



ULACIT
UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA
DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
— COSTA RICA —

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Seminario de graduación:

Plan de Negocios para el Hogar de Ancianos de Pital APIAM

Trabajo en la modalidad de:

Tesina

Como requisito para obtener el título de:

Licenciatura de Administración de Negocios con Énfasis en Negocios Internacionales

Presenta:

María Giorginella Carranza Vega

Tutora:

M.Sc. María Vanessa Zamora González

Diciembre, 2014

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

- **Dios y mis abuelos que están en el cielo:**

Gracias por cuidar siempre de mí y de mis seres amados, por darme la fuerza, la entereza y la determinación para lograr mis metas.

- **A Papi y Mami, Carlos y Difilia:**

Ustedes son mis pilares. Gracias infinitas por formar una gran mujer, con valores, y sobre todo, fuerte y decidida. Gracias por apoyarme siempre, a ojos cerrados, en todas mis decisiones.

- **A mi hermana, Karla:**

Gracias por estar siempre para mí y por volverme loca con todas sus locuras. Yo siempre estaré ahí para ti.

- **A mi esposo, Dieter:**

Gracias por ser mi complemento, mi mentor, por apoyarme siempre, por todos los consejos y por ser mi amor.

- **A mi tutora, María Vanessa:**

Mil gracias por todo el apoyo, por guiarme y por todo el conocimiento transmitido.

Gracias infinitas a todos, desde lo más profundo de mi corazón les quiero decir que los amo y que me siento realmente bendecida por tenerlos a mi lado.

TABLA DE CONTENIDO

Resumen Ejecutivo	6
Abstract	8
CAPÍTULO I.....	10
Introducción	11
Antecedentes	13
Justificación	14
Objetivos	15
Objetivo General	15
Objetivos Específicos	15
Problema	15
Subpreguntas de investigación	16
Hipótesis.....	16
Alcances	17
Limitaciones	18
CAPÍTULO II	19
Marco teórico o conceptual	19
A. Organización	20
Historia.....	20
Misión	22
Visión	22
Valores	23
Organigrama	24
Población.....	24
Descripción de la población	24
Marco Jurídica	26
Contacto, dirección, teléfono, Facebook.	27

Canales de comunicación.....	27
B. Conceptos claves de emprendimiento	28
I. Historia	28
II. Precursores.....	28
III. Países.....	29
IV. Término o Concepto	30
V. Emprendimiento social.....	30
VI. Cultura emprendedora.....	32
VII. Proceso emprendedor	32
VIII. Sostenibilidad del emprendimiento	33
IX. Plan de negocios.....	34
X. Estrategia de comunicación.....	34
XI. Estrategia de mercadeo	35
CAPÍTULO III	36
Tipo de investigación	37
A. Descriptiva	37
B. Exploratoria	37
Enfoque.....	38
A. Cuantitativo.....	38
B. Cualitativo.....	38
Población	38
Fuentes.....	39
A. Primarias	39
B. Secundarias	39
Variables	40
CAPÍTULO IV	42
Análisis de Resultados.....	42
Análisis de resultados.....	43
Tabulación e interpretación por medio de gráficos de datos	43

Análisis de la entrevista y encuesta por objetivos	53
CAPÍTULO V	58
Plan de Negocios	58
Plan de Negocios	59
Implementación de las actividades	60
A. Actividades ganaderas	60
B. Ventas de comida y los bingos	61
C. Actividades deportivas.....	62
D. Actividades recreativas	62
Riesgos y Oportunidades	63
CAPÍTULO VI	65
Conclusiones y Recomendaciones	65
Conclusiones	66
Recomendaciones	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	68
ANEXOS	72
Anexo 1. Encuesta	73
Anexo 2. Entrevista	76

Resumen Ejecutivo

La Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología fue fundada en el año de 1987, con el objetivo de graduar profesionales de alta calidad en ciencias y tecnologías, y por supuesto el de satisfacer la demanda de profesionales en estas áreas en Latinoamérica. En el presente año 2014 el QS World University Rankings ubicó a la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología entre las tres mejores universidades del país, además por cuarto año consecutivo fue considerada la mejor universidad de Centroamérica.

Con motivo de la responsabilidad social que fomenta la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología en su estudiantado, se encuentra la realización de un plan de negocios con sentido de emprendedurismo social para una organización sin fines de lucro, con el propósito de retribuir a la sociedad por medio de la disposición de conocimiento, tiempo y esfuerzo en beneficio de alguna población en riesgo social.

El emprendedurismo social surge de la idea de una persona emprendedora que decide por varios motivos (personales, familiares o sociales), crear una noble organización sin fines de lucro, con el fin de dirigir los esfuerzos en ayudar a resolver o solventar alguna problemática social. Además, estas organizaciones ponen en práctica ideas innovadoras y sostenibles, para que la organización pueda perdurar a través del tiempo.

Por lo cual, la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología promueve en los estudiantes la elaboración de un plan de negocios que le permita a una organización sin fines de lucro poder convertirse en autosustentable en determinado periodo, mediante la implementación de una idea innovadora, la cual además le facilite tener gran impacto social.

La organización elegida para la elaboración de este plan de negocios es el Hogar de Ancianos de Pital APIAM; este lugar está ubicado en la provincia de Alajuela, en el cantón de Quesada y el distrito Pital.

El propósito de este hogar es albergar, cuidar y proveer una vida digna a adultos mayores en riesgo social. Esta organización depende en gran medida de donaciones para sustentar todas sus necesidades, por lo cual se desea elaborar este plan de negocios para volver a la organización autosustentable y autosostenible económicamente; sin embargo la implementación de este plan queda a discreción de los administradores del hogar.

Finalmente el tipo de investigación elegido para el presente estudio fue la descriptiva y exploratoria. La investigación descriptiva contribuirá a la obtención de información sobre los gustos, preferencias, tendencias, etc.; y la investigación exploratoria se enfoca en la identificación y recopilación de datos. El enfoque será mixto debido a que se utilizaran encuestas y entrevistas para recaudar los detalles necesarios.

Abstract

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología ULACIT, was founded in 1987, with the main objective of graduate high performance professionals in science and technology, and off course satisfy the professionals demand in this areas in latin america. In 2014 QS World University Rankings, been assigned Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología ULACIT between the three best universities in Costa Rica, also by fourth consecutive year it has been considered as the best central america university.

In occasion of the Corporate Social Responsibility who is fomented by Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología ULACIT to the students, it has the realization of a business plan with a social entrepreneur sense for a nonprofit organization, with the main purpose of reward to the society through the knowledge disposition, time and effort for people in social risk.

Social Responsibility, born from ideas of a entrepreneur person who decided for many reasons build a noble nonprofit organization, with the purpose of direct the efforts to help or solve any social problem, also that organizations run innovative and sustentable ideas, for a long life to the organizations through the time.

For that reasons, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología ULACIT promotes into the students the realization of a business plan who allows to a specific nonprofit organization becomes in a self-sustained on a determined period, through innovative ideas that allows a big social impact.

The nonprofit organization chosen for the elaboration of this business plan is Hogar de Ancianos de Pital APIAM, that place is located in the province of Alajuela, canton of Quesada, district Pital.

The purpose of that nursing home is care, shelter and give a decent life to senior citizens in a social risk. That organization depend a lot of donations for sustaining all their

needs, and the present business plan is made with the desire of becomes the organization in a economically self-sustained, however the implementation of the following plan will be at the discretion of the nursing home managers.

Finally, the investigation type chosen for this investigation was descriptive and exploratory. The descriptive investigation contributes to get information about likes, preferences, tendencies, and many more, and the exploratory investigation is focused in information identification and recompilation. The focus going to be mixed because will use interviews and surveys for the information income.

CAPÍTULO I

Introducción

Durante los últimos 30 años, la sociedad costarricense ha sufrido grandes transformaciones, debido principalmente al modelo socioeconómico que cambió de manera radical la estructura de la sociedad, provocando que las familias costarricenses reemplazaran sus paradigmas tradicionales; en este sentido, en los hogares ya no solo el esposo trabajaba, sino que la mujer se insertó en el mercado laboral, y consecuentemente las familias se tornaron más pequeñas. Esta reducción en la natalidad ha afectado directamente la sociedad, porque cada vez más, hay menos personas del núcleo familiar disponibles para dedicarse al cuidado de la creciente población adulta mayor que existe actualmente.

La sociedad costarricense conformada por 4,3 millones de personas, de los cuales 613 mil son adultos mayores que representan el 14,25% de la población total, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo para el año 2011.

La población adulta mayor aumenta significativamente cada año, lo cual representa un reto importante para la sociedad en general. Lamentablemente, esta población es altamente vulnerable y la mayoría de las familias se vuelven incompetentes al momento de cuidar a los adultos mayores, por lo cual deciden trasladarlos a hogares especializados en la atención de estas personas. Actualmente, existen cuatro hogares de ancianos en el cantón de San Carlos, que se vuelven insuficientes para la creciente demanda de centros de atención especial para adultos mayores.

La Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología promueve enfáticamente entre su estudiantado el emprendedurismo social, con el propósito de ayudar a poblaciones en riesgo social, como por ejemplo los adultos mayores, brindándoles ayuda en diferentes áreas, de acuerdo con la carrera de cada estudiante.

Por lo anterior, el presente proyecto trata de realizar un plan de negocios para una organización sin fines de lucro; en este caso se decidió elegir un Hogar de Ancianos.

Al respecto conviene indicar qué es un Hogar de Ancianos.

Según el CONAPAN, los hogares de ancianos:

Son establecimientos de carácter privado que administran fondos públicos, sin fines de lucro, donde residen personas adultas mayores en forma permanente y en los cuales se brindan servicios integrales como respuesta a problemas de abandono familiar, social y económico.

La institución seleccionada es el Hogar de Ancianos de Pital APIAM. Este centro de atención de adultos mayores alberga una población total de 23 adultos mayores (19 hombres y 4 mujeres), con edades que van desde los 58 hasta los 90 años.

Por lo tanto, el presente proyecto de emprendedurismo social tratará sobre la elaboración de un plan de negocios que permita al Hogar de Ancianos de Pital APIAM ser autosostenible y autosustentable económicamente en el transcurso de un año, a partir del final de este cuatrimestre. Ello lleva como propósito mitigar la problemática financiera que tienen que afrontar mes a mes los encargados de dicho centro.

Este proyecto iniciará con el planteamiento de objetivos claros, concisos y reales que permitan encontrar las soluciones adecuadas para el problema de autosustentabilidad económica. Estas soluciones se encontrarán con la aplicación de metodologías investigativas de tipo descriptiva y exploratoria, así como de la ejecución de un enfoque investigativo mixto, que permitirá elegir la mejor forma de lograr la solvencia económica en esta organización. Asimismo, las fuentes de investigación serán primarias y secundarias, debido a que la información se obtendrá mediante entrevistas, encuestas, con material didáctico y documentos en línea.

Finalmente, con la implementación y aplicación de estos análisis se procura identificar los ingresos y sus fuentes, así como sus egresos y sus respectivos destinos;

con base en estos datos se podrá diseñar el plan de negocios adecuado para que el Hogar de Ancianos de Pital APIM, pueda solventar sus necesidades y mitigar su problemática económica, para que se convierta en una organización autosuficiente y autosustentable.

Antecedentes

La elaboración de un plan de negocios consiste en la preparación de un documento compuesto por información que ayudará a tomar decisiones importantes para llevar a cabo un determinado proyecto; dicho proyecto deberá solventar alguna necesidad, en este caso será la autosuficiencia y autosustentabilidad económica de una organización sin fines de lucro.

