

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
SEDE PUNTARENAS**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN BANCA Y
FINANZAS**

**“PLANIFICACIÓN FINANCIERA Y SU GESTIÓN,
QUE INFLUYEN EN LA SOSTENIBILIDAD DEL
CENTRO DIURNO LUZ DE AMOR PARA
ADULTOS MAYORES DE PUNTARENAS
DURANTE EL PERIODO 2016-2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIATURA**

Estudiante

SCARLETH AGUILAR HERRERA

Tutor: Edgar Arias Obando

Setiembre, 2017

DECLARACIÓN JURADA

Yo Scarleth Aguilar Herrera, mayor de edad,
 portador de la cédula de identidad número 11596-088 egresado de la
 carrera de Administración con Enfoque en Banca y Finanzas

de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente
 apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código
 Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi

trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura,

_____ juro solemnemente que mi trabajo investigación titulado:

"Planificación Financiera y su Gestión,
que influyen en la sostenibilidad del
Centro Diurno LUZ de Amor para
Adultos Mayores De Puntarenas, Durante
el periodo 2016-2017

_____ es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así
 como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre
 de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de
 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido
 citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos
 y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que
 redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la
 Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 25 días del
 mes de Mayo del año dos mil 2017.

AS

 Firma del estudiante

115960088

 Cédula

CARTA DEL TUTOR

San José,... de.... de....

Destinatario
Carrera
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

El estudiante Scarleth Priscilla Aguilar Herrera, cédula de identidad número 1 1596 0088, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado Planificación Financiera y su gestión, que influyen en la sostenibilidad del Centro Diurno Luz De Amor para Adultos Mayores, en Puntarenas, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	18
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	29
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL		97

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,


Nombre Edgarr Arias Obando
Cédula identidad N... 4-24-772
Carné Colegio Profesional N. 3239

CARTA DE LECTOR

San José, 21 de julio del 2017

Universidad Hispanoamericana
Facultad de Ciencias Económicas

Atención: Oficina de Registro, Recinto Llorente

Estimados señores:

La estudiante Scarleth Aguilar Herrera, cedula 1-1596-0088 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"Planificación financiera y su gestión, que influyen en la sostenibilidad del Centro Diurno Luz de Amor para Adultos Mayores de Puntarenas en el periodo 2016 – 2017"**, el cual ha elaborado para obtener su grado de Licenciatura en Administración de Negocios.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atentamente,



MSc. Ronald Ortiz Ramírez
Cédula 105910178

CARTA APROBACIÓN FILÓLOGA

San José, 31 de julio, 2017

Facultad de Ciencias Económicas
Carrera Administración de Negocios con Énfasis en Banca y Finanzas.

Universidad Hispanoamericana

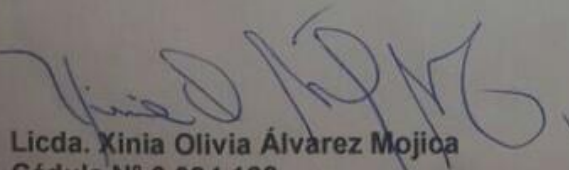
Estimado señor:

La estudiante **Scarleth Aguilar Herrera**, cédula de identidad número 1 1596 088, me ha presentado, para efectos de corrección de estilo, el trabajo de investigación denominado: **“Planificación financiera y su gestión, que influyen en la sostenibilidad del Centro Diurno Luz de Amor para adultos mayores de Puntarenas durante el periodo 2016-2017”**, el cual ha elaborado para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con Énfasis en Banca y Finanzas.

He revisado, de acuerdo con los lineamientos de la corrección de estilo señalados por la Universidad, los aspectos de estructura gramatical, acentuación, ortografía, puntuación y los vicios de dicción, que se trasladan al escrito, y he verificado que se han realizado todas las correcciones indicadas en el documento.

Por consiguiente, doy fe de que este trabajo se encuentra listo para ser presentado oficialmente a la Universidad.

Atentamente,



Licda. Xinia Olivia Álvarez Mojica
Cédula N° 6 084 128
Carné Colegio de Licenciados y Profesores N°001641

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
SEDE PUNTARENAS**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN BANCA Y
FINANZAS**

**“PLANIFICACIÓN FINANCIERA Y SU GESTIÓN,
QUE INFLUYEN EN LA SOSTENIBILIDAD DEL
CENTRO DIURNO LUZ DE AMOR PARA
ADULTOS MAYORES DE PUNTARENAS
DURANTE EL PERIODO 2016-2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIATURA**

Estudiante

SCARLETH AGUILAR HERRERA

Setiembre, 2017

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios Todopoderoso, por su amor y misericordia, pues no ha apartado su rostro de mí, en ningún momento de mi vida y gracias a ÉL, he logrado salir adelante, pues me ha proveído de fortaleza, paciencia y perseverancia.

A mi familia, por creer en mí, por su apoyo, amor, por ayudarme a ver la vida de manera positiva y estar ahí, en mis momentos difíciles.

A todas aquellas personas que de alguna manera, contribuyeron en el proceso y elaboración de este proyecto y quienes me acompañaron en el transcurso de mi carrera. Gracias, por el apoyo que me brindaron para seguir adelante.

DEDICATORIA

A mi madre, Magdalena Herrera González, por su excelente labor de madre y padre, por su apoyo y lealtad. Por abrigarme con su motivación, amor, mimos, y confianza.

Su presencia me ha fortalecido en cada paso de la vida, ha sido mi estímulo y motor para seguir creciendo y no desfallecer.

Mis logros le pertenecen más a ella, que a mi persona, ya que sin su amor y el de Dios, nada de esto fuese posible. Es por eso que este triunfo, es para la mujer que me dio la vida.

