurno, 2014.

Dentro de las últimas preguntas, pero no menos importante, se consultó la frecuencia con la que ayudarían y el 64% contestó que sería mensualmente y es que en el aspecto económico y por ser por medio de la asociación, sería la única opción viable, sin embargo, otros respondieron que sería quincenal y ya en menor cantidad, semanalmente. Los datos se reflejan a continuación:

**Gráfico N°7**



Fuente: Elaboración propia, tomada de encuestas a vecinos y personas cercanas al centro diurno, 2014.

Por último, se realizaron dos preguntas abiertas opcionales, donde al consultarles sobre algún comentario adicional, las respuestas fueron un poco repetitivas con lo que ya se ha mencionado anteriormente dentro de la encuesta y sus resultados; pero en la pregunta de alguna otra opción de ayuda con la que podrían colaborar algunas respuestas es importante mencionarlas, ya que se consideran muy valiosas, algunas serían:

- Participando en eventos organizados por el centro.
- Horas profesionales (asesoría contable y financiera)

- Con ropa
- Mantenimiento.
- Organizando una actividad de recreación o de esparcimiento.
- Comestible.
- Me gustaría conocer más las necesidades, así como información general de la institución.

Y es que el último aspecto mencionado es de suma importancia realizarlo, porque así, las personas se pueden motivar más para ayudar y no tener dudas sobre dónde terminan sus aportes al centro diurno.

# CAPÍTULO V

---

## PROPUESTA

Se pretenden en este capítulo, dar ciertas pautas a seguir por el centro diurno, en la implementación del plan de negocios, siguiendo las actividades preferidas que las personas cercanas al centro estarían dispuestas ayudar.

Haciendo una rápida revisión de los estados financieros, específicamente el estado de resultados, donde se mostraron los saldos finales de los meses de enero a setiembre de 2014 (octubre y noviembre no se mostraron, ya que no se tenían en la institución), se corroboró que en algunos meses estaban en números rojos, siendo el saldo más negativo el obtenido en el mes de enero, con uno mayor a los ¢280,000, es por ello que lo que se planteará en esta propuesta es obtener al menos ¢400,000 adicionales de los ingresos actuales con el fin de evitar contratiempos, como los que se pudieron haber vivido en enero o bien, en los otros meses con saldos negativos.

Con esta finalidad, las actividades que se desarrollarán son las que a continuación se detallan:

- Aporte económico por medio de una asociación solidarista.
- Eventos organizados por el centro diurno (cafés, bingos).
- Rifas ocasionales.
- Ayuda económicas por los vecinos o personas cercanas al centro.
- Asistencia al centro como voluntariado.

### Ejecución:

#### **Aporte económico por medio de una asociación solidarista.**

Esta idea se considera la más valiosa y con la que se pueden obtener mayores ingresos, gracias a los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los asociados de ASOTIGO, donde la respuesta de los mismos fue muy positiva y alcanzando números muy valiosos; además, cabe destacar que actualmente dicha asociación cuenta con 400 colaboradores y se espera que para mediados de abril

2015 aumente al menos entre un 40 y 50%, debido a una reciente absorción de colaboradores que trabajaban anteriormente bajo la figura de “outsourcing”.

En esta encuesta el monto con mayor población de asociados dispuestos ayudar es el monto de ¢2000, lo cual si tan solo el 25% de los mismos aportará esta cantidad de dinero, sería un total de ¢200,000 mensuales, con posibilidades de aumentar para el mes de abril, tal y como se mencionó.

Para hacer efectivo dicho convenio con ASOTIGO, se recomienda seguir los siguientes pasos:

- Preparar una presentación con los objetivos, necesidades y generalidades importantes del centro diurno.
- Contactar a don Carlos Morgan para citar a una reunión.
- Exponer la presentación y a su vez, escuchar los lineamientos por parte de la asociación para llegar a un mutuo acuerdo.
- Luego de ponerse de acuerdo, esperar aprobación de junta directiva para poner en marcha dicho proyecto.
- Presentar el centro diurno a los asociados, ya sea mediante una feria ocasional, correo explicativo u otro y así, atraer a los mismos para obtener su ayuda.
- Informar periódicamente a la asociación en qué han sido utilizados los fondos donados, para no dejar ninguna duda y así, dar veracidad a quienes colaboran de la utilización de los fondos por parte del centro.