Por lo tanto, el presente plan de negocios tiene su origen en una iniciativa de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología ULACIT por impulsar y promocionar en su población estudiantil el emprendedurismo social. Por lo que, el motivo principal para el desarrollo de este plan de negocios, es retribuir a la comunidad, por medio de la puesta a disposición de conocimiento y de ideas innovadoras por parte de los estudiantes, para solventar especialmente las necesidades económicas de una organización sin fines de lucro.

Justificación

En el país, existe gran cantidad de organizaciones sin fines de lucro, las cuales se fundan con un propósito filantrópico o de bien común, el cual puede ser satisfacer un fin social o ayudar a los más desprotegidos, como por ejemplo a niños y ancianos en riesgo social. Estas organizaciones se financian principalmente de donaciones que pueden provenir del gobierno o de personas físicas o jurídicas. Todos los fondos que recaudan estas entidades sin fines de lucro se destinan a la causa social que persiguen y por la cual fueron fundadas.

Por ello, para la elaboración de este plan de negocios, se eligió al Hogar de Ancianos de Pital APIAM; este centro se encarga de cuidar y albergar a adultos mayores en riesgo social que viven en la comunidad o que son de comunidades cercanas.

El propósito de este proyecto es realizar un plan de negocios que se adapte a la situación y a las necesidades que presenta este lugar, con el fin de ofrecerles alternativas para solucionar los problemas que los aquejan.

Estos problemas generalmente son de financiamiento, porque al ser organizaciones sin fines de lucro, dependen de donaciones; las cuales son insuficientes mes a mes; por lo tanto, se pretende entregar un plan de negocios que le permita convertirse en una organización autosuficiente y autosustentable económicamente, para que así pueda albergar mayor cantidad de adultos mayores en riesgo social.

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar un plan de negocios que le permita al Hogar de Ancianos de Pital APIAM ser autosuficiente y autosustentable económicamente, con el fin de dejar de depender de donativos en el periodo 2015.

Objetivos Específicos

- Desarrollar un análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas).
- Identificar las principales fuentes de ingreso del Hogar de Ancianos de Pital, así como sus respectivos destinos (donde se invierte), con el propósito de realizar un análisis financiero eficiente.
- Analizar el destino de los costos fijos y variables contraídos por el Hogar de Ancianos de Pital APIAM, con el fin de elaborar un plan de prioridades.
- Elaborar un programa mensual de ingresos que le permita al Hogar de Ancianos de Pital APIAM, recaudar de forma adecuada los recursos y con esto volverse autosustentable económicamente.

Problema

Las organizaciones sin fines de lucro son fundaciones, asociaciones, sociedades o personas jurídicas, que se dedican a actividades filantrópicas y de bien común, con el propósito de ayudar a personas en riesgo social.

Uno de los mayores problemas que enfrentan estas organizaciones es el financiamiento, debido a ello, estas se convierten en centros con crecientes necesidades pero con finanzas insostenibles que las llevan en muchos casos a reducir la población en riesgo a la que atienden.

Pregunta de investigación

¿La creación del plan de negocios para el Hogar de Ancianos de Pital APIAM, le puede ayudar a este centro a convertirse en una organización autosostenible y autosustentable económicamente en el periodo 2015?

Subpreguntas de investigación

- ¿Cuánta cantidad de ingresos monetarios recibe mensualmente el Hogar de Ancianos de Pital APIAM?
- ¿Cuál es el destino al que se envían los recursos que se recaudan?
- ¿Cuántas deudas adquiridas tiene el Hogar de Ancianos de Pital APIAM?
- ¿Cuál es la incidencia de actividades en la comunidad que realizan destinadas a recaudar fondos?
- ¿Cuáles son las necesidades actuales que tiene el Hogar de Ancianos de Pital APAM?

Hipótesis

El Hogar de Ancianos de Pital APIAM se convertirá en una organización autosostenible y autosustentable económicamente, mediante la implementación del plan de negocios que se pretende realizar.

Luego de la implementación del plan de negocios, el Hogar de Ancianos se convertirá en una organización que podrá satisfacer la mayoría de sus necesidades, sin necesidad de obtener donaciones o sin que estas sean su mayor fuente de financiamiento.

Alcances

El presente plan de negocios tiene como propósito presentar al Hogar de Ancianos de Pital APIAM, un informe sobre autosostenibilidad y autosustentabilidad económica con el fin de mejorar el ingreso de los recursos, así como el egreso de los mismos para que cada vez más personas se beneficien de este centro de ayuda a adultos mayores en riesgo social. Para lograr lo anterior, se realizará un tipo de investigación descriptiva y exploratoria; además se utilizará un enfoque cuantitativo y cualitativo; todo esto se realizará en la Asociación y en la comunidad, y se espera generar los siguientes resultados:

- I. Entregar sugerencias y recomendaciones que permitan mejorar el sistema financiero de la organización.
- II. Capacitación a las partes involucradas para mejorar el manejo de recursos.
- III. Determinar la viabilidad de los proyectos, con el fin de implementar los más factibles.
- IV. Mejorar en los manejos futuros de proyectos, con el fin de elegir cuales son realizables al corto, mediano o largo plazo.

En conclusión, con este plan de negocios se procura lograr que el Hogar de Ancianos de Pital APIAM se convierta en un centro autosuficiente económicamente mediante la aplicación de presente plan.

Limitaciones

De acuerdo con las visitas realizadas en el Hogar de Ancianos de Pital APIAM, con el propósito de recolectar información valiosa para la investigación, se encontraron algunas limitaciones que son importantes de mencionar:

1. Cambio en la administración del centro. La nueva administradora del Hogar de Ancianos tiene poco tiempo de laborar en el centro, lo cual provoca ciertos vacíos en el manejo del mismo.
2. La información financiera presentada en este plan de negocios es proporcionada por el centro en cuestión.
3. La decisión de la aplicación del plan de negocios queda a criterio del Hogar de Ancianos de Pital APIAM.

CAPÍTULO II

Marco teórico o conceptual

A. Organización

Historia

Según Vargas (2014):

Hace algunas décadas atrás, en las calles de la comunidad de Pital se encontraban deambulando ancianos indigentes, sin techo, sin hogar, y sin alimento. A menudo su situación requería sucesivos internamientos y consultas médicas continuas en la clínica C.C.S.S. para atender hipoglicemia, hipertensiones y otras secuelas del abandono.

Hace 30 años llegó a vivir a la comunidad, un alcoholístico e indigente llamado Gerardo Mora Acuña, conocido como Santana. Con su muerte se inspiró un grupo de amigos para resolver la situación.

Este hecho llamó la atención de una enfermera auxiliar llamada Ana Fernández y varios funcionarios y amigos de la Institución. Con esa preocupación se empezó a formar un grupo de personas identificadas con el bienestar de la población adulta mayor. De manera que en octubre de 1999 y el 23 de noviembre del mismo año se constituyó un grupo organizado capaz de atender con el aporte de la comunidad a diecisiete ancianos indigentes.

Esta situación emergente y local surgió debido a que los hogares de ancianos más cercanos como Ciudad Quesada, se encuentra a 30 kilómetros de distancia y el de La Virgen de Sarapiquí está a 32 kilómetros, además de que se encontraban siempre saturados y con una larga lista de espera.

La población total adscrita a los Ebais en el área de Pital es de 16 068 personas, según los indicadores sociodemográficos de Costa Rica presentados en 1992; además, estos indican que un 7% de personas son adultos mayores con respecto a la población general, dato que concuerda con las estadísticas de la

C.C.S.S que atiende inscritos 1 068 adultos mayores de 65 años en esta comunidad.

No se espera que los adultos mayores indigentes sean la mayoría dentro de esta cifra, sin embargo, si es valiosa y necesaria la prevención gerontológica, dotar a los actuales y futuros adultos mayores en esas condiciones, de programas permanentes de esa atención. Convertir aquella solución temporal, en un programa sólido y permanente, con proyectos a corto plazo, para poder atenderlos como se merecen y que tengan una buena calidad de vida.

El día 23 de noviembre se realiza una primera Asamblea general ordinaria para formar una primera asociación de bienestar social que pudiera disfrutar de los beneficios que le otorgan instituciones como el IMAS, La Junta de Protección Social de San José, el Consejo Técnico de Asistencia Médico Social, La Federación Cruzada Nacional para la persona Adulta Mayor.

Debido al desconocimiento de los procesos que se deben llevar a cabo para obtener la declaratoria de bienestar Social por el Instituto Mixto de Ayuda Social, se presentó un atraso de dos años y siete meses, lo que obligó a la junta directiva a buscar asesoramiento en la Unión de asociaciones de Guanacaste , Jicaral, Upala y Guatuso.

La recomendación que se obtuvo fue la de invitar a una reunión a funcionarios del departamento de Instituciones y servicios de bienestar social del IMAS, para pedirles el asesoramiento requerido y que, de esta manera, pudieran observar las instalaciones donde se atiende a los adultos mayores de Pital. La reunión se efectuó el día 09 de febrero del 2002, con el tema de asesoramiento por parte de los personeros del IMAS.

Las razones principales que motivaron a organizar y planear el desarrollo de un servicio para atender las necesidades de un determinado grupo o sector de la población, fue la de poder atender a tanto anciano enfermo, abandonado,

desvalido, sin familiares, sin hogar, sin alimentación. Se tomó la decisión de dar pronta y eficiente atención a esas personas que presentaran dicha problemática, proporcionándoles una vida digna y decorosa, tanto al adulto interno como al que va de paso por el hogar.

Las acciones realizadas por el grupo inicial, fueron las de captar 17 adultos mayores que fueron los primeros en disfrutar de la atención organizada, luego el grupo ascendió a 20.”

Misión

La misión se tiene como propósito crear lazos entre los que participan en la organización, para que así todos los colaboradores se identifiquen con la causa. Es decir, esta es la razón de ser de la organización.

El Hogar de Ancianos de Pital APIAM define su misión de la siguiente manera:

Velar y garantizar los derechos de los adultos mayores, de la institución, cuidar sus bienes, darles un uso correcto y poder brindarles mejor calidad de vida, que con esfuerzo y perseverancia en la causa los personeros encargados puedan ejercer.

Visión

Para definir la visión, primero se debe visualizar los propósitos y las actividades para lo que fue fundada, así como los logros que se desean obtener a futuro; de acuerdo con lo anterior, se puede definir la visión de la organización. El Hogar de Ancianos de Pital APIAM la define de la siguiente manera:

Garantizar a las personas mayores igualdad de oportunidades creando medios para que vivan una vida digna y satisfactoria, según los objetivos. Promover mediante programas y gestiones la permanencia de las personas mayores dentro del núcleo familiar y comunitario, evitando la institucionalización.

Propiciar un ambiente organizado y participativo en las personas adultas mayores internas y comunidad en general, que este círculo permita conocer y aprovechar la experiencia y los conocimientos de la población Adulta Mayor interna y comunitaria.