Tabla de Contenidos

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
CAPÍTULO I	6
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
1.1. Antecedentes	7
1.2. Descripción del problema	9
1.3. Problematización del problema	10
1.4. Justificación del problema	12
1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.3. OBJETIVOS	16
1.3.1. Objetivo General	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES DEL PROBLEMA	17
1.4.1. ALCANCES	17
1.4.2. LIMITACIONES	19
1.4.2.1. Tiempo	19
1.4.2.2. Espacio	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	22
2. CONTEXTO HISTÓRICO	22
2.1. Reseña Histórica del Centro Diurno Luz de Amor	22
2.1.1. Estructura Organizacional	24
2.1.2. Misión y Visión	25
2.2. EL CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL	26
2.2.1. Planificación	26
2.2.2. Planificación Financiera	27
2.2.2.1. Importancia de la planificación financiera	29
2.2.3. Gestión	31
2.2.4. Sostenibilidad	32
2.2.4.1. Sostenibilidad financiera en las Organizaciones sin fines de lucro	33
Causas de la imposibilidad de sostenerse financieramente	33
2.2.4.2. Situaciones que puede enfrentar la organización	34
2.2.5. Organización	35
2.2.12.2. Costos Variables	48
CAPÍTULO III	52
MARCO METODOLÓGICO	52

3. TIPO DE INVESTIGACIÓN	53
3.1 Finalidad	53
3.1.1 Finalidad Teórica	53
3.1.2 Finalidad Aplicada	53
3.2 Dimensión	54
3.3 Marco	54
3.4 Naturaleza	55
3.4.1 Enfoque Cuantitativo	55
3.4.2 Enfoque Cualitativo	56
3.4.3 Enfoque Mixto	57
3.5 Carácter	57
3.6 Sujetos y fuentes de investigación	59
3.6.1 Sujetos	59
3.6.2 Primera Mano	59
3.6.3 Segunda Mano	60
3.6.4 Tercera mano	61
3.7 Población	61
3.8 Técnicas e instrumentos para recolección de datos	62
3.8.1 Observación	62
3.8.2 Encuesta	62
3.8.3 Entrevista	62
3.8.4 El cuestionario	63
3.8.5 Lista de cotejo	64
3.8.6 Bitácora	64
3.9 Validación de Instrumentos	65
3.9.1 Validez	65
3.9.2 Confiabilidad	65
3.9.3 Objetividad	65
3.10 Tabulación, ordenamiento e interpretación de los resultados	65
3.11 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	66
CAPÍTULO III	71
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	71
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	70
4.1 Análisis de los resultados de la variable 1: Revisión de las medidas de planificación financiera	71
4.2 Análisis de los resultados de la variable 2: Identificación de deficiencias financieras e implicaciones en la sostenibilidad	82
4.3 Análisis de los resultados de la variable 3: Análisis de control y gestión de costos	90
CAPÍTULO V	98
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	98
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	96
5.1 Conclusiones	96
5.1.1 Conclusiones de los resultados de la variable 1: Revisión de las medidas de planificación financiera y su respectivo control	96

5.1.2 Conclusiones de los resultados de la variable 2: Identificación de deficiencias financieras e implicaciones en la sostenibilidad	97
5.1.3 Conclusiones de los resultados de la variable 3: Análisis de control y gestión de costos	99
5.2 Recomendaciones	100
5.2.1 Recomendaciones de los resultados de la variable 1: Revisión de las medidas de planificación financiera y su respectivo control.	100
5.2.2 Recomendaciones de los resultados de la variable 2: Identificación de deficiencias financieras e implicaciones en la sostenibilidad	101
5.2.3 Recomendaciones de los resultados de la variable 3: Análisis de control y gestión de costos	101
CAPÍTULO VI	106
PROPUESTA	106
6. Propuesta	104
6.1.2 Objetivo General	104
6.1.3 Objetivos específicos	104
6.2.1 Esquema General	105
6.2.2 Estrategia generadora de Ingresos	106
6.2.3 Programa de Capacitaciones y Talleres	109
6.2.4 Herramientas de manejo, Planificación y Control de ingresos	111
BIBLIOGRAFÍA CITADA	114
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA	122
GLOSARIO	129
ANEXOS	131

Índice de Figuras

<u>Figura 1</u>	v
<u>Figura 2</u>	68
<u>Figura 3</u>	105
<u>Figura 4</u>	109
<u>Figura 5</u>	112

Índice de Gráficos

<u>Gráfico 1</u>	71
<u>Gráfico 2</u>	73
<u>Gráfico 3</u>	74
<u>Gráfico 4</u>	75
<u>Gráfico 5</u>	76
<u>Gráfico 6</u>	77
<u>Gráfico 7</u>	78
<u>Gráfico 8</u>	79
<u>Gráfico 9</u>	80
<u>Gráfico 10</u>	82
<u>Gráfico 11</u>	83
<u>Gráfico 12</u>	84
<u>Gráfico 13</u>	85
<u>Gráfico 14</u>	86
<u>Gráfico 15</u>	87
<u>Gráfico 16</u>	88
<u>Gráfico 17</u>	89
<u>Gráfico 18</u>	90
<u>Gráfico 19</u>	91
<u>Gráfico 20</u>	92
<u>Gráfico 21</u>	93
<u>Gráfico 22</u>	94

Índice de Cuadros

Cuadro 1	71
Cuadro 2	73
Cuadro 3	74
Cuadro 4	75
Cuadro 5	76
Cuadro 6	77
Cuadro 7	78
Cuadro 8	79
Cuadro 9	82
Cuadro 10	82
Cuadro 11	83
Cuadro 12	84
Cuadro 13	85
Cuadro 14	86
Cuadro 15	87
Cuadro 16	88
Cuadro 17	89
Cuadro 18	90
Cuadro 19	91
Cuadro 20	92
Cuadro 21	93

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes

Las costumbres, creencias y cultura del ser humano permanecen en constante evolución y esto tiene un gran impacto en la sociedad, de manera integral, pero muy puntualmente, en la comunidad de Adultos mayores.

Actualmente, es un gran desafío para el mundo y para el país, garantizar un envejecimiento con calidad de vida, pues a pesar de que existen muchas organizaciones encargadas de cuidado, seguridad y salud de éstos, son insuficientes para la cantidad de adultos mayores, con problemas económicos, de salud, abandonados por sus familias o en riesgo social.

En tal sentido, es indispensable aprovechar el tiempo presente, para optimizar los recursos sociales que pueden ser favorables al bienestar de dicha población y establecer estrategias tendentes a dar solución a los problemas que en la actualidad son observados y que pueden llegar a ser, en el futuro, severos obstáculos para una verdadera integración y participación social de los adultos mayores. A estos propósitos, explícita o implícitamente, se les reconoce en los distintos planes de gobierno y en los programas de atención, dirigidos al adulto mayor.