### **Eventos organizados por el centro diurno.**

Esta actividad cuenta con la mayor aceptación por parte de las personas cercanas al centro diurno; además, que la misma encargada de la institución comenta que dichos eventos tienen una buena participación y que su margen de ganancia, aproximadamente ronda los ¢300,000, por esta razón se recomienda realizar

cuatro eventos de este calibre por el centro, donde se varíen las actividades entre cafés, bingos o bailes; uno en cada trimestre donde sí se prorratan las ganancias, en el trimestre sería una de ¢100,000 al mes.

Las fechas recomendadas para realizar estos eventos son:

- Día de los Enamorados.
- Mes de mayo, en conmemoración de la Virgen María.
- Día de la Madre.
- Octubre, actividad por el Día de las Culturas.

### **Rifas.**

Al ser una actividad de preferencia de las personas cercanas al centro, es que se tomó como una de las actividades a seguir, realizando además, tomando en consideración lo comentado por la coordinadora del centro, que en este año se realizó una rifa grande, donde la ganancia fue de ¢500,000, se recomienda hacerla una tradición y realizarla cada seis meses, una para el Día del Padre, en junio y la otra, aprovechando el aguinaldo, en diciembre, donde prorratando dicha ganancia en los seis meses, se obtendría poco más de ¢80,000 mensuales.

### **Ayuda económica por parte de las personas cercanas al centro.**

Esta actividad, no obtuvo la aceptación esperada, sin embargo, es una actividad que no se puede dejar de lado, ya que siempre habrá personas que gusten apoyar al centro diurno de esta manera, por esta razón si al menos 15 personas donaran, de igual manera ¢2000 mensuales, ya que es un monto accesible para una gran cantidad de la población en general, se obtendrían ¢30,000 que no son despreciables para los intereses del centro diurno.

Además, aprovechando la cantidad de estudiantes que acuden al centro diurno para realizar sus trabajos comunitarios o bien, otras personas que ayuden voluntariamente, se puede utilizar a las mismas para que visiten a esos vecinos seleccionados para ayudar de esta manera, siempre y cuando se presenten bien identificados y autorizados por el centro diurno para recoger el dinero y además, entregando un recibo de dinero, donde no queden dudas del destino de dicho dinero.

### Asistencia al centro como voluntariado.

Esta actividad, si bien no es económica, resulta de gran ayuda al centro diurno, ya que para los adultos mayores es de suma importancia estas visitas, porque les ayuda a distraerse, hacer de su rato en el centro agradable, ameno y divertido; por otro lado, se pueden utilizar en trabajos de limpieza, diversión o bien, recolección de dinero o preparación de actividades, entre otras.

Sin embargo, es importante dar a conocer más al centro diurno para atraer a mayor cantidad de personas que cumplan con esta función de voluntariado.

### Resumen económico:

**Cuadro N°5**

| <b>Resumen de actividades</b> |                    |
|-------------------------------|--------------------|
| <b>Actividad</b>              | <b>Monto</b>       |
| Asociación solidarista        | ₡200.000,00        |
| Actividades del Centro Diurno | ₡100.000,00        |
| Rifas                         | ₡80.000,00         |
| Ayuda económica               | ₡30.000,00         |
| <b>Total</b>                  | <b>₡410.000,00</b> |

Fuente: Elaboración propia, 2014.

Con este cuadro resumen, se observa como el plan de negocios logra alcanzar el monto estipulado de ¢400,000 que se consideró necesario, con el cual se pretende que en el año 2015 el Centro Diurno Hogar Dulce Hogar Santa Rosa, no pase necesidades mes a mes.