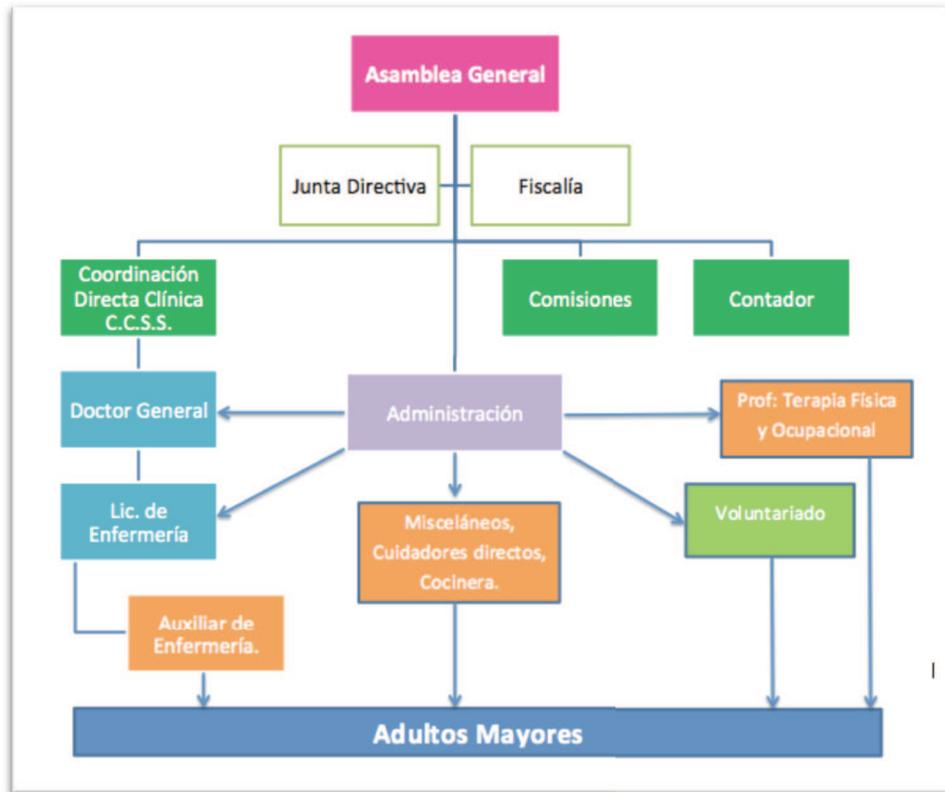
Valores

Los valores de una empresa u organización representan las bases por los cuales esta y todos sus integrantes van a dirigir su comportamiento. El Hogar de Ancianos de Pital APIAM ha desarrollado y fomentado fuertes valores entre sus colaboradores, dirigentes y por supuesto entre los adultos mayores que son los que reciben los cuidados y la atención. Dentro de los valores compartidos que El Hogar fomenta, se pueden encontrar los siguientes:

- | | |
|----------------|-----------------|
| a) Honestidad | e) Lealtad |
| b) Disciplina | f) Esfuerzo |
| c) Comprensión | g) Solidaridad |
| d) Respeto | h) Organización |

Organigrama

Figura 1: Organigrama



Fuente: Elaboración del Hogar de Ancianos de Pital APIAM, 2014.

Población

Descripción de la población

El Hogar de Ancianos de Pital APIAM, se fundó inicialmente para acoger bajo su seno a adultos mayores en situaciones de indigencia, sin embargo conforme fueron pasando los años, se ampliaron los parámetros de ingresos y ahora se aceptan adultos mayores en otras situaciones de riesgo.

La población meta a la que se dirige el Hogar de Ancianos de Pital APIAM, son adultos mayores de la comunidad o de comunidades circunvecinas que se encuentran en riesgo social. Estas personas provienen de:

- a. Familias que no pueden hacerse cargo de ellos por los complicados problemas de salud que presentan.
- b. Situaciones de indigencia.
- c. Finalmente, por abandono de las familias.

A continuación se detallan las características de la población del cantón de San Carlos:

Aspectos geográficos:

Según datos de la municipalidad de San Carlos, el cantón cuenta con una superficie de 3.373 kilómetros cuadrados, el cual lo convierte en el cantón más grande del país, superando en extensión territorial a la provincia de Cartago y Heredia.

Sus límites se definen al norte y noreste con Nicaragua, al sur con Zarceros y Valverde Vega, al este con Sarapiquí y Grecia, al oeste con Tilarán, al noroeste con Guatuso y los Chiles y al sureste con San Ramón.

Este cantón se divide en 13 distritos: Ciudad Quesada, Florencia, Buena Vista, Aguas Zarcas, Venecia, Pital, Fortuna, Tigra, Palmera, Venado, Cutris, Monterrey y Pocosol.

Aspectos demográficos:

Según información del Programa Estado de la Nación, referente a datos cantonales, se indica que para el año 2011 concentraba a 163 745 habitantes en el cantón de San Carlos. Lo cual representa una densidad poblacional de 49 personas por kilómetro cuadrado.

La población adulta mayor alcanza las 9 136 personas, significando el 5,5% de la población sancarleña. Estos datos muestran que en realidad la población del cantón de San Carlos se encuentra relativamente joven, sin embargo la población adulta mayor va en franco crecimiento, lo cual crea retos importantes para el cantón.

Aspectos económicos:

Según las características económicas que el estudio del Programa Estado de la Nación refleja para el cantón de San Carlos, se expone para el año 2011, que 54,2 personas mayores de 15 años se encuentran en condiciones para formar parte de la fuerza laboral; además, 45,8 personas de cada 100 mayores de 15 años se encuentran fuera de la fuerza laboral y finalmente 20,5 de cada 100 personas que están trabajando no cuentan con seguro médico.

Con respecto a la población fuera de la fuerza de trabajo (mayores de 12 años), el informe señala que el 6,7% son pensionados, 34,6% son estudiantes, 44,8% son oficios domésticos y el 13,2% otros.

Finalmente, la población laboralmente activa representa el 25,9% del sector primario, 15% del sector secundario y 59% del sector terciario; lo cual representa que las actividades económicas en el cantón de San Carlos se están diversificando cada vez más.

Marco Jurídica

El marco jurídico al que está sujeto el Hogar de Ancianos de Pital APIAM es asociación sin fines de lucro, como su nombre lo indica es una organización dedicada al bienestar social.

El Hogar de Ancianos APIAM es una entidad privada pero funciona con fondos públicos, estos fondos provienen de la Junta de Protección Social, los cuales representan el 80 por ciento de su presupuesto anual.

Contacto, dirección, teléfono, Facebook.

Contacto: Sra. Jessica Vargas G. que se desempeña como administradora.

Dirección: 600 metros al sur de la Clínica de Pital, San Carlos, Alajuela.

Teléfono: 2473-1315

Página de Facebook: <https://es-es.facebook.com/hogarancianospital.apiam>

Dirección de correo electrónico: hogarancianospital@gmail.com

Canales de comunicación

Los canales de comunicación son medios que se disponen para informar sobre el comportamiento de la organización, ya sea interna o externamente. Por lo cual una comunicación asertiva procura utilizar un canal de comunicación adecuado que transmita de forma efectiva el mensaje deseado.

Toda organización, ya sea con fines o sin fines de lucro, debe tener canales fluidos de comunicación que le permitan enviar y recibir mensajes de forma eficiente. Sin embargo, esta comunicación a veces suele verse afectada por diversos sucesos como lo son el elegir el canal erróneo o enviar una sobrecarga de información.

Actualmente, algunos de los medios de comunicación más utilizados por el Hogar de Ancianos son:

1. Radio
2. Iglesia Católica
3. Iglesia Génesis
4. Facebook

B. Conceptos claves de emprendimiento

I. Historia

La historia del emprendimiento es incierta, debido a que las fuentes de información no son lo suficientemente concisas y claras como para encontrar el punto de inicio. Sin embargo, tomando en consideración el término emprendimiento y lo que este significa, se puede decir que el emprendimiento ha formado parte de toda la historia de la humanidad.

La evolución le ha planteado cuantiosos retos a la humanidad y con estos retos, viene el espíritu emprendedor para lograr superarlos. Por lo cual, el emprendimiento es algo completamente innato y necesario en el día a día de las personas.

Finalmente el emprendimiento trata de tomar decisiones, encontrar las mejores formas para realizar las actividades diarias o para aprovechar las oportunidades que se presentan. Ciertamente, algunas culturas han sido o desarrollado el emprendimiento más que otras; sin embargo, esta cualidad está en todas las personas y solo es cuestión de potenciarlas.

II. Precursores

El emprendimiento ha tenido varios precursores y teorías a través de la historia, a continuación se presenta una breve reseña de cada una de ellas:

1. Andy Freire es un licenciado en economía de la Universidad de San Andrés, Argentina y un OPM de la escuela de negocios de Harvard. Es un emprendedor en el ámbito social y empresarial. Su labor inicio a los 18 años cuando creo la fundación Iniciativa, luego cofundó Officenet, Avenida & Restorando y presidio la Fundación Endeavor Argentina. Además es columnista en Telefé y Radio Metro. Propone, que el emprendedor necesita una idea y capital para materializar la idea. El éxito del proyecto va a depender al 100% del emprendedor, porque éste siempre va a encontrar los medios para materializar el proyecto. Por lo cual el

éxito del proyecto está intrínsecamente relacionado con la motivación del emprendedor.

2. Joseph Alois Schumpeter fue un renombrado economista austro-estadounidense, graduado de la Universidad de Viena, a través de su vida publicó gran cantidad de obras, todas referentes a economía. Propuso que el emprendedor era una persona extraordinaria que promueve la revolución en la producción o en la forma en la que se hacen las cosas. Además, dice que el entorno juega en contra de los emprendedores (financiamiento o rechazo al emprendedor), debido a que, al variar el estado de equilibrio, el ser humano por naturaleza pone resistencia.
3. Ludwin Von Mises, Freidrich Hayek e Israel Kirzner son economistas austriacos, graduados de la Escuela de Viena. Estos economistas proponían que el emprendedor aprovecha la incertidumbre del mercado para su propio beneficio, así como percibe de una mejor manera las oportunidades antes que las demás personas.
4. Howard Stevenson fue profesor Emérito de la Universidad de Harvard, este concluyó que una persona emprendedora es la que se apoya más en las oportunidades que en los recursos, debido a que, las oportunidades son más difíciles de encontrar que los recursos económicos.

Analizando los puntos clave de cada propuesta que hacen estos economistas sobre el tema de emprendimiento, se puede concluir que el emprendedor es una persona muy consciente de la realidad y del futuro, puesto que es el que identifica y aprovecha las oportunidades antes que cualquier otra persona; además, está el factor riesgo, el emprendimiento es una actividad muy riesgosa pero solo los que verdaderamente creen en el proyecto, llegan a tener éxito.

III. Países

Los países emprendedores suelen tener ciertas características que los hacen ser exitosos, sin embargo la cultura del país influye significativamente en el comportamiento de esta ante el emprendimiento. Algunas similitudes entre estas

economías son la facilidad para hacer negocios, poca burocracia, capitales de riesgo disponibles para emprendedores, beneficios económicos y la más importante la cultura emprendedora.

Según el informe llamado "The Global Entrepreneurial Report" creado por Oracle Capital Group, los 10 países más emprendedores para el 2013 fueron:

- India
- Turquía
- Estados Unidos
- Brasil
- China
- Islandia
- Irlanda
- Rusia
- Estonia
- Austria

IV. Término o Concepto

El término emprendimiento deriva a la palabra emprender, por lo que es oportuno definir ambos términos para una mejor comprensión. A continuación se presentan ambas definiciones, según la vigésima tercera edición de la Real Academia Española (2014):

Emprendimiento:

“-Acción y efecto de emprender (acometer una obra).”

“-Cualidad de emprendedor. Esta persona destaca por su emprendimiento y capacidad.”

Emprender:

“-Acometer y comenzar una obra, un negocio, un empeño, especialmente si encierran dificultad o peligro.”

V. Emprendimiento social

El emprendimiento social trata sobre las iniciativas o las ideas innovadoras, que son creadas por emprendedores, para la satisfacción de una necesidad de la sociedad. Esta idea siempre va a estar sujeta a la satisfacción de un objetivo social y por

consiguiente al desarrollo de un negocio sostenible y a la innovación como modelo para satisfacer esta necesidad o este vacío que se encuentra en la sociedad.

Las organizaciones de emprendimiento social funcionan de forma similar a una empresa con fines de lucro, debido a que estas organizaciones planifican sus acciones a largo plazo, planean actividades para recaudar fondos, etc., pero, la única diferencia entre ambas, es que las utilidades captadas por la organización sin fines de lucro es totalmente reinvertida en el bienestar social.