La comunidad de adultos mayores y los centros dedicados al cuidado de ellos, ha aumentado notablemente: “Está probado que una de las cosas que más valora el Adulto Mayor, es juntarse a conversar y a cultivar la amistad. A pesar de esta

evidencia, no más de un 13% de los Adultos Mayores participa en organizaciones sociales o en clubes que tienen precisamente este fin. Hay que reconocer, sin embargo, que estas instituciones, casi se han duplicado en los últimos siete años". Lo que proyecta una mayor necesidad, en estas organizaciones dedicadas al cuidado de esta población.

Como se refleja en la anterior información, cada día aumenta considerablemente, la población de Adultos mayores y con ello, la cantidad de instituciones dedicadas al cuidado de éstos; solamente en la provincia de Puntarenas, existen alrededor de once Hogares de Ancianos y dos Centros Diurnos, según datos de CONAPAM. Razón por la cual surge la interrogante del cómo están siendo manejados los fondos o donaciones que van dirigidas a estas organizaciones, pues se sabe que independientemente de las operaciones o a lo que se dedique la entidad, sea con fines de lucro o no, se necesita una planificación y estabilidad financiera, para lograr el cumplimiento de metas, toma de decisiones, establecimiento de estrategias y en este caso en particular, brindar un servicio de calidad para los adultos mayores.

Existe muy escasa información sobre la planificación financiera, en los centros u organizaciones orientadas al cuidado del Adulto mayor; sin embargo, la planificación es un término muy amplio, que se adecua y se necesita en cualquier situación y en la organización que requiera administrar financiera y económicamente sus actividades, no estrictamente, a aquellas con fines de lucro, como se mostrará en el proceso de esta investigación.

1.2. Descripción del problema

El Centro Diurno Luz de Amor para Adultos Mayores, se caracteriza por ser una organización sin fines de lucro, lo que significa que es entregada en su totalidad, al cuidado de los adultos mayores y a su bienestar. La administración cuenta con métodos y manejo financiero, que le son insuficientes, pues no logra optimizar sus recursos, lo que ha producido un descontrol financiero en la organización, pues carece de medidas financieras adecuadas, que le contribuyan a la mejora de su correcto funcionamiento, llevando a la organización, a la necesidad de optar por actividades extraordinarias, para solventar los faltantes en su flujo de caja, al final del periodo.

Esta organización no cuenta con un sistema de estrategias sólido, ni herramientas de análisis financiero adecuadas, que ayuden a administrar, de manera eficiente, los recursos disponibles. Se necesitan mecanismos de control y toma de decisiones, que tengan como finalidad que las organizaciones de este tipo, cuenten suficiente estructura financiera y herramientas apropiadas, para atender de la mejor manera, a la población de adultos mayores.

1.3 Problematicación del problema

Los principios y estrategias financieras son una pieza clave para toda empresa, debido a que una correcta gestión de los recursos, es sinónimo de éxito, para toda organización. Pero cuando se habla de organizaciones sin fines lucrativos, como lo es el caso de los Centros de ancianos, la situación se torna distinta, pues se cree que son “menos importantes”, en comparación con otras compañías dedicadas u orientadas a la venta de productos o servicios, con el simple objetivo de lucrar.

Desde el contexto financiero y desde la perspectiva de la organización, los problemas financieros pueden ser los causantes principales de la caída o cierre del Centro, en este caso; sin embargo, éstos solo serían, unas de las muchas consecuencias que saldrían a flote, ya que si no se maneja y administra, de manera idónea, los recursos y la organización pueden llegarse a ver en la situación de cierre, lo que conlleva al desamparo de muchos adultos mayores, quienes se sienten acogidos en este lugar y que probablemente, sus familias, porque no tiene el tiempo para dedicarles y atenderlos, de la manera que ellos se merecen; éste en el caso de los que sí tienen familia, y los que no, pues se verían desamparados, lo que acarrearía enfermedades y depresiones, así como el hecho de que se convertiría en algo problemático, para la sociedad en sí.

También, los colaboradores de dicha organización se verían directamente afectados, pues se encontrarían en estado de desempleo, al quedar ellos y sus familias, en riesgo, pues se conoce que la situación del país, en cuestión de empleos, es bastante crítica.

Una mala gestión de recursos, ausencia de herramientas financieras correctas y un análisis financiero que los lleve a la toma de correctas decisiones, es un punto de gran relevancia para toda organización, sea con fines de lucro o no y esto no sucedería solo para la organización sino también, para la sociedad en general.

1.4 Justificación del problema

Actualmente, el descontrol financiero que posee el Centro Diurno Luz de Amor, que se dedica al cuidado y alimentación para Adultos Mayores de Puntarenas, ha producido que la administración de la organización, no sea solvente y los faltantes de dinero encontrados mes a mes, han ido en aumento, aunque sus ingresos principales provienen de las donaciones que recibe la institución, de terceras personas e instituciones públicas. Esto ha producido que no solamente la administración en sí, carezca de un control, sino que debido a la falta de herramientas contables, no se ha estado llevando a cabo una correcta planificación financiera y todo lo que ésta conlleva, tales como una adecuada gestión y el manejo idóneo de las herramientas existentes, produciendo un fuerte impacto en el área administrativa, ya que la misma ha enfrentado diversos y continuos faltantes en su flujo de caja, el cual actualmente, está en descontrol.

Weston (2006), plantea que la planificación financiera implica la elaboración de proyecciones de ventas, ingresos y activos, tomando como base estrategias alternativas de producción y mercadotecnia, así como la determinación de los recursos que se necesitan para lograr estas proyecciones.

La planificación financiera es un elemento indispensable en el control de los recursos de cualquier organización, como se expresa en la cita anterior. Por este motivo, se ha dado que el propósito de esta investigación es inspeccionar, analizar y elaborar un control financiero para la entidad, como también, las herramientas

idóneas para la correcta gestión de sus recursos, con el fin de que la institución se evite, mes a mes, tener que acudir forzosamente a actividades extraordinarias, que desgastan a la administración en sí.

Profesionalmente, este estudio busca determinar la forma, en que ha influido el descontrol financiero en esta entidad, que por más sencillas que parezcan por su actividad comercial, requiere rigurosamente de un estudio y planificación financiera y por ende, de un eficiente control de sus recursos.

1.5 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿En qué medida ha influido la carencia de una planificación financiera y su gestión en la sostenibilidad del Centro Diurno Luz de Amor para Adultos Mayores?