# CAPÍTULO VI

---

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones:

Luego de realizar el trabajo de investigación y analizar los diferentes aspectos que se observaron, en el mismo se concluye que:

- El centro diurno, pese a no tener todos los meses los recursos económicos necesarios para suplir sus necesidades, hay aspectos que lo hacen mantenerse y ser fuertes en el cuidado de los adultos mayores, tal es el caso de la terapia física que ofrecen, la calidad de sus funcionarios y las actividades que realizan para distracción y diversión de los mismos.
- La parte religiosa, que es un aspecto muy importante dentro del centro, hace que el mismo se vuelva muy carismático para los adultos mayores y sirve de refuerzo para la espiritualidad y positivismo de las personas que asisten al centro.
- El centro diurno, además de los aspectos económicos también necesitan reparaciones en infraestructura, tal como lo indica la coordinadora del centro y mejoras varias que a simple vista se notan.
- El conocimiento que tienen los vecinos acerca del centro diurno no es el indicado, ya que muchos especifican no conocer muy bien ni sus limitantes ni fortalezas, así como otros aspectos importantes del centro diurno.
- Las personas en general tienen conciencia social, por lo que están muy anuentes ayudar a entidades como el centro diurno, sin embargo, los más cercanos al centro prefieren ayudar al mismo con visitas, aportando parte de su tiempo y sus conocimientos en su beneficio y no tanto en hacer aportes económicos.
- Algunas entidades como las asociaciones solidaristas están dispuestas a colaborar, incluyendo dentro de sus servicios el rebajo de un monto a los asociados para donar mensualmente, solamente es necesario acercarse a las mismas y ver las posibilidades que puedan brindar, tal es el caso de ASOTIGO.

- Los asociados de una asociación solidarista prefieren, quizás por facilidades o bien, por falta de tiempo, brindar ayuda económica por medio del rebajo mensual con la asociación.
- La investigación fue muy enriquecedora, ya que el poder conocer más las limitantes, el constatar el trabajo que realizan día a día los funcionarios del centro y ver a los adultos mayores disfrutar de la estancia en el mismo, generan un grado de conciencia social y pensamiento crítico sobre cómo se puede apoyar una entidad sin fines de lucro, en este caso, el centro diurno.

## Recomendaciones:

Las principales recomendaciones que se brindan para beneficio del centro diurno son:

- Implementar el plan de negocios propuesto, con la finalidad de obtener recursos fijos mes a mes.
- Dar a conocer más al centro diurno, principalmente a los vecinos, ya que muchos indican conocerlo, porque se encuentra muy cerca, pero no estar nada al tanto de su situación, por lo que se requiere una mayor exposición del mismo.
- Además, implementar una estrategia de comunicación por medio de las redes sociales, ya que como se indica en el DRETS, las personas cercanas al centro tienen facilidad de acceso a Internet o bien, mediante un volanteo con información relevante del centro diurno, donde se exponga más al centro con noticias de interés.
- También es necesario involucrar de mejor manera a los familiares de los adultos mayores, ya que el centro no es solo un lugar donde mandar a sus familiares, sino que se torna algo más integral para estas personas por lo que sus familiares conozcan más del mismo y estén más involucrados, puede traer mejores beneficios para todos los involucrados.
- Considerar la incorporación de nuevos miembros que renueven la junta directiva o bien, intentar motivar otra vez, con nuevas ideas de trabajo para que así, los que se encuentran actualmente, vuelvan a dar esa miga extra en pro del centro diurno.
- Además, no solo quedarse con las actividades mencionadas en el capítulo 5, el rebajo mediante asociación solidaria, las actividades realizadas por el centro, las rifas y donaciones por parte de los vecinos, sino buscar otras opciones, innovar y así, atraer más recursos.
- No quedarse solamente con realizar el acercamiento con una asociación solidaria, sino buscar otras opciones similares, ya que como se mostró,

algunas entidades de este tipo también podrían estar anuentes a brindar su ayuda.