Asimismo, los emprendedores sociales son personas que promueven la implementación y la realización de soluciones a problemas sociales. Estos líderes sociales se encargan de motivar a la comunidad con el propósito de que todos los miembros se identifiquen con la causa social. Un renombrado emprendedor social que puede ejemplificar a la perfección lo que esto representa es el economista indio Muhammad Yunus.

Muhammad Yunus fue el creador del microcrédito y fundó el Banco de los Pobres en el año 1974, actual Banco Grameen fundado en 1976, en la localidad de Jobra (Bangladesh). Este banco surge de la idea de Yunus de conceder préstamos pequeños (microcréditos) a campesinos que no podían aspirar a un crédito en un banco; esto dejaba a los campesinos en seria desventaja, lo cual ayudaba a perpetuar la pobreza.

Estos microcréditos iniciaron en 1974, con la creación de una lista de 42 personas seriamente endeudadas; estas deudas ascendían a 27 dólares. La única condición para obtener este crédito fue el de trabajar y devolver el dinero cuando se pudiera.

El Banco Grameen inicialmente esperaba conceder el 50% de los créditos a las mujeres y el otro 50% a los hombres, sin embargo conforme pasó el tiempo, los créditos de las mujeres pasaron a representar el 90%. Con este hecho se descubrió que las mujeres benefician a más personas que los hombres, debido a que ellas ayudaban a sus hijos, el hogar y luego atendían las otras necesidades; por lo que la entidad

financiera se comprometió con las mujeres a abanderar la lucha a favor de la liberación femenina.

Finalmente, gracias a la lucha social emprendida por Muhammad Yunus, este fue galardonado con diversos reconocimientos, el más importante de ellos lo recibió en el año 2006 y fue el Premio Nobel de la Paz por su lucha social en beneficio de los pobres.

VI. Cultura emprendedora

Al definir cultura emprendedora, primero se debe definir qué es cultura, con el propósito de comprender mejor el origen de estos términos. La cultura se puede interpretar como el conjunto de costumbres, prácticas, comportamientos sociales, vestimenta, etc., que componen una sociedad. Ahora bien, como se ha descrito anteriormente, el emprendedor es un líder que promueve la realización de nuevas ideas y de nuevas formas para hacer las cosas, asimismo tiene las cualidades necesarias para motivar a las demás personas para que crean en sus ideas.

Por lo tanto, la cultura emprendedora está compuesta por la iniciativa de hacer algo y la acción de realizarlo. Esto, aunado a una educación emprendedora que fomente el desarrollo de las habilidades y los talentos de la sociedad, completan el círculo exitoso.

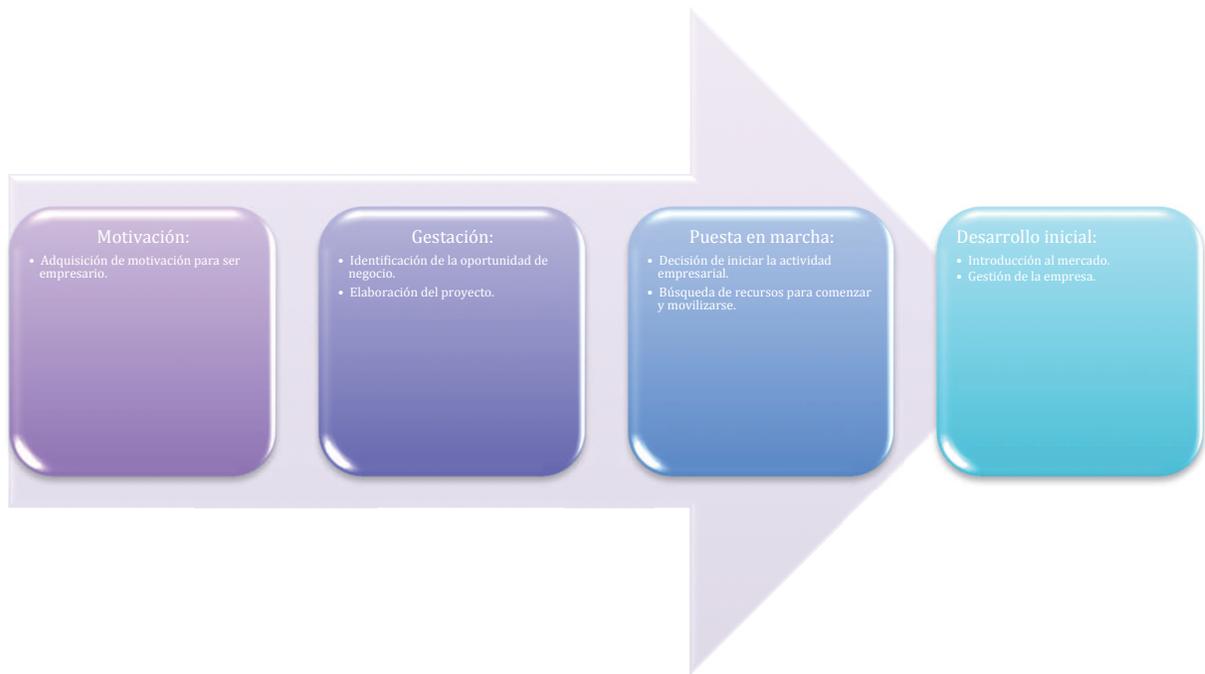
VII. Proceso emprendedor

El proceso emprendedor parte de la cultura emprendedora, la cual se encarga de fomentar el emprendedurismo, así como el de facilitar la creación de empresas emprendedoras.

Según “Emprendimientos Dinámicos”, el proceso emprendedor se divide en 4 etapas, las cuales son:

Las diferentes etapas del proceso emprendedor son:

Figura 2: Proceso Emprendedor



Fuente: Emprendimientos Dinámicos, 2014.

En conclusión, el proceso emprendedor se caracteriza por la transformación de una idea exitosa en un negocio por parte de un emprendedor, que será el principal propulsor del proyecto.

VIII. Sostenibilidad del emprendimiento

El emprendimiento social sostenible se encarga de buscar alternativas novedosas para la satisfacción de las necesidades de financiamiento. Estas alternativas buscan volver autosustentable y autosostenible a la organización emprendedora.

La principal motivación para la aplicación de la sostenibilidad del emprendimiento en la generación de negocios es la maximización de los resultados con

bajos costos. Lo anterior solo se puede lograr implementando la innovación tecnológica y la creatividad de sus profesionales.

Para garantizar la sostenibilidad del plan de negocios y por ende de la organización emprendedora, será necesario analizar los datos de la organización, así como sus fortalezas y debilidades donde la entidad deberá reforzar o cambiar ciertas acciones, con el propósito de que el emprendimiento sostenible se pueda garantizar a largo plazo.

IX. Plan de negocios

Un plan de negocios es un informe escrito que tiene como propósito evaluar de forma integral la viabilidad de un proyecto. Este plan incluye una serie de análisis importantes, sin embargo, no se garantiza el éxito porque existen una serie de factores exteriores que son incontrolables a la hora de la elaboración y presentación del plan de negocios.

El plan de negocios pretende ser una guía útil para el gerente y por ende para la empresa, debido a que puede ayudar a definir: el perfil del negocio, la situación económica, el plan de mercadeo (a corto, mediano y largo plazo), el crecimiento del negocio, así como la identificación de las debilidades de los procesos.

X. Estrategia de comunicación

La comunicación estratégica es parte esencial en la empresa; esta abarca todos los recursos de información externos e internos, como lo son la publicidad, panfletos, páginas web, comerciales de radio y televisión, atención al cliente, etc., con el propósito de lograr una notada diferenciación de su competidor más cercano.

El planteamiento de estrategias de comunicación exitosas en las empresas, dependen de una investigación exhaustiva y de coordinación eficiente, así como de la identificación del mercado meta y de la gestación de una adecuada comunicación, que se adapte a las necesidades del consumidor final.

Según Arellano (1998, p. 5) citado por Ecured (s.f.):

...la planificación estratégica no debe verse como un conjunto de conceptos, métodos y técnicas que pueden ser enseñadas y aprendidas al nivel de habilidad. Es más una combinación de fundamentos filosóficos y del comportamiento, localizados al nivel de conocimientos y de las actitudes, tanto personales como profesionales y que tiene profundas y significativas implicaciones para la cultura de las organizaciones y las posturas futuras.

Finalmente, el diseño de las estrategias de comunicación implica el establecimiento de los objetivos y sus expectativas, la selección del público meta, el segmento de mercado, el canal de comunicación, etc.; a raíz de esto, se establecerá la estrategia que se desea implementar y, finalmente, se determinará el éxito o fracaso de la misma.

XI. Estrategia de mercadeo

Las estrategias de mercado consisten en crear un mensaje determinado al consumidor, relacionado con un producto o servicio en específico. Estas estrategias tienen una particularidad, por cuanto todas las campañas son diferentes, así como su ejecución.

Además, estas campañas deben tomar en cuenta varios factores que determinaran el éxito o fracaso; estos son: el mensaje, el cual debe estar bien definido para poder difundir la información de forma eficaz; el medio, en este punto se determina el medio de comunicación más eficaz para transmitir el mensaje; los materiales, la estrategia de marketing debe ser atractiva, por lo cual los materiales utilizados deben ser de la mejor calidad; y finalmente la distribución, se refiere a la difusión del mensaje al consumidor final.

Es importante resaltar la diferencia entre estrategia de mercadeo y estrategia de ventas, debido a que se tiende a confundir, pero cada una de ellas tiene objetivos y enfoques diferentes. El primero se enfoca en un mercado meta y el segundo en las ventas del producto o servicio.

CAPÍTULO III

Marco Metodológico

Tipo de investigación

En el presente apartado se procura elegir el tipo de investigación que se adecue a la información disponible con la cual se debe trabajar y por supuesto los resultados deseados; por ello, para la presente investigación se eligió el tipo de investigación descriptiva y exploratoria

Estos tipos de investigación se eligieron con el objetivo mostrar el camino a seguir para determinar el instrumento de medición adecuado, así como la manera correcta para recaudar los datos e interpretarlos.

A. Descriptiva

La investigación descriptiva se enfoca en obtener información sobre las características, importancia, gustos, preferencias, tendencias, etc., de la población que derivó el presente estudio.

Esta investigación, pretende delimitar el campo de acción y de trabajo, en él se podrá identificar las necesidades del Hogar de Ancianos de Pital APIAM, así como la estrategia para convertirlo en una organización autosustentable y autosostenible económicamente para el periodo 2015.

B. Exploratoria

El tipo de investigación exploratoria, como su nombre lo sugiere, pretende “explorar” un tema poco conocido del cual existen información limitada. Este tipo de investigación tiene como propósito identificar y recopilar toda la información disponible que contribuya en la elaboración del plan de negocios.

El presente plan de negocios pretende convertir al Hogar de Ancianos de Pital APIAM autosostenible y autosustentable económicamente, por lo cual, la investigación exploratoria se enfocará en determinar las características de la población a la que está dirigida el estudio, debido a que existe poca información al respecto.

Enfoque

El enfoque que se utilizará en la presente investigación es mixto (cuantitativo y cualitativo), pues se ha determinado que la mejor manera de obtener datos más completos es partiendo de ambas bases.

A. Cuantitativo

El enfoque cuantitativo se orienta en la recolección de información, análisis e interpretación de los datos obtenidos. En este enfoque se utilizará, como instrumento de medición, la encuesta; además se hará un exhaustivo trabajo de campo con el objetivo de obtener toda la información posible.

B. Cualitativo

El enfoque cualitativo está orientado a la recolección de datos pero sin medición numérica, pues se busca obtener información más detallada. El trabajo de campo que se utilizará son las entrevistas, debido a que en ellas se puede observar de forma detallada los comportamientos verbales y no verbales lo cual es muy importante, por cuanto todo eso compone la comunicación, asimismo, se puede profundizar en las ideas.