Para poder dar respuesta al problema en estudio, primero se debe conocer cuáles son las carencias actualmente y cuál o cuáles son los motivos por el que el Centro Diurno Luz de Amor para Adultos Mayores de Puntarenas, no cuenta con las herramientas necesarias y sus metodologías de control, para verificar los recursos con los que cuenta y los ingresos por donativos de ciertas instituciones, con el fin de ofrecer y satisfacer con un servicio de alta calidad, donde los adultos mayores solicitantes, son los principales beneficiados en esta entidad.

Por otro lado, se debe contestar las siguientes interrogantes del problema de estudio:

¿Cómo influyen los descontroles financieros en la administración en general, de la organización, como lo es el Centro Diurno Luz de Amor para Adultos Mayores de Puntarenas, el cual requiere de una planificación financiera, donde el Área Administrativa adopte una metodología rigurosa de control, que le permita controlar y gestionar, de manera correcta, tanto sus entradas y salidas de dinero, como también, la toma de decisiones y utilización de herramientas idóneas para el manejo de sus operaciones?

¿Qué indicadores influyen o se consideran indispensables para una planificación financiera que le dé satisfacción a la gerencia, con el servicio que brinda la entidad?

¿Qué problemas enfrentan actualmente la gerencia administrativa, a la hora de implementar herramientas de planificación financiera y su metodología de control respectiva, en aspectos como: conocimiento en finanzas, planeación, controles administrativos y controles financieros en el Centro Diurno Luz de Amor para Adultos Mayores de Puntarenas?

¿Cuál es la supervisión que brinda la gerencia administrativa, ante los faltantes de dinero actuales y cuáles son las medidas correctivas necesarias que contrarresten esos faltantes, a nivel económico y financiero de la organización?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Determinar las causas y consecuencias en que puede influir la carencia de una planificación financiera y su gestión, en la sostenibilidad del Centro Diurno Luz de Amor para Adultos Mayores de Puntarenas.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Revisar las medidas de planificación financiera actuales de la organización como también el control que ejercen ante sus operaciones financieras diarias y mensuales en el Centro Diurno Luz de Amor para Adultos Mayores de Puntarenas.
2. Identificar las deficiencias financieras que afectan el equilibrio económico y la sostenibilidad de la entidad, con el fin de implementar estrategias financieras, como la creación de su metodología de control en el Centro Diurno Luz de Amor para Adultos Mayores de Puntarenas.
3. Proponer las medidas correctivas necesarias que contrarresten el exceso de descontrol que predomina actualmente en los costos financieros (costos fijos y variables) y toda el Área Financiera el Centro Diurno Luz de Amor para Adultos Mayores de Puntarenas.

1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES DEL PROBLEMA

1.4.1 ALCANCES

El alcance de una investigación, se entiende, como aquello que se logra, a partir de la realización de un proceso investigativo. Tiene que ver con los objetivos y las metas logradas; en otras palabras, indica hasta dónde se llegó con el desarrollo de la investigación, y qué beneficios ofrece a la humanidad, en los ámbitos: social, humanístico, educativo, saludable, religioso, cultural, deportivo, entre otros.

Como explica Hernández, Fernández & Baptista (2010), cuando se habla sobre el alcance de una investigación, no se debe pensar en una tipología, ya que más que una clasificación, lo único que indica dicho alcance, es el resultado que se espera obtener del estudio.

Este estudio se orienta a investigar, analizar y proponer las soluciones pertinentes, ante la carencia de planificación financiera y herramientas de análisis, como su respectiva metodología de control. Se realizará un análisis para verificar la situación real de la organización y cuáles son las fuentes principales de ingreso que recibe actualmente. De esta manera, teniendo conocimiento de sus ingresos y egresos se podrá ver más específicamente, los puntos a mejorar en el Centro Diurno Luz de Amor para Adultos Mayores de Puntarenas en el el período 2016-2017.

Mediante este trabajo, se va a proponer las medidas correctivas, necesarias que contrarresten la falta de una planificación e instrumentos para el análisis y control financiero en el Centro Diurno Luz de Amor para Adultos Mayores de Puntarenas.

1.4.2 LIMITACIONES

Las limitaciones de la Investigación son todas aquellas restricciones del diseño de ésta y de los procedimientos utilizados para la recolección, procesamiento y análisis de los datos, así como los obstáculos encontrados en la ejecución de la investigación. Existen obstáculos teóricos, metodológicos o prácticos, que impiden realizar una investigación de validez universal. Por lo general, las limitaciones de la investigación, no pueden estar referidas directamente a las funciones y actividades del propio investigador o los investigadores, sino que dependerán de factores externos a éstos.

Para (Baray, 2006), las limitaciones: “reflejan tanto las restricciones, como el alcance de la investigación”.

1.4.2.1 Tiempo

Existieron algunos retrasos en cuanto a la recolección de información y documentación de relevancia, debido a la ausencia de la administradora de la organización, pues se mantuvo incapacitada 2 meses, por motivo de una intervención quirúrgica.

Ausencia de documentación e historia de la organización, con respecto al nombre de la organización, por qué se le otorgó dicho nombre y quién lo hizo; debido a esto, existieron retrasos en el proceso investigativo.

Durante la investigación, exactamente a la hora del proceso de aplicación de cuestionarios, uno de los funcionarios se encontraba en sus vacaciones, lo cual atrasó el proceso de recolección de la información necesaria.

Se presenta como limitación, la imposibilidad de adquirir los estados financieros de la Organización, ya que el Área Administrativa no facilitó los mismos, solo se tuvo la oportunidad de verlos, mas no de adquirirlos como tal.

Se presentaron algunos retrasos, en cuanto a la recolección de datos, ya que a la hora de aplicar el cuestionario, algunos de los colaboradores no entendían algunas preguntas, porque el tema se les hacía ajeno; por esta razón, se tuvo que sentar con cada uno de los funcionarios a explicar y aclarar dudas, con respecto a la preguntas, como si fuera más bien, una especie de cuestionario-entrevista.

1.4.2.2 Espacio

En el momento de aplicar los cuestionarios, existieron inconvenientes, ya que no estaba disponible algún lugar adecuado, para que los funcionarios respondieran en un ambiente apto y tranquilo.

La bulla de las actividades que se realizaban con los adultos mayores, era un factor que desconcentraba al funcionario.