- Continuar con la política del voluntariado, ya que se considera de gran ayuda para desarrollar diferentes actividades en el centro diurno.
- Continuar con la calidad en el servicio brindada hasta el día de hoy, haciendo que la gente que conoce bien el centro, hable solo cosas buenas del mismo.
- Buscar la ampliación de las instalaciones o bien, el traslado a un lugar más grande donde se logre albergar más adultos mayores, con esto más ingresos y a la vez, contar con mejores salidas de emergencias.
- Al contar con el servicio de terapia física y tener las instalaciones para este fin, se recomienda abrir esta especialidad al público general, lo que generaría ingresos extras con los que no se contemplan dentro del plan de negocios, pero que serán de ayuda para satisfacer las necesidades del centro. Por ejemplo, si se realizaran diez citas al mes por un monto de ¢10,000, sería un total de ¢100,000 mensuales, donde podría variar favorablemente si se consultan más personas.
- Ampliar las huertas de siembra del proyecto de hidroponía con el que cuenta el centro, para luego poder vender dichos productos en la comunidad, generando ingresos mensuales entre ¢30,000 y ¢50,000.

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Entrevista 1, para la coordinadora del centro diurno.

La siguiente entrevista será de carácter confidencial y únicamente utilizada con fines académicos para la realización del seminario de graduación de la ULACIT, su objetivo es conocer los factores internos y externos que rodean al Centro Diurno Hogar Dulce Hogar Santa Rosa.

1. ¿Cómo considera la situación en general del centro diurno, en términos económicos, sociales, laborales u otro que considere importante?
2. ¿Cuáles cree usted que son las mayores fortalezas del centro diurno?
3. ¿Qué oportunidades ve en el centro para ser explotadas?
4. ¿Cuáles cree que son las debilidades de la institución?
5. ¿Cuáles son las principales amenazas que presenta el centro?
6. Indíqueme algunos datos de cada uno de los aspectos que intervienen en el DRETS (demográficos, reglamentarios, económicos, tecnológicos y sociales)
7. ¿Qué actividades han hecho que no les han funcionado anteriormente?
8. ¿Cómo visualiza el centro en 5 años? ¿y en 10?
9. ¿Qué otros aspectos generales podría comentar?

## Anexo 2

### Encuesta 1, para gente cercana al centro.

La siguiente encuesta será de carácter confidencial y únicamente utilizada con fines académicos para la realización del seminario de graduación de la ULACIT, su objetivo es identificar la percepción que tienen las personas cercanas al Centro Diurno Hogar Dulce Hogar Santa Rosa con respecto a la situación actual del mismo, así como identificar que actividades de ayuda que estarían dispuestos a dar.

1- ¿Género?

M    F

2- Rango de edad

18 a 25 años      26 a 40 años      41 o más

3- ¿Conoce usted el Centro Diurno Hogar Dulce Hogar Santa Rosa?

Sí      No      (si marco no, pase a la pregunta 8)

4- ¿Tiene algún pariente adulto mayor que visite el Centro Diurno Hogar Dulce Hogar Santa Rosa?

Sí      No

5- ¿Sabe de qué subsiste el Centro Diurno Hogar Dulce Hogar Santa Rosa?

No      Sí      ¿De qué?

---

6- ¿Conoce algunas fortalezas del centro? Indíquelas.

---

7- ¿Conoce las limitantes del centro? Indíquelas.

---

8- ¿Cuál cree que es la principal función del Centro Diurno Hogar Dulce Hogar Santa Rosa?

Cuido de adultos mayores durante el día

Albergar durante los 7 días y las 24 horas adultos mayores

Rehabilitación de personas con algún vicio

Otra \_\_\_\_\_

9- ¿Tomaría en cuenta al Centro Diurno Hogar Dulce Hogar Santa Rosa para que algún familiar suyo adulto mayor asista?

Sí      No      ¿Por qué? \_\_\_\_\_

10- ¿Estaría usted dispuesto a ayudar al Centro Diurno Hogar Dulce Hogar Santa Rosa?

Sí      No      ¿Por qué? \_\_\_\_\_

11- ¿Con cuál de las siguientes opciones, estaría usted dispuesto a ayudar? Puede marcar más de una opción.

Ayuda económicas

Ayuda alimenticias

Aportando parte de su tiempo trabajando en el centro

Comprando números de rifas

Asistiendo a diferentes eventos organizados por el centro (cafés, bingos)

Comprando manualidades u otros artículos elaborados por los adultos mayores en el centro.