Población

La población identificada para aplicar la investigación son los contribuyentes del Hogar de Ancianos, específicamente el llamado Grupo de Amigos del Pueblo y el comercio local.

La muestra identificada es de 50 personas, de las cuales se espera obtener información suficiente, representativa, válida y confiable de la población en general. Se realizarán entrevistas a los directivos de las organizaciones, con el propósito de ahondar en mayores detalles acerca de la organización.

Fuentes

Las fuentes de información son todos aquellos recursos disponibles con los que cuenta el investigador; estas se dividen en primarias y secundarias. Con respecto al plan de negocios se utilizarán ambas fuentes, con la finalidad de realizar un análisis exhaustivo, obtener mayores datos y así como cumplir con los objetivos planteados.

A. Primarias

Las fuentes primarias son aquellas de las cuales existe poca o nula información, en este caso se requiere diseñar un instrumento de investigación adecuado para recolectar los datos. Algunas fuentes primarias corresponden a las entrevistas y las encuestas.

Las encuestas serán aplicadas a personas externas de la organización como por ejemplo al “Grupo de Amigos del Pueblo” y a los comerciantes de la comunidad. Por otra parte, las entrevistas se realizarán al personal y a los integrantes de la junta directiva del Hogar de Ancianos de Pital APIAM.

B. Secundarias

Las fuentes secundarias son aquellas fuentes que proporcionan información confiable sobre el tema en cuestión, en este caso, el tema de investigación.

Algunas fuentes secundarias de información son revistas, libros, documentos originales, investigaciones, entrevistas y encuestas. Igualmente, las fuentes secundarias se enfocan en la interpretación y análisis de las fuentes primarias. Algunos ejemplos son: artículos de periódico o revistas, enciclopedias, biografías o libros de texto, etc.

Variables

Figura 3: Cuadro de Variables u Operacionalización de las variables					
Objetivos Específicos	Variable	Indicador	Conceptualización	Instrumentalización	Operacionalización
1. Desarrollar un análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas).	Análisis FODA	Lista de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas	<p>"La sigla FODA, es un acrónimo de Fortalezas (factores críticos positivos con los que se cuenta), Oportunidades, (aspectos positivos que podemos aprovechar utilizando nuestras fortalezas), Debilidades, (factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir) y Amenazas, (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de nuestros objetivos)."</p> <p>Referencia Bibliográfica: Matriz FODA. (2014). <i>Que es la Matriz FODA?</i>. Recuperado de http://www.matrizfoda.com</p>	Entrevista	Pregunta 1 Pregunta 2 Pregunta 3 Pregunta 4 Pregunta 5 Pregunta 11 Pregunta 12
2. Identificar las principales fuentes de ingreso del Hogar de Ancianos de Pital, así como sus respectivos destinos (donde se invierte), con el propósito de realizar un análisis financiero eficiente.	Fuentes de ingresos	Lista de fuentes de ingresos	<p>"Los ingresos, en términos económicos, hacen referencia a todas las entradas económicas que recibe una persona, una familia, una empresa, una organización, un gobierno, etc."</p> <p>Referencia bibliográfica: Banco de la República. (2014). <i>Ingresos</i>. Recuperado de http://www.banrepcultural.org/blaa-virtual/ayudadetareas/economia/efono8.htm</p>	Entrevista	Pregunta 6 Pregunta 7 Pregunta 8 Pregunta 9 Pregunta 13
3. Analizar el destino de los costos fijos y variables contraídos por el Hogar de Ancianos	Costos fijos y variables	Lista de costos fijos y variables	<p>"Los costos fijos son aquellos costos que la empresa debe pagar independientemente de su nivel de operación, es decir, produzca o no produzca debe pagarlos."</p>	Entrevista	Pregunta 8 Pregunta 9

de Pital APIAM, con el fin de elaborar un plan de prioridades.			<p>“Todo aquel costo que aumenta o disminuye según aumente o disminuya la producción, se conoce como costo variable.”</p> <p>Referencias bibliográficas: Gerencie. (2014). <i>Costos fijos</i>. Recuperado de http://www.gerencie.com/costos-fijos.html Gerencie. (2014). <i>Costos variables</i>. Recuperado de http://www.gerencie.com/costo-variable.html</p>		
4. Elaborar un programa mensual de ingresos que le permita al Hogar de Ancianos de Pital APIAM, recaudar de forma adecuada los recursos y con esto volverse autosustentable económicamente.	Programa de Recaudación Ingresos	Programa de Recaudación Ingresos	<p>"El concepto de recaudación significa en términos generales el acto de juntar algo, recolectar elementos u objetos con un fin específico."</p> <p>Definición ABC. (2014). <i>Definición de recaudación</i>. Recuperado de http://www.definicionabc.com/economia/recaudacion.php#ixzz3GBd9VU7V</p>	Encuesta	<p>Pregunta 4 Pregunta 5 Pregunta 6 Pregunta 7 Pregunta 8 Pregunta 9 Pregunta 10 Pregunta 11 Pregunta 12 Pregunta 13</p>

Fuente: Elaboración propia, 2014.

CAPÍTULO IV

Análisis de Resultados

Análisis de resultados

En el presente capítulo se analizarán los resultados, una vez aplicados los instrumentos de recolección de datos; en este caso se utilizaron las encuestas y las entrevistas con el propósito de realizar un análisis conjunto, así como el evaluar y comparar las afirmaciones de las personas encuestadas con los entrevistados.

La información presentada en este capítulo es de suma importancia para la investigación, así como para evaluar la propuesta de plan de negocios que le permitirá al Hogar de Ancianos de Pital APIAM convertirse en autosuficiente económicamente en el período 2015.

Finalmente, la interpretación de los datos se realizará por pregunta, en el caso de la encuesta y por medio de objetivos para la entrevista. La encuesta fue aplicada a una muestra de 50 personas en el distrito de Pital de San Carlos y la entrevista le fue realizada al Sr. Carlos Gutiérrez Quirós, que funge como presidente de la Asociación Pitaleña para la Atención del Adulto Mayor.

Tabulación e interpretación por medio de gráficos de datos

A continuación se detalla el análisis de resultados de la encuesta aplicada a 50 personas de la comunidad de Pital de San Carlos.

I. Datos personales

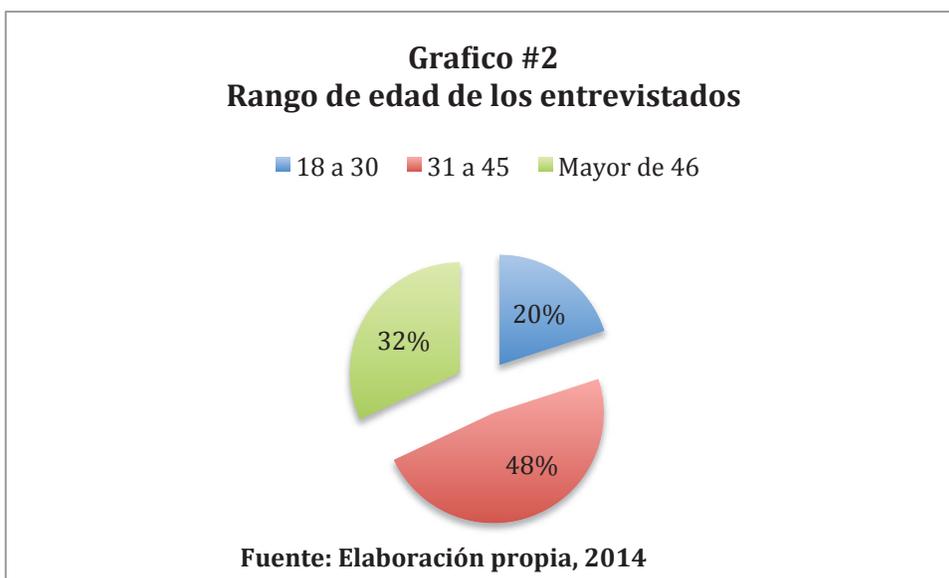
Entre los datos personales que presentan relevancia para investigación se encuentran el género, la edad y si la familia está integrada por algún adulto mayor, esta última pregunta se hace con el propósito de identificar la cantidad aproximada de adultos mayores por familia en la población encuestada. A continuación se detallan los resultados de cada uno de los anteriores apartados.

- **Género**



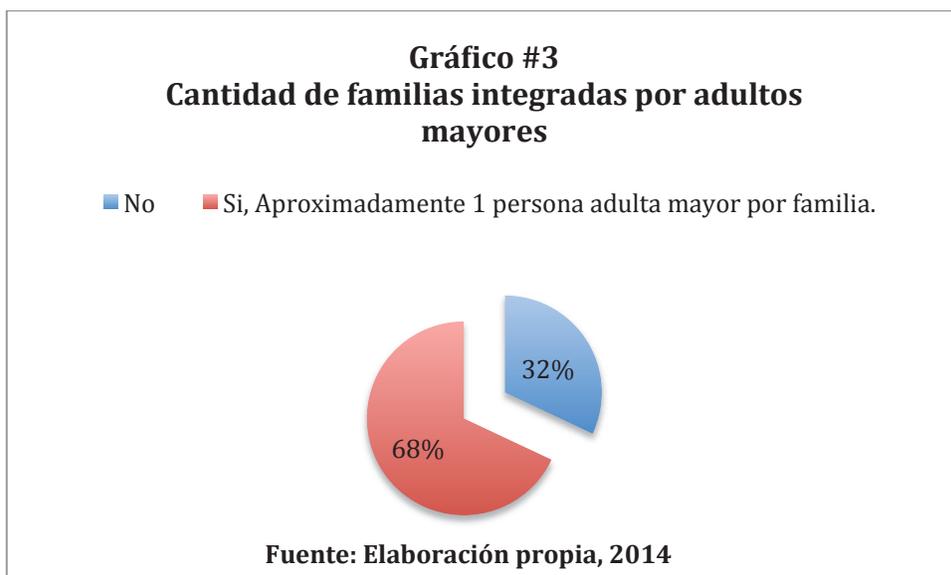
Con respecto al gráfico #1, referente al género, se puede observar que la participación femenina fue sutilmente mayor con un 52% (26 personas), en comparación con un 48% (24 personas) de población masculina.

- **Edad**



Como se puede apreciar en el gráfico #2, el 48% de los encuestados se encuentran entre las edades de 31 a 45 años, seguido por el 32% que corresponde al rango de edad mayor a los 46 años y finalmente el 20% correspondió a la población comprendida entre las edades de 18 a 30 años.

- ***Familias integradas por algún adulto mayor***



Según el gráfico #3, de la totalidad de los encuestados, el 68% respondió positivamente a esta consulta, agregando que al menos 1 adulto mayor vive con ellos; por otra parte, el 32% respondió negativamente, afirmando que su núcleo familiar no está conformado por un adulto mayor.

II. Contenido

De acuerdo con el tema central del presente plan de negocios el cual es convertir al Hogar de Ancianos de Pital en una organización autosostenible y autosuficiente económicamente en el año 2015, se analizarán los siguientes datos obtenidos de la población encuestada.

- ***Conocimiento de la existencia del hogar de ancianos***

El Hogar de Ancianos de Pital desde su fundación ha sido una organización apoyada y admirada por todos los pobladores. Por lo cual, no es de sorprenderse que el gráfico #4 refleje que del 100% de los encuestados, todos hayan afirmado positivamente que conocen sobre la existencia del Hogar.

- ***Disponibilidad de los entrevistados para colaborar con una organización sin fines de lucro (Hogar de Ancianos)***

La totalidad de los encuestados, es decir, las 50 personas que contestaron a esta encuesta afirmaron que estarían dispuestos a colaborar de alguna manera con el Hogar de Ancianos de Pital APIAM.