Otro factor que intervino en el proceso investigativo, fue la presencia de algunos estudiantes de enfermería, quienes estaban realizando su Trabajo Comunal, lo cual limitaba, en términos de espacio, pues había aglomeraciones, en determinados momentos, demasiado ruido y falta de orden.

CAPÍTULO II
EL CONTEXTO HISTÓRICO Y TEÓRICO

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2. CONTEXTO HISTÓRICO

2.1 Reseña Histórica del Centro Diurno Luz de Amor

En el año 1989, un grupo de personas tuvieron la idea de formar un Centro Diurno para el Adulto Mayor, carente de recursos económicos y/o familiares. Ofreciendo condiciones y características de ambiente familiar, como también, estimular al adulto mayor, a estar activo. Fue entonces, cuando el 03 de noviembre de 1989, a las quince horas, se hizo el acta constitutiva de la Asociación Puntarenense de Atención Diurna al Anciano “Luz de Amor”, que quedó inscrita, legalmente, en setiembre del año 1990.

Quienes fundaron este Centro Diurno para Adultos Mayores fueron: Chepita Falcón Calero, Irene M^a Cordero Román, Ana Ma. Pacheco Herrera, Zelmira Vega Villalta, Yolanda Bosque Mena, Juan Carlos Molina Ulate, Mercedes Grillo Enríquez, Elba Matarrita Montoya, Efraín Paz Hernández, Sonia Ramírez Villalobos, Ana Cristina Aguilar Chaves, Ethel Cannesa Murillo, Mercedes Chaves Chaves, Carlos L. Varela Bosque, Agnes Mc Adams Aragón, Genaro R. Ulate Villalobos, Elsimy Pizarro Pizarro, Jaime Quirós Mora, Linette Quirós Mora, Anais Meza Quirós, Rodrigo H. Brenes Agüero y Noemy Portilla Monge.

Al momento de la constitución, la Asociación contaba con cien colones en efectivo, y el edificio donde se encuentra el Centro, fue donado por las damas

Israelitas Pro beneficencia; ellas ofrecieron 4 millones de colones para la construcción del centro; sin embargo, debido a un atraso sufrido, ajeno a su organización, el costo de la construcción se duplicó, por lo que acordaron adquirir una casa, cuyo precio no fuera superior a la suma ofrecida, e iniciar inmediatamente, las remodelaciones necesarias. Se dieron a la tarea de buscar una casa que reuniera algunos requisitos y que su valor no pasara de los cuatro millones de colones. Se encontró la casa propiedad del señor Reinaldo Segares, ubicada al costado sur del parque Victoria. Inicialmente, se pedían cinco millones y medio, pero se logró que la rebajaran a cuatro millones y medio. El 1 de junio de 1992j se concretó la venta de la casa, por el valor mencionado. Cabe destacar que la asociación de Damas Israelitas Pro Beneficencia consignó el total de dinero que costó la propiedad, donde se aloja, actualmente, el Centro Diurno “Luz de Amor”. Y es de esa manera, fue como se logró obtener edificio propio. Desde sus inicios, se ha financiado con el aporte de los asociados, con la colaboración del gobierno, que aporta aproximadamente un 50% del presupuesto, como también por medio de fondos propios.

Actualmente, el Centro continúa brindando atención integral a los adultos mayores, la cual incluye, alimentación, terapia física, servicio médico, gracias a la CCSS, que le brinda la atención y se desplaza a darle el servicio, hasta el Centro Diurno, terapia ocupacional, atención individual y grupal.

2.1.1 Estructura Organizacional

Al día de hoy, se cuenta con una Administradora, quien tiene a cargo 4 empleados, los cuales se desempeñan en las siguientes áreas: terapia física, limpieza, terapia ocupacional, cocina, estudiantes con proyectos de trabajo comunal y 31 beneficiarios, los cuales son personas mayores de 65 años.

Figura 1 Organigrama



2.1.2 Misión y Visión

Visión

Ser una organización que brinde excelentes condiciones para lograr una calidad de vida placentera en todo aspecto.

Misión

Otorgar a la persona adulta mayor puntarenense, un espacio de recreación con sentido de pertenencia, satisfacción de necesidades básicas, valores espirituales y morales, integración y autorrealización; contribuyendo así positivamente con su calidad de vida.

2.2. EL CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL

2.2.1 Planificación

Es la acción de toma de decisiones, para poder seleccionar objetivos y misiones, que a su vez, serán desarrollados, con base en procedimientos, en los cuales se aplica la racionalidad y organización, que tienen como fin, el logro de los objetivos trazados.

A continuación se plantea la definición de algunos autores:

Stoner, James (1996): “Es el proceso de establecer metas y elegir medios para alcanzar dichas metas”.

Murdick, Robert (1994): “Consiste en decidir con anticipación, lo que hay que hacer, quién tiene que hacerlo, y cómo deberá hacerse”.

Koontz, Harold y Weihrich, Heinz (1998): “La planificación conduce a seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplirlos y requiere por lo tanto, de la toma de decisiones: esto es, de la elección de cursos futuros de acción, a partir de diversas alternativas”.

Welch, Glenn A. (2005): “Planificación es el proceso de desarrollar objetivos empresariales y elegir un futuro curso de acción para lograrlos”.

Backer, Jacobsen (2004): “Diseño de acciones cuya misión será cambiar el objeto, de la manera en que éste haya sido definido”.

Ander-Egg, Ezequiel (2000): “Planificar es utilizar procedimientos, con el fin de introducir racionalidad y organización en la acción, para alcanzar metas y objetivos”.

Según las anteriores definiciones, la planificación consiste en trazar objetivos y metas y realizar acciones que lleven al logro de las mismas. Dichas funciones deben ser ejecutadas, de manera sistemática y debidamente controladas; esto para mantener un orden y que todas las actividades vayan en una misma dirección; pues es necesario que exista esta sintonía entre ellas, para que se logre con éxito, el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización.

De esta manera, con una correcta planificación, se podrán tomar decisiones más claras y acertadas, previendo futuros inconvenientes y así contrarrestarlos; evitando desgaste y posibles pérdidas como organización.