Aportando conocimientos en diferentes campos para aportarlos al centro y sus funcionarios.

Otra \_\_\_\_\_

12- ¿Con qué regularidad estaría dispuesto ayudar?

Semanal

Quincenal

Mensual

Otra

13- Si usted está dispuesto a dar ayudas económicas; ¿De qué forma prefiere realizarlas?

Vía transferencia

Que una persona lo visite para retirar el efectivo.

Si pertenece a una asociación, que le sea descontado de su salario.

Otra \_\_\_\_\_

14- ¿Cuánto está dispuesto a aportar?

1000

2000

5000

10000

Otro

15- ¿Algún comentario o sugerencia adicional para beneficio del Centro Diurno Hogar Dulce Hogar Santa Rosa?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su participación.

### Anexo 3

#### Entrevista 2, para los administradores de las asociaciones solidaristas

La siguiente entrevista será de carácter confidencial y únicamente utilizada con fines académicos para la realización del seminario de graduación de la ULACIT, su objetivo es identificar los planes y las posibilidades de ayuda que pueden tener algunas asociaciones solidaristas para entidades sin fines de lucro.

1. ¿Cuántos asociados conforman la Asociación Solidarista?
2. ¿Cuentan ustedes con algún plan de ayuda social en la asociación solidarista que administra usted?
3. ¿Qué posibilidades cree usted, como administrador, hay de formar un plan de ayuda para una institución sin fines de lucro?
4. ¿Cree que si se implementará un proyecto para ayuda social dentro de la asociación, este tenga una buena aceptación por parte de los integrantes de la misma?
5. ¿Cuál sería la manera de poner en práctica dicho proyecto?  
Mediante un comunicado de nuevo “servicio” de afiliación.  
Mediante votación de junta directiva.  
Mediante votación en la próxima asamblea.  
Mediante un correo y que los asociados indiquen si están de acuerdo o no.  
Otra \_\_\_\_\_
6. ¿El monto sería opcional o pondrían un monto exacto para todo el que desee ayudar?
7. ¿La asociación como tal, puede dar un aporte económico, ya sea por alguna reserva destinada para dichos fines?
8. ¿Algún otro tipo de ayuda que podrían brindar que no sea económica?

## Anexo 4

### Encuesta 2, para asociados.

La siguiente encuesta será de carácter confidencial y únicamente utilizada con fines académicos para la realización del seminario de graduación de la ULACIT, su objetivo es identificar la percepción que tienen las personas cercanas al Centro Diurno Hogar Dulce Hogar Santa Rosa con respecto a la situación actual del mismo, así como identificar que actividades de ayuda que estarían dispuestos a dar.

1. ¿Género?

M      F

2. Actualmente, ¿apoya alguna institución sin fines de lucro de alguna manera?

Sí      no

3. ¿Estaría dispuesto ayudar alguna institución de esta índole?

Sí      no

4. ¿Ayudaría específicamente a un centro diurno, si le explican bien sus funciones y objetivos?

Sí      no

5. ¿De qué tipo sería la ayuda que está dispuesto a dar? Puede marcar más de una opción.

Económica.

Comestible

Visitándolos.

Otra \_\_\_\_\_

6. ¿Aceptaría que le sea rebajado, por medio de la Asociación Solidarista (ASOTIGO) un cierto monto mensualmente de su salario para ayudar?

Sí      No,

Por qué \_\_\_\_\_

7. ¿Cuánto sería el monto que está dispuesto a aportar mensualmente?

1000

2000

3000

5000

10000

Otro

8. ¿Con qué regularidad estaría dispuesto ayudar, en los casos que indicó de forma comestible o visitándolos?

Semanal

Quincenal

Mensual

Otra \_\_\_\_\_

9. ¿Alguna otra opción de ayuda con la que usted podría colaborar?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10. ¿Algún comentario adicional?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su participación.