- ***Participación en las actividades organizadas por el Hogar de Ancianos de Pital APIAM***

La totalidad de los encuestados (el 100%), afirman que han participado en las diversas actividades que realiza el Hogar de Ancianos de Pital. Estas afirmaciones positivas, exponen la anuencia de la población a colaborar con las actividades que desarrolla el Hogar.

- ***Conocimiento de las necesidades del Hogar de Ancianos de Pital APIAM***



El 70% de los encuestados (35 personas) confirman que conocen sobre las necesidades que aquejan al Hogar de Ancianos de Pital APIAM. Contrariamente, el 30% restante respondió de forma negativa.

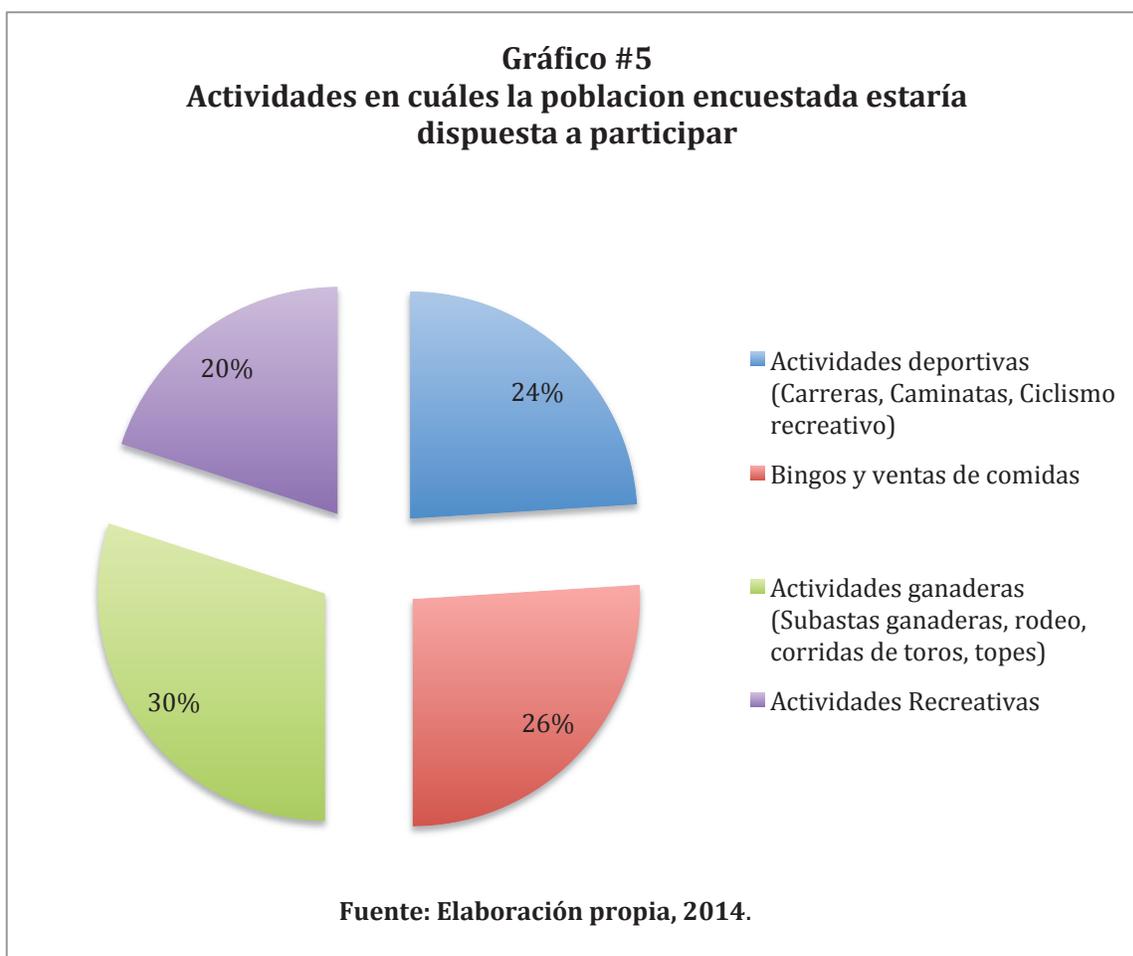
- ***Conocimiento del término de emprendedurismo.***

El término de Emprendedurismo Social como tal es un poco complicado para ciertas personas, por lo cual no es de sorprenderse que de la totalidad de los encuestados, (100%) respondieran negativamente. Sin embargo, al explicarles en qué consiste el término y al ejemplificarles por medio de nombres de organizaciones que se acogen bajo esta causa, todas las personas encuestadas cambiaron de opinión.

- ***Disposición para colaborar en las actividades del Hogar de Ancianos de Pital APIAM***

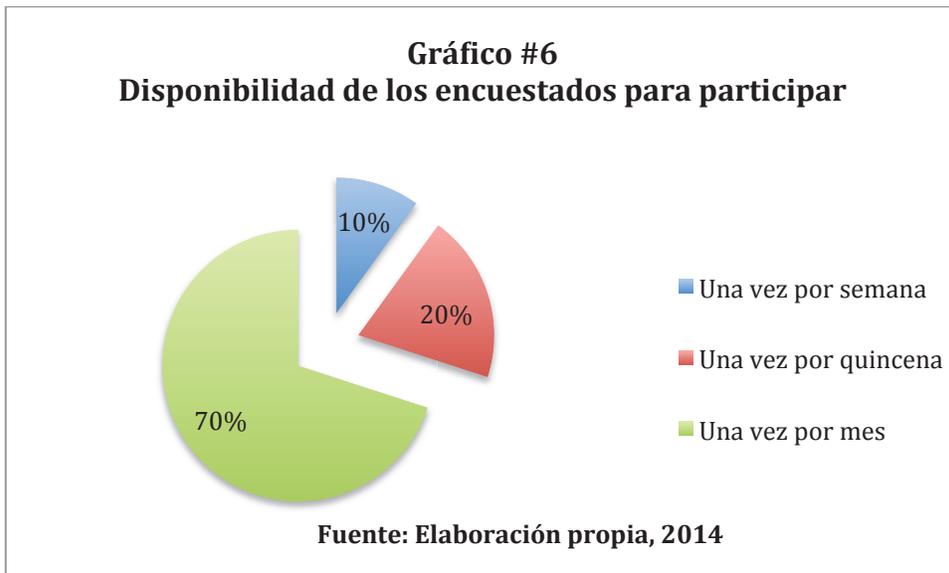
En este punto, se evidencia la anuencia total por parte de la población encuestada (el 100%) para colaborar con las actividades del Hogar de Ancianos de Pital APIAM. Esta anuencia total por parte de la población Pitaleña se debe a que todos los miembros de la comunidad se identifican con la noble causa que persigue el Hogar.

- ***Actividades en las que la población estaría dispuesta a participar***



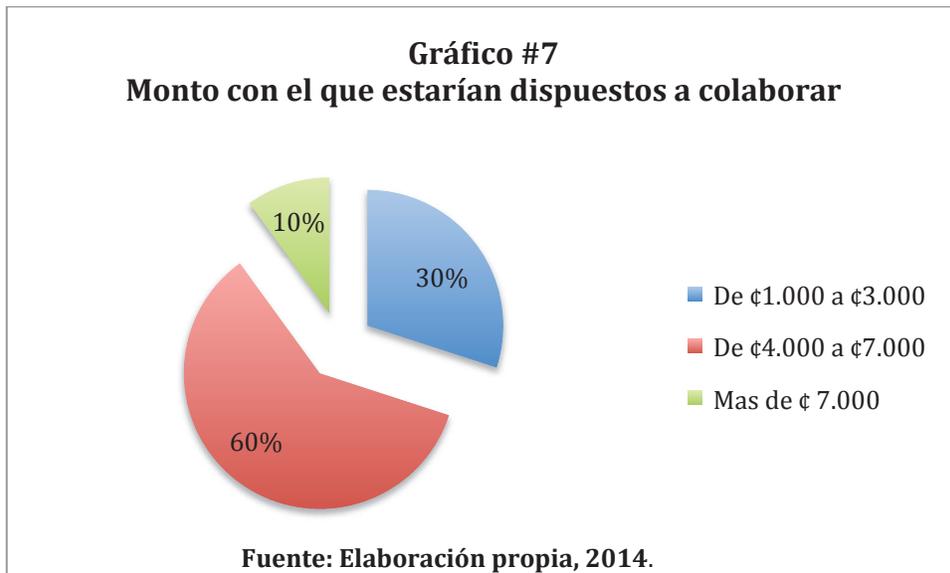
Como se puede apreciar en el gráfico #5, todas las actividades mostraron gran aceptación. Las actividades deportivas representa el 24%, los bingos y ventas de comidas obtuvo el 26%, las actividades ganaderas encabezaron la lista con un 30% y, finalmente, las actividades recreativas con un 20%. Las actividades ganaderas como las subastas, rodeos, corridas de toros, etc., fueron las que sutilmente encabezaron la lista, debido a que estas actividades son muy comunes en San Carlos.

- *Disponibilidad a participar*



En el gráfico #6 se consulta acerca de la frecuencia a participar en las distintas actividades; al respecto, el 70% de la población indicó que participaría al menos una vez por mes, el 20% mostró anuencia a participar una vez por quincena y solo el 10 por ciento opinó que está en disposición de participar una vez por semana.

- ***Monto con el que estarían dispuestos a colaborar***



El 30% de los entrevistados manifestaron estar de acuerdo en cancelar un monto por dichas actividades entre ₡1 000 y ₡3 000 colones; el 60% entre ₡4 000 y ₡7 000 mientras que el 10% indica que estaría dispuesto a pagar más de ₡7 000 colones.

- ***Comentarios adicionales que sugieran alguna forma de ayudar al Hogar de Ancianos de Pital APIAM.***

El último apéndice de la encuesta se enfocó en la opinión abierta de las personas sobre las alternativas planteadas para ayudar al Hogar de Ancianos de Pital APIAM. Se presentaron algunas ideas interesantes por tomar en consideración en la elaboración de este plan de negocios; a continuación se exponen 4 ideas que fueron las más comunes entre los encuestados:

- A. Hacer colectas en los supermercados, colocando tarritos.
- B. Pedir ayuda a los Boy Scouts de Pital y a otras organizaciones para que colaboren con las diferentes actividades.

- C. Realizar ventas de comida después de misa en todas las iglesias del distrito, ya sean católicas o no católicas.
- D. Hacer convenios con los bancos para que cuando los diferentes clientes vayan a realizar trámites o transacciones bancarias, se les sugiera o pregunte si desean ayudar al Hogar de Ancianos.

Análisis de la entrevista y encuesta por objetivos

Primer objetivo específico: Desarrollar un análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas).

El análisis FODA permite analizar las diversas situaciones en la organización de una manera completa. Debido a que identifica las fortalezas y debilidades internas de la empresa, así como las oportunidades y amenazas externas con las que cuenta la organización para maximizar su potencial.

El presente análisis se basa en la recolección de datos (entrevista) y observación del funcionamiento, así como del entorno del Hogar de Ancianos de Pital APIAM.

Fortalezas

- Aceptación generalizada de la comunidad.
- Anuencia de la población para ayudar o participar en las actividades.
- Eficiente organización de actividades por parte de la asociación.
- Contar con el apoyo del grupo llamado “Grupo de amigos de la comunidad

Oportunidades

- Oportunidad de realizar mayor cantidad de actividades en el transcurso del año.
- Aprovechar la organización y solidez del “Grupo de amigos de la comunidad” que se dedican a ayudar a las comunidades o entidades necesitadas.
- Aprovechar la oportunidad de explotar las actividades preferidas de la comunidad.

Amenazas

- Falta de financiamiento y de donaciones.