2.2.2 Planificación Financiera

La planificación financiera está unida y es parte integrante y fundamental, de la planificación general de la empresa. Toda empresa u organización requiere de una planificación financiera, un control y seguimiento, ya que necesita prever posibles situaciones, como también, administrar de manera correcta, los recursos. La planificación financiera es una herramienta indispensable, puesto que día a día se enfrenta a situaciones, donde tendrá que tomar decisiones, más aun, cuando se pretende llevar al éxito, a la organización, y optimizar sus recursos; por lo que una adecuada planificación financiera, contribuirá a manejar, de manera idónea, las actividades y por supuesto, prever situaciones.

Stephen (1996), define la planificación financiera, como la declaración de lo que se pretende hacer en un futuro, y debe tener en cuenta el crecimiento esperado; las interacciones entre financiación e inversión; opciones sobre inversión y financiación y líneas de negocios; la prevención de sorpresas, definiendo lo que puede suceder, ante diferentes acontecimientos y la factibilidad ante objetivos y metas.

Weston (2006), plantea que la planificación financiera, implica, la elaboración de proyecciones de ventas, ingresos y activos, tomando como base, estrategias alternativas de producción y mercadotecnia, así como la determinación de los recursos que se necesitan, para lograr estas proyecciones.

Brealey y Myers (1994), la definen como un proceso de análisis de las influencias mutuas, entre las alternativas de inversión y de financiación; proyección de las consecuencias futuras de las decisiones presentes, decisión de las alternativas a adoptar y por último, comparación del comportamiento posterior, con los objetivos establecidos en el plan financiero.

La planificación financiera es una técnica que reúne un conjunto de métodos, instrumentos y objetivos, con el fin de establecer en una empresa, pronósticos y metas económicas y financieras por alcanzar, tomando en cuenta los medios que se tienen y los que se requieren para lograrlo.

También, se puede decir que la planificación financiera es un procedimiento en tres fases, para decidir qué acciones se deben realizar en lo futuro, para lograr los objetivos trazados: planear, lo que se quiere hacer, llevar a cabo lo planeado y verificar la eficiencia de cómo se hizo. La planificación financiera, a través de un presupuesto, dará a la empresa, una coordinación general de funcionamiento.

2.2.2.1 Importancia de la planificación financiera

Existen poderosas razones que inducen a afirmar que es totalmente necesario que las empresas, en momentos de tanta incertidumbre y cambio, como los actuales, planifiquen sus actividades y no se conviertan en barcos a la deriva; muchos autores han disertado sobre la importancia de la planificación:

Koontz & O'Donnell, (1967), han expuesto sus razones concretas sobre la importancia fundamental de la función de planificación, las que se muestran a continuación:

- Neutralización de la incertidumbre y el cambio: el futuro se caracteriza por la incertidumbre y el cambio, y ello hace que la planificación sea una necesidad.
- Concentración de la atención en los objetivos: debido a que toda la planificación está dirigida hacia la obtención de los objetivos de la empresa, el acto mismo de planificar, concentra su atención en esos objetivos.
- Facilitación del control: un ejecutivo no puede controlar las realizaciones de sus subordinados, sin haber planificado metas, con las cuales compararlas.

Mercado (1995), indica que es tan importante, como organizar, dirigir o controlar, porque la eficiencia no se logra con la improvisación y, si administrar es hacer a través de otros, se necesita hacer planes sobre la forma cómo esa acción se habrá de coordinar. El objetivo no se lograría si los planes no los detallaron, para ser alcanzado. Todo control sería poco efectivo si no se compara con un plan previo. Sin planes, se trabaja a ciegas.

Mathes (1988), expresa que la planificación financiera es necesaria, al decir que hay que gastar más tiempo en planificar el futuro, y que el éxito o fracaso de hoy, depende fuertemente, de decisiones tomadas en el pasado; dada la velocidad con que se producen los cambios, resulta todavía más crucial, un enfoque prospectivo.

La planificación debe permitir ayudar a traducir la visión estratégica de la empresa, en planes operativos y los dirigentes deben saber, de la importancia de este hecho y dedicar el máximo de tiempo, para esta labor. La planificación debe convertirse, en la forma más usual de trabajar.

Es por eso que el poder tener un punto de referencia, como la historia de la empresa del año anterior, se logra tener información valiosa, para la toma de decisiones y poder lograr orientar el rumbo de la empresa, definiendo estrategias, objetivos e indicadores, que ayuden a definir las prioridades de la empresa del pasado, para poder aplicarlo, al futuro de la empresa.

Como se expresa, en la anterior información, y según el criterio de los autores; es de gran relevancia, la planificación financiera si se quiere que la organización avance de manera adecuada y hacia el rumbo correcto. Como se pudo notar, en las definiciones expuestas por los autores, algo que toda organización debe tener bien determinado, son los objetivos, metas, adónde se quiere llegar y de qué manera se va a lograr. Dedicar el tiempo necesario para planificar cómo se quiere que marchen las respectivas actividades, las cuales los llevarán a lograr los resultados esperados. Como empresa u organización, se debe marcar una dirección y un camino, al cual hay que seguir, fijar estrategias y enrumbarse hacia el futuro esperado.

2.2.3 Gestión

Gestión, viene del latín Gestio- Gestionis, que significa ejecutar, lograr un éxito con medios adecuados (Corominas, 1995). Para Heredia, es un concepto más avanzado que el de administración y lo define como: “la acción y efecto de realizar tareas –con cuidado, esfuerzo y eficacia- que conduzcan a una finalidad” (Heredia, 1985, p. 25). Según Rementeria, es la: “actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, al elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal” (Rementeria, 2008, p. 1). Al respecto, Rementeria agrega, que en el concepto gestión, es muy importante la acción del latín actionem, que significa toda manifestación de intención o expresión de interés, capaz de influir en una situación dada. Para él, el énfasis que se hace en la acción, en la definición de gestión, es lo que la diferencia de la administración. No considera la gestión como una ciencia disciplina; sino como parte de la administración, o un estilo de administración.

Pese a que algunos consideran la gestión, como una ciencia empírica antigua, y que las modernas escuelas de gestión tuvieron sus antecedentes, en los trabajos de la Dirección Científica, solo es a partir de la segunda mitad del siglo XX, que comienza el boom de la gestión, con los trabajos de Peter Drucker. Desde entonces, ha sido vista, indistintamente, como “un conjunto de reglas y métodos para llevar a cabo, con la mayor eficacia, un negocio o actividad empresarial” (Espasa Calpe, 2008, p. 1), como una “función institucional global e integradora de todas las fuerzas que conforman una organización” (Restrepo, 2008, p. 2), que enfatiza en la dirección

y el ejercicio del liderazgo, o como un “proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos, para apoyar los objetivos de la organización” (Ponjuán, 1998, p. 55).