## Referencias bibliográficas

- Alcaraz, R. (2011). *El emprendedor de éxito*. (4ta. edición.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Carballo, M. (2014). *¿Qué es emprendedurismo?* Recuperado de: <http://www.todomktblog.com/2014/01/emprendedurismo.html>
- Centro Diurno Hogar Dulce Hogar Santa Rosa.
- Cervantes, A. y Navarro, K., (2011). *Proyecto de Recreación y Deporte*. Universidad Santa Paula, San José, Costa Rica.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2 Edic.) México: McGraw Hill.
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) (s.f.). *Plan de Negocios y cómo hacerlo*. Recuperado de: <http://www.condusef.gob.mx/index.php/empresario-pyme-como-usuarios-de-servicios-financieros/119-plan-de-negocios-y-como-hacerlo>
- CONAPAM (2011). *Estadísticas, datos e indicadores*. Recuperado de <http://www.conapam.go.cr/estadisticas/>
- CONAPAM (2014). *¿Quiénes somos?* Recuperado de: <http://www.conapam.go.cr/conapam/>
- Corrales, J. (2014). Entrevista personal.
- Delgado, V. y Hernández, N., (2011). *Ciclo de Menú*. Proyecto trabajo Comunal Universitario.
- Eco-inteligencia (2013). *Las 10 definiciones ecointeligentes que debes conocer*. Recuperado de: <http://www.ecointeligencia.com/2013/02/10-definiciones-sostenibilidad/>
- Freud, D. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica*. (9na. Edición). México: Pearson Educación.
- Gonzalo, (2011). *Análisis interno y externo de la empresa*. Recuperado de: <http://gestiondeempresas.org/analisis-interno-externo-empresa/>
- Gutiérrez, G. (2013). *Manejo del concepto de emprendedurismo social, por parte de emprendedores jóvenes, menores de 35 años en Costa Rica*. ULACIT, San José, Costa Rica.
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5 Edic.). México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Kume, A. (2014). *Análisis externo: oportunidades y amenazas*. Recuperado de: <http://www.crecenegocios.com/analisis-externo-oportunidades-y-amenazas/>
- Losantos, M. (2011). Módulo 1. *Fuentes de información: tipos y características*. Col-legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya.

- Marañón E., Bauza E., Bello A. (2006). La comunicación interna como proceso dinamizador para fomentar valores institucionales y sustento de una identidad universitaria. *Revista Iberoamericana de Educación* (ISSN: 1681-5653).
- Morgan, C. (2014). Entrevista personal.
- Municipio E (2012). Centros Diurnos para Adultos Mayores. Recuperado de: <http://municipioe.montevideo.gub.uy/node/454>
- Núñez, G. (2014). Entrevista personal.
- Real Academia Española, (2001). 22ª edición.
- Servicio de Impuestos Internos de Chile (2012). *Contribuyentes*. Recuperado de: [http://www.sii.cl/contribuyentes/actividades\\_especiales/organizaciones\\_sin\\_fines\\_de\\_lucro.pdf](http://www.sii.cl/contribuyentes/actividades_especiales/organizaciones_sin_fines_de_lucro.pdf)
- Silberstein, D. (2012). *Mitos y Realidades del Emprendedurismo Social*. Recuperado de: <http://www.redunes.org/wp-content/uploads/2012/07/Articulo-Mitos-y-Realidades-del-ES.pdf>
- Sistema Costarricense de Información Jurídica (1999). *Ley Integral para la Persona Adulta Mayor*. Recuperado de: [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=43655&nValor3=95259&param2=1&strTipM=TC&lResultado=4&strSim=simp](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=43655&nValor3=95259&param2=1&strTipM=TC&lResultado=4&strSim=simp)
- Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP) (s.f.). *¿Para qué sirve un plan de negocios?* Recuperado de: [http://www.upaep.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2085&Itemid=1128](http://www.upaep.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=2085&Itemid=1128)
- Washington, I. traducido por Castro, S. (2014). *¿Qué es un análisis interno de la empresa?* Recuperado de: [http://www.ehowenespanol.com/analisis-interno-empresa-hechos\\_118926/](http://www.ehowenespanol.com/analisis-interno-empresa-hechos_118926/)