- En el cantón de San Carlos existen cuatro Hogares de Ancianos, por lo que las donaciones se desvían a estos lugares.
- Las fiestas patronales de las comunidades cercanas resultan ser una amenaza porque compiten por público con las actividades del Hogar.
- Otra amenaza es que no disponen de un plan anual de actividades que supere la recaudación necesaria para cumplir con creces las necesidades económicas del hogar.

Debilidades

- Carencia de voluntarios, lo que obliga a la institución a contar con una gruesa planilla.
- Poco personal capacitado para organizar las actividades.
- Personal administrativo reciente, lo que provoca inexperiencia en la operación de la institución.

Segundo objetivo específico: Identificar las principales fuentes de ingreso del Hogar de Ancianos de Pital, así como sus respectivos destinos (donde se invierte), con el propósito de realizar un análisis financiero eficiente.

La principal fuente de financiamiento proviene de la Junta de Protección Social que aporta aproximadamente 80 millones por año. Este dinero se vuelve insuficiente debido a que no alcanza para sufragar la totalidad de los gastos adquiridos por el Hogar, por lo cual deben echar mano a actividades y donaciones particulares para lograr paliar las necesidades constantes del centro.

Los ingresos externos provienen de las actividades que realiza en el transcurso del año (tope nocturno, torneo de pesca, etc.), así como de las pensiones de los adultos mayores; es importante destacar que a cada adulto mayor se le reintegra el 10% de su

pensión mensualmente; el Hogar recibe donativos privados, los cuales provienen de personas o empresas se acercan al centro a dejar dinero, comida, pañales u otras cosas que puedan ayudar.

Finalmente, todas las donaciones tienen que sumar 40 millones de colones al final del año, lo cual es el restante que necesita el Hogar para cumplir con todas sus obligaciones. A continuación se expone por medio de gráficos el presupuesto del hogar y las actividades para recaudar fondos.

Gráfico # 1. Presupuesto del Hogar de Ancianos de Pital APIAM



Gráfico #2.

Actividades para recaudar fondos para el Hogar de Ancianos de Pital APIAM

Tercer objetivo específico: Analizar el destino de los costos fijos y variables contraídos por el Hogar de Ancianos de Pital APIAM, con el fin de elaborar un plan de prioridades.

Los costos fijos del hogar de ancianos comprenden las actividades que se deben de pagar siempre, por otra parte, los costos variables son los que se cancelan de acuerdo con el aumento o disminución de la demanda. De acuerdo con lo anterior, y por tratarse de un hogar de ancianos, todos los costos serán fijos, solo algunas refracciones o situaciones menores se consideran como costos variables.

Con respecto al destino de los costos fijos y variables se puede decir que solamente se contó con información escueta, debido a que la contaduría del Hogar es elaborada por una persona fuera de la zona de San Carlos, por lo cual fue imposible conseguir información relevante para el adecuado logro de este objetivo.

Cuarto objetivo específico: Elaborar un programa mensual de ingresos que le permita al Hogar de Ancianos de Pital APIAM, recaudar de forma adecuada los recursos y con esto volverse autosustentable económicamente.

Las actividades que se deben tomar en cuenta a la hora de la recaudación de ingresos deben ir dirigidas a la ejecución de eventos taurinos, bingos y ventas de comidas, así como las prácticas atléticas. Además estas actividades se han de realizar máximo una vez al mes, con el fin de no competir con las demás comunidades en el distrito de Pital que también realizan fiestas patronales.

El cronograma de actividades incluye las que hace anualmente la organización, las cuales se pueden ver identificadas con un asterisco (*) y las otras son las propuestas en el presente plan de negocios.

Grafico #3	
Plan mensual de ingresos	
Mes	Actividad
Enero	Actividades deportivas
Febrero	Actividades ganaderas
Marzo	Bingos y ventas de comidas
Abril	Torneo de pesca *
Mayo	Actividades recreativas
Junio	Actividades ganaderas
Julio	Actividades deportivas
Agosto	Maratón de Pañales *
Setiembre	Tope nocturno *
Octubre	Subasta ganadera *
Noviembre	Bingo y ventas de comidas
Diciembre	Actividades recreativas

CAPÍTULO V

Plan de Negocios

Plan de Negocios

En el presente capítulo se presentará la propuesta del plan de negocios que se encuentra basada en el objetivo general; este tiene como propósito el desarrollo de una estrategia que le permita al Hogar de Ancianos de Pital APIAM ser autosuficiente y autosustentable económicamente, para no depender de donativos en el periodo 2015.

Anteriormente, en el capítulo 4 se analizaron los datos procedentes de las encuestas y la entrevista; este enfoque investigativo (mixto) arrojó información relevante para la planeación y elaboración del presente plan.

Las actividades más relevantes o que provocaron mayor aceptación entre los encuestados fueron (de mayor a menor aceptación) fueron: las actividades ganaderas (30%), las ventas de comida y los bingos (26%), las actividades deportivas (24%) y las actividades recreativas (20%).

Es importante destacar que todas las actividades mencionadas obtuvieron más del 20 por ciento de aceptación y la diferencia entre ellas fue mínima, por lo cual se decidió considerar la realización de todas las actividades propuestas en el transcurso del año, con el fin de presentar mayor variedad al público.

A continuación se presenta un análisis de la preparación y puesta en marcha de las actividades propuestas:

A. Organización: Estas actividades serán organizadas por el Hogar de Ancianos de Pital APIAM; para ello se elegirá una comisión encargada de planear las fechas, horas, lugares, y demás detalles importantes para la puesta en marcha de los eventos. Además, la población meta se encuentra entre los 31 a 45 años, esto porque fue la que mostró mayor disposición a participar.

B. Promoción y Mercadeo: Con respecto a la promoción y el mercadeo, los medios de comunicación más recomendados para la divulgación son:

- Radio local (Radio Pital)
- Canal de televisión de la Zona Norte (Canal 14)

- Iglesia Católica
- Iglesia Génesis
- Facebook
- Perifoneo

C. Financiamiento: El financiamiento es una de las partes más importantes y delicadas al momento de la organización de actividades, máxime porque los costos que se presupuestan con meses de anticipación pueden presentar variaciones a la hora de la adquisición, por lo cual, realizar proyecciones estimadas y mantener un margen de dinero (caja chica) para imprevistos puede funcionar muy bien a la hora de la realización de los eventos.

Implementación de las actividades

A. Actividades ganaderas

Estas actividades ganaderas al ser de gran aceptación por los pitaleños, dejarán gran cantidad de utilidades, por lo cual los participantes serán personas de la zona y las entradas a los eventos serán vendidas por el Hogar de Ancianos de Pital APIAM. Entre las actividades ganaderas se incluyen Corridas de Toros, Rodeos, Topes y Cabalgatas.

Finalmente, para la realización de estos eventos se debe de contar con todos los permisos al día (Ministerio de Salud, Municipalidad, Pólizas del Ins, etc.), por lo cual, es recomendable consultar previamente con las autoridades correspondientes.

Gráfico #1. Actividades Ganaderas

Actividades				
	Corridas de toros	Rodeos	Topes	Cabalgatas
Cuota por participar	3 000	5 000	15 000	5 000
Participantes	1 500	1 500	1 000	2 000
Subtotal	4 500 000	7.500.000	15.000.000	10.000.000
Ingresos Totales				37000.000
Costos				
Costos operación	1.200.000	2.000.000	4.000.000	2.000.000
Subtotal	1.200.000	2.000.000	4.000.000	2.000.000
Costos Totales				9.200.000
Utilidades				27.800.000

Fuente: Elaboración propia, 2014.

B. Ventas de comida y los bingos

Las ventas de comidas y los bingos forman parte de actividades sumamente exitosas y disponen una ejecución sencilla por parte de la comisión organizadora. Para esta ocasión, se sugiere vender el cartón del bingo en un montón relativamente cómodo que incluirá comidas y bebidas mientras las personas se encuentren participando en el evento. Este tipo de actividades requiere apoyo de voluntarios para trabajar.

Gráfico #2. Ventas de Comidas y Bingo

Actividades	
Precio del Bingo	5.000
Participantes	200
Ingresos Totales	1.000.000
Costos	
Costos de operación	500.000
Costos Totales	500.000
Utilidades	500.000

Fuente: Elaboración propia, 2014.

C. Actividades deportivas

En la actualidad las actividades deportivas están de moda y San Carlos no es la excepción. Por lo que las actividades deportivas como las caminatas y las carreras tienen gran aceptación entre la población. Los recorridos de estas actividades deben ser diseñados específicamente por profesionales en la materia, los cuales deben de proveer información relevante sobre la resistencia que demandará el recorrido para los participantes, así como la ubicación de los puestos de hidratación.

Gráfico #3. Carreras y Caminatas

Actividades		
	Caminata 5K	Carrera 10K
Inscripción	5.000	10.000
Participantes	75	100
Subtotal	375.000	1.000.000
Ingresos Totales		1.375.000
Costos		
Costos de operación	100.000	500.000
Costos Totales		600.000
Utilidades		775.000

Fuente: Elaboración propia, 2014.

D. Actividades recreativas

Las actividades recreativas se pueden dividir en tres grandes grupos, los cuales son: las actividades sociales (bailes, charlas, fiestas.), las actividades culturales (teatro, música, pintura, danza.) y las que conllevan actividad física como lo son los deportes y juegos al aire libre.

Las actividades recreativas tienen la particularidad de que reúnen a toda la familia, desde los niños hasta los adultos mayores. Por lo cual, ante la anuencia de los encuestados a participar en estas, se sugiere realizar un evento diferente de forma mensual dirigida a toda la familia.

Gráfico #4.Actividades recreativas

Actividades			
	Actividades sociales	Actividades culturales	Actividades Físicas
Inscripción	1.000	1.000	1.000
Participantes	150	150	150
Subtotal	150.000	150.000	150.000
Ingresos Totales			450.000
Costos			
Costos de operación	100.000	100.000	100.000
Subtotal	100.000	100.000	100.000
Costos Totales			100.000
Utilidades			350.000

Fuente: Elaboración propia, 2014.

Riesgos y Oportunidades

El plan de negocios debe evaluar la situación financiera de las actividades seleccionadas, así como los riesgos y oportunidades que se pueden presentar a la hora de la implementación de cada una de ellas, con el propósito de maximizar los resultados y minimizar las situaciones inesperadas.

A continuación se presenta los riesgos y oportunidades identificados para este plan de negocios:

- **Riesgos**

- a) Riesgo de no obtener los permisos necesarios para la ejecución de las actividades a tiempo y con esto, el atraso en su realización.
- b) Que las actividades programadas por el Hogar de Ancianos pueda chocar con las de otras comunidades. Esto puede provocar que el público esperado se vea reducido considerablemente, y con esto, que no se obtengan las ganancias estimadas.
- c) Aumento de los costos estimados. Con el aumento de los costos, las utilidades se verán considerablemente reducidas y por consiguiente afectará directamente

el propósito de este plan de negocios, el cual reside en la búsqueda de la autosostenibilidad económicamente de la organización.

Oportunidades

- a) Programar la realización de las actividades en las fechas de pago, esto con el propósito de que más personas se puedan acercar a participar.
- b) Aprovechar las empresas que se quieran promocionar en las actividades del Hogar de Ancianos de Pital para convertirlas en patrocinadores.
- c) Reunir a todas las personas y organizaciones de bien social para que se unan a la causa del Hogar de Ancianos de Pital APIAM.