Gestionar es la forma, en cómo se va a administrar, de qué manera se quiere lograr el éxito de la organización. Por lo que se debe buscar los recursos y las maneras que resulten más eficaces, para marcar la diferencia, en cuanto a la realización de las operaciones. No siempre se debe seguir un protocolo, a la hora de ejecutar diversas actividades en la organización; por el contrario, se debe siempre buscar la mejora, que los recursos y el tiempo sean utilizados de manera inteligente, y la organización en general, llegue a tener resultados satisfactorios.

2.2.4 Sostenibilidad

El concepto de sostenibilidad no es explícito pero sí es fruto de un sistema de razonamientos aplicados, para acercarse a él. Según Naredo, aclarar la situación exige identificar los verdaderos objetivos de la sostenibilidad, teniendo en cuenta la noción usual de sistema económico, sobre cuáles son las recomendaciones razonables

El término sostenibilidad necesita ser aclarado y especificado, para dejar de ser una simple teoría y pasar a la práctica. Aun así, la Comisión propuso algunos conceptos, entre ellos: “la noción de ‘capital’, adoptada para toda fuente mundial de recursos que deba ser gestionada racionalmente” (Eduards, 2004, p. 8)

2.2.4.1 Sostenibilidad financiera en las Organizaciones sin fines de lucro

Causas de la imposibilidad de sostenerse financieramente

Comúnmente se escucha, que la dificultad radica en la naturaleza de la organización, si es que está enfocada en la incidencia política, el fortalecimiento de capacidades, la promoción de derechos, el desarrollo comunitario, la asistencia directa a poblaciones vulnerables, por mencionar algunas; la sostenibilidad financiera será más o menos complicada. En todas ellas, la sostenibilidad financiera no está resuelta del todo y mucho menos, las organizaciones pueden recurrir a estrategias conservadas de búsqueda de fondos.

Existen posibles razones, por las cuales la sostenibilidad financiera de estas organizaciones, es complicada. A continuación, se destacan algunas de ellas:

Personas sin perfil para hacer negocios: Las profesiones más encontradas en las OSFL, entre otras: sociólogos, psicólogos, antropólogos, pedagogos, trabajadores sociales... los marketeros y financieros, casi no existen en estas organizaciones.

Falta de atracción: Cuando la organización no tiene un fin atractivo, sin embargo, si existe la organización, es porque hay una necesidad no atendida a la que quiere contribuir a solucionar, y si esta necesidad es realmente relevante, entonces, de todas maneras, es atractiva, al menos para un sector o grupo de interés.

Poca transparencia: En este caso no hay mucho que analizar, pues ya se tendrían que tomar diversas medidas de investigación.

2.2.4.2 Situaciones que puede enfrentar la organización

Población Afectada no demanda servicios: Lo que puede estar sucediendo, es que la población o grupo objetivo, que está siendo afectada por un problema, no percibe a la organización, como relevante. Se puede deber a que la organización no ha hecho esfuerzo suficiente por generar un diálogo con la población, para explicar por qué es importante llevar la situación, a instancias adecuadas y cómo pueden ellos, ayudarlos a solucionarlo (impacto esperado).

OSFL no ejecuta el servicio adecuadamente: La organización no cuenta con la capacidad para llevar adelante su misión, satisfactoriamente. Pueden tener muy buena intención de hacer las cosas bien, pero si no son ordenados en la ejecución, si no lo hacen de manera innovadora o si lo hacen sin buen acompañamiento comunicacional, no cumplirán con el objetivo deseado.

La OSFL no desarrolla interés: la causa que promueve la organización, puede ser importante, pero por diversas razones, no desarrolla interés de parte de potenciales financiadores. Puede ser quizás, hasta muy buena en el proceso de incidencia, pero le falta capacidad, para comunicar adecuadamente, no repercute en desarrollar seguidores, con potencial para financiarla.

2.2.5 Organización

Mooney (1947): "... el término "organización", se refiere a algo más que a la estructura del edificio. Se refiere a todo el cuerpo, con todas sus funciones correlativas. Se refiere a todo el cuerpo, con todas sus funciones correlativas. Se refiere a las funciones que van apareciendo en acción; al pulso y a los latidos mismos del corazón; a la circulación y a la respiración; al movimiento vital, por así decirlo, de la unidad organizada. Se refiere a la coordinación de todos estos factores, en cuanto colaboran, para el fin común".

Se puede considerar a la Organización, como entidad social, orientada hacia objetivos específicos y estructurada de manera deliberada. La organización es una entidad social, porque está diseñada para alcanzar resultados; por ejemplo, obtener ganancias (empresas en general), proporcionar satisfacción social (clubes), entre otros. Está estructurada, deliberadamente, porque divide el trabajo, y su ejecución se asigna a los miembros de la organización. En este sentido, la palabra organización significa cualquier empresa humana, conformada intencionalmente, para conseguir determinados objetivos. Esta definición se aplica a todos los tipos de organizaciones, aunque tengan ánimo de lucro o no, como empresas fabriles, bancos, empresas financieras, hospitales, clubes, iglesias, entre otros; por lo que otro término que se le puede aplicar al concepto de organización, es el de una organización o empresa típica, con una colección de proyectos de manufactura o servicios, en la cual cada proyecto es viable e intervienen gerentes, empleados, proveedores, entre otros. Los recursos económicos, para administrar esos proyectos, son provistos por acreedores

de la empresa (deuda) o por los accionistas (capital). Por el uso de los recursos, los proveedores de los mismos, esperan tener un rendimiento, en función del riesgo. Además, existen factores adicionales que se deben considerar como el gobierno, la competencia, el futuro incierto, otros.

Además, cabe destacar que la organización es una actividad básica de la gestión empresarial, que sirve para agrupar y estructurar todos los recursos (humanos y no humanos), con el fin de alcanzar los objetivos predeterminados. De todos los recursos, el elemento humano es el más importante. Mediante la organización, las personas se agrupan para realizar intensificada, las tareas interrelacionadas y trabajar mejor en grupo. La organización existe porque el trabajo que debe realizarse, es demasiado para una sola persona. De ahí la necesidad de contar con muchos auxiliares, lo cual conduce a un nuevo problema: lograr la coordinación entre las personas.