CAPÍTULO VI

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Las conclusiones que a continuación se expresan tienen como base los objetivos planteados al inicio de la investigación:

- a) Del análisis FODA realizado al Hogar de Ancianos de Pital APIAM, se desprendió que las principales fortalezas son el reconocimiento, la anuencia para colaborar con el hogar y la aceptación de la población; las principales fortalezas son la calidad de los eventos que realizan así como la explotación de las actividades preferidas por los pobladores; con respecto a las amenazas se identificaron que las fiestas patronales de las comunidades aledañas pueden interferir con las actividades del Hogar, además otra amenaza es que en el cantón existen 4 hogares más que pueden desviar la atención del Hogar de Ancianos de Pital APIAM; finalmente las debilidades encontradas fue el poco personal para organizar actividades, así como el reciente cambio en el personal administrativo.
- b) La principal fuente de ingresos externa del Hogar de Ancianos de Pital APIAM proviene de la Junta de Protección Social, la cual asciende a 80 millones de colones anuales; el cual equivale al 67% de los ingresos totales percibidos por el hogar.
- c) La fuente de ingreso interna del Hogar de Ancianos de Pital APIAM son los eventos que realizan anualmente. En total son 5 actividades que aseguran la recaudación del 33% (40 millones de colones) restantes para el adecuado funcionamiento del Hogar.
- d) El destino de los fondos recaudados se destina a los gastos administrativos y de operación del hogar, así como al mantenimiento de las instalaciones. Asimismo, las utilidades percibidas se reinvierten en este.
- e) Las prioridades del Hogar De Ancianos de Pital APIAM se centran en la recaudación de 40 millones anualmente, debido a que sin estos fondos, a la institución le es casi imposible subsistir.

- f) La presente investigación identificó, gracias a la aplicación de encuestas y entrevistas, las actividades adecuadas, así como la frecuencia de las mismas. Los eventos sugeridos son las actividades taurinas, ventas de comidas y bingos, prácticas deportivas y recreativas. Finalmente, estos eventos deberán realizarse de forma mensual.
- g) La propuesta del plan de negocios se compone de las cuatro actividades anteriormente mencionadas, debido a que todas obtuvieron gran aceptación por parte de la población, son actividades populares en la comunidad y son fuertemente rentables. En esta propuesta se detallan los ingresos, los costos y las utilidades que se percibirán con la realización de estas actividades.

Recomendaciones

Las recomendaciones que a continuación se expresan tienen como base los resultados obtenidos en la presente investigación:

- a) Se recomienda la ejecución del plan de negocios propuesto en este documento, sin embargo, es importante considerar la actualización de los costos, puesto que pueden presentar ciertas variaciones.
- b) Se recomienda utilizar el nuevo comedor del Hogar como lugar para realizar los bingos y las ventas de comidas, es un lugar completamente remodelado y con amplias instalaciones, adecuado para albergar gran cantidad de personas.
- c) Se recomienda instar a la comunidad a conformar grupos de apoyo voluntarios para que colaboren en la realización de las actividades propuestas.
- d) Las presentes recomendaciones, así como la implementación del presente plan de negocios queda a criterio de la Asociación Pitaleña para la Atención del Adulto Mayor (APIAM).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (2014). *Acerca de la ULACIT*. Recuperado de <http://www.ulacit.ac.cr/acercade/>
- Consejo Nacional de la persona adulta mayor. (2014). *Hogares de ancianos*. Recuperado de <http://www.conapam.go.cr/modalidades/>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censo. (2014). *Adulto Mayor*. Recuperado de <http://www.inec.go.cr/enaho/result/adultMayor.aspx>
- eHow en español. (2014). *Importancia de los canales de comunicación en los negocios*. Recuperado de http://www.ehowenespanol.com/importancia-canales-comunicacion-negocios-sobre_444717/
- Municipalidad de San Carlos. (2014). *Datos Generales*. Recuperado de <http://www.munisc.go.cr/Paginas/Visitantes/DatosGenerales.aspx>
- Programa Estado de la Nación. (2014). *Indicadores cantonales*. Recuperado de <http://www.estadonacion.or.cr/otras-publicaciones-pen/investigaciones-especiales-pen/indicadores-cantonales-investigaciones>
- Radio Actual FM. (2014). *7.3% de la población costarricense es adulta mayor*. Recuperado de <http://www.radioactualfm.com/7-3adulta-mayor/>
- Promoción de la cultura emprendedora CEMM. (2014). *Concepto y definición de emprendimiento y de emprendedor*. Recuperado de <http://emprendimiento->

cemm.wikispaces.com/file/view/Concepto+de+Emprendimiento+y+Emprendedor.pdf

- Aula Virtual. (2014). *Teorías del Emprendimiento*. Recuperado de http://aulavirtual.tecnologicocomfenalcovirtual.edu.co/aulavirtual/pluginfile.php/520365/mod_resource/content/1/TEORIAS%20DEL%20EMPREDIMIENTO.pdf
- Andy Freire. (2014). *Andy Freire*. Recuperado de http://www.andyfreire.com/andy_freire.htm
- Buscabiografías. (2014). *Joseph Alois Schumpeter*. Recuperado de <http://www.buscabiografias.com/bios/biografia/verDetalle/5811/Joseph%20Alois%20Schumpeter%20-%20Joseph%20Schumpeter>
- Guía de planificación financiera. (2014). Definición de emprendedor: Identificando puntos en común en diferentes definiciones. Recuperado de <http://www.financialplanninginfoguide.com/definicion-de-emprendedor.html>
- Oracle Capital Group. (2014). *The Global Entrepreneurial Report*. Recuperado de <http://orcap.co.uk/the-global-entrepreneurial-report/#>
- Real Academia Española (RAE). (20014). *Emprendimiento*. Versión digital. Recuperado de <http://buscon.rae.es/drae/srv/search?val=emprendimiento>
- Real Academia Española (RAE). (20014). *Emprender*. Versión digital. Recuperado de <http://buscon.rae.es/drae/srv/search?id=F77BO4xYqDXX2BpwCGRr>

- Escuela de gestores y emprendedores sociales. (2014). *Emprendimiento social*. Recuperado de <http://www.escuelaegesocial.es/index.php/emprendimiento-social>
- Francisco Polo. (2014). *¿Qué es un emprendedor social?*. Recuperado de <http://franciscopolo.com/¿que-es-un-emprendedor-social/>
- Grameen Bank. (2014). *Grameen Bank, en pocas palabras*. Recuperado de http://www.grameen.com/index.php?option=com_content&task=view&id=318&Itemid=168
- Bibliografías y Vidas. (2014). *Muhammad Yunus*. Recuperado de <http://www.biografiasyvidas.com/biografia/y/yunus.htm>
- Wiki EOI. (2014). *Cultura emprendedora en Proyectos de negocio*. Recuperado http://www.eoi.es/wiki/index.php/Cultura_emprendedora_en_Proyectos_de_negocio
- Emprendimiento dinámicos. (2014). *El Proceso Emprendedor*. Recuperado http://www.emprendimientos.org.ni/index.php?option=com_content&view=article&id=9&Itemid=13
- Parra. J. (2013). *Emprendimiento sostenible, un motor para los retos de hoy*. La Republica. Recuperado de http://www.larepublica.co/responsabilidad-social/emprendimiento-sostenible-un-motor-para-los-retos-de-hoy_49846.
- My own business. (2014). *Sesión 2: El Plan de negocios*. Recuperado de <http://www.myownbusiness.org/espanol/s2/#1>

- EcuRed. (2014). *Estrategia de Comunicación*. Recuperado de http://www.ecured.cu/index.php/Estrategia_de_Comunicación
- Ehow en Español. (2014). *Definir estrategia de marketing*. Recuperado de http://www.ehowenespanol.com/definir-estrategia-marketing-info_316145/
- Marketing free. (2014). *Estrategia de Marketing*. Recuperado de <http://www.marketing-free.com/glosario/estrategias-marketing.html>
- Biblioteca Virtual UT (2014). *Seleccionando entre fuentes primarias o secundarias*. Recuperado de <http://bibliotecavirtualut.suagm.edu/Instruccion/fuentes.htm>
- Vargas, J. 2014. Comunicación personal.
- Gutiérrez, C. 2014. Comunicación personal.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta

Encuesta Hogar de Ancianos de Pital APIAM

Instrucciones

La Presente encuesta tiene como objetivo recopilar información que contribuya a la elaboración de un plan de negocios para convertir al hogar de ancianos en una organización autosostenible y autosustentable económicamente para el periodo 2015.

Los datos suministrados en la presente encuesta serán tratados con confidencialidad y destinados a fines académicos, por lo que se le agradece responder con toda libertad las siguientes preguntas.

Parte I: Datos personales

- 1) _____ **Género**
 - a. Masculino
 - b. Femenino

- 2) _____ **Edad**
 - a. 18 a 30
 - b. 31 a 45
 - c. Mayor de 46

- 3) _____ **¿Su familia está integrada por algún adulto mayor?**
 - a. No
 - b. Sí ¿Cuántos? _____

Parte II: Contenido

- 4) _____ **¿Conoce usted el Hogar de Ancianos de Pital APIAM?**
 - a. Sí

b. No

5) _____ **¿Consideraría en ayudar a una empresa dedicada al Emprendedurismo social como lo es el Hogar de Ancianos de Pital APIAM?**

a. Sí

b. No

6) _____ **¿Ha participado o colaborado en alguna actividad del Hogar de Ancianos de Pital APIAM?**

a. Sí

b. No ¿Por qué?

7) _____ **¿Conoce usted las necesidades del Hogar de Ancianos de Pital APIAM?**

a. Sí

b. No

8) _____ **¿Conoce usted el término de emprendedurismo social?**

a. Sí

b. No

El Emprendedurismo Social se refiere a las iniciativas o las ideas innovadoras, que son creadas por personas emprendedoras para la satisfacción de una necesidad de la sociedad. Por consiguiente, ésta idea siempre va a estar sujeta a la satisfacción de un objetivo social y al desarrollo de un negocio sostenible y a la innovación como modelo para satisfacer esta necesidad o este vacío que se encuentra en la sociedad.

9) _____ **¿Estaría dispuesto a colaborar en alguna actividad para que el Hogar de Ancianos de Pital se convierta en autosuficiente económicamente?**

a. Sí

b. No

c. Si su respuesta es afirmativa, sugiere alguna actividad?

10) _____ **De la siguiente lista de actividades, en cuáles estaría dispuestos a participar? (Puede marcar más de una opción)**

- a. Actividades deportivas (Carreras, Caminatas, Ciclismo recreativo)
- b. Bingos y ventas de comidas
- c. Actividades ganaderas (Subastas ganaderas, rodeo, corridas de toros, topes)
- d. Actividades Recreativas
- e. Otra _____

11) _____ **¿Con cuánta frecuencia estaría dispuesto a participar?**

- a. Una vez por semana
- b. Una vez por quincena
- c. Una vez por mes
- d. Otra _____

5) _____ **¿Cuánto estaría dispuesto a pagar?**

- a. De ¢1.000 a ¢3.000
- b. De ¢4.000 a ¢7.000
- c. Más de ¢ 7.000
- d. Cuánto _____

13) _____ **Desearía realizar algún comentario adicional sobre la forma de ayudar al Hogar de Ancianos de Pital**

Muchas gracias por su participación

Anexo 2. Entrevista

- ¿Cuántos empleados y voluntarios trabajan en el hogar?
- ¿Cuántos hombres y mujeres albergan?
- ¿Cuáles son las edades?
- ¿Nivel socioeconómico de los adultos mayores?
- ¿Por qué están ahí? ¿Las familias no los pueden cuidar?, ¿no tienen familia? o ¿tienen enfermedades complicadas de atender en el hogar? ¿De qué lugares son estos señores?
- ¿Cómo se financia el hogar de ancianos?
- ¿Cuáles actividades realizan para recaudar fondos anualmente?
- ¿Cuál es el destino de los fondos?
- ¿Tienen deudas con algún banco o entidad financiera?
- ¿Cuáles son los proyectos que pretenden realizar a futuro?
- ¿Cuáles son los canales de comunicación que utilizan (Facebook, página web, periódicos, etc.?)
- ¿Cuántos hogares de ancianos hay en San Carlos?
- ¿Cuánto y cuáles son los contribuyentes del hogar?

Muchas gracias por su colaboración.