2.2.6 Control

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización y no existe un mecanismo de que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

El control es una de las principales actividades administrativas, dentro de las organizaciones.

El control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Usualmente implica, una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz y tomar acciones correctivas, cuando sea necesario.

La función de control se relaciona con la función de planificación, porque el control busca que el desempeño se ajuste a los planes. El proceso administrativo, desde el punto de vista tradicional, es un proceso circular, que se retroalimenta. Es por esto, que en la gestión, el control permite tomar medidas correctivas.

Según Koontz y O'Donnel, control es medir y corregir las actividades de subordinados, para asegurarse de que los eventos se ajusten a los planes.

Según Theo Haimann, control es el proceso de verificar, para determinar si se están cumpliendo los planes o no, si existe un progreso hacia los objetivos y metas; pues éste es necesario, para corregir cualquier desviación.

De ahí que el control se ejerce, en todos los niveles de las organizaciones; desde los niveles superiores o jerárquicos, hasta los niveles inferiores u operativos.

Según otros estudiosos del tema, la definición de control, es la siguiente:

Robert B. Buchele: El proceso de medir los actuales resultados, en relación con los planes, diagnosticando la razón de las desviaciones y tomando las medidas correctivas necesarias.

George R. Terry: El proceso para determinar, lo que se está llevando a cabo, valorización y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle, de acuerdo con lo planeado.

Buró K. Scanlan: El control tiene como objetivo, cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos.

La palabra control tiene muchas connotaciones y su significado depende de la función o del área, en que se aplique; puede ser entendida: Como la función administrativa que hace parte del proceso administrativo, junto con la planeación, organización y dirección, y lo que la precede.

Como los medios de regulación utilizados por un individuo o empresa, como determinadas tareas reguladoras, que un controlador aplica en una empresa, para acompañar y avalar su desempeño y orientar las decisiones. También, hay casos en que la palabra control, sirve para diseñar un sistema automático, que mantenga un grado constante de flujo o de funcionamiento del sistema total.

Como la función restrictiva de un sistema, para mantener a los participantes, dentro de los patrones deseados y evitar cualquier desvío.

2.2.7 Operaciones

Técnicamente hablando, se entiende como operación, un acto, o un método de actuar, de acuerdo con ciertas reglas, o la ejecución de cualquier trabajo planeado; como un paso o una serie ilimitada de pasos, en la producción de otra actividad asociada con un individuo o con una máquina, con un departamento o con un proceso.

Las operaciones en una empresa, son todas aquellas actividades que tienen relación con las áreas de la misma, que generan el producto o servicio, que se ofrece a los clientes. Se podríamos decir que son la “forma de hacer las cosas dentro de la empresa”, tal que sus actividades permitan prestar el servicio o producir el producto que se da o entrega a los clientes, para cumplir sus expectativas.

Por tanto, las Operaciones tienen como objetivos:

Ser competitivo, esto es, diferenciarse de los demás y que el cliente compre a la empresa. ¿Por qué?; fundamentalmente, porque cuando un cliente compra un producto o servicio a una empresa, el cliente “contacta” con las personas que le ofrecen ese producto o servicio, es decir, con las Operaciones de la empresa. El cliente no contacta con el Director Financiero ni con el Director General y sin embargo, la empresa le está realizando el servicio, para cumplir con sus expectativas. Nótese que las Operaciones se convierten en la principal herramienta, para apoyar la “competitividad de la empresa”, ofreciendo un producto o servicio excelente y aportando valor al cliente.

Ser rentable (ganar dinero). En concreto, está más enfocado a reducir los costes del producto o servicio (sin tocar salarios), es decir, generar mayor productividad. ¿Por qué?, hay una razón importante, y es que, de forma general, el 80% de los costes de personal de una empresa, está ocupada por personal de Operaciones, y sin embargo, no se ocupan, muchas veces, de optimizar su eficiencia.

Como se menciona, la competitividad y rentabilidad son objetivos principales, con respecto a las operaciones de las empresas, y el hecho de que los Centros de ancianos

sean organizaciones sin fines de lucro, no quiere decir que estos objetivos no se apliquen también para dichas organizaciones; al contrario, es bueno que las técnicas que se implantan en las empresas con fines lucrativos, se puedan orientarlas, a las existentes en la organización, para así potencializar, las ya existentes. En este caso en particular, los adultos mayores son los “clientes”, a los cuales se debe llegar y ofrecer un servicio de calidad. Que un Centro Diurno sea competitivo quiere decir que la población de Adultos mayores, prefiera obtener los beneficios que brinda determinado centro, por la calidad de servicio y la atención brindada. De esta manera, marcar la diferencia, destacar positivamente y así lograr ser una organización competitiva.

En cuanto a la rentabilidad, se ha venido explicando durante la elaboración de este proyecto, que el centro diurno es una organización sin fines de lucro; lo que quiere decir que no se enfoca a ganar dinero, sino recibirlo y obtenerlo, mediante diversas actividades, para así ofrecer un servicio de calidad, a los Adultos Mayores. De igual manera, este objetivo se puede enfocarlo, de manera que el dinero que se recolecte, de las diferentes fuentes que provengan, sea administrado de tal manera, que pueda ser más productivos, optimizando los recursos existentes y como consecuencia, ofrecer un mejor servicio cada día, que al fin y al cabo, es el objetivo principal de estas organizaciones.

2.2.8 Equilibrio

El equilibrio puede definirse, como el estado en el que todas las fuerzas que actúan sobre el cuerpo, están compensadas de tal forma, que el cuerpo se mantiene en la posición deseada o es capaz de avanzar según el movimiento deseado (Melvill 2001).

2.2.8.1 Cómo encontrar el equilibrio en las organizaciones

Las organizaciones empresariales son extremadamente complejas, sistemas compuestos por personas, tecnología, equipos, socios, entre otros.

Conseguir un equilibrio entre todas sus partes o subsistemas, es fundamental para lograr una empresa sana y sostenible.

¿Cuáles son esos subsistemas fundamentales que componen el sistema empresarial?

Subsistema técnico. Es la parte funcional de la compañía, su marketing, su diseño, su fabricación, su tecnología, su función financiera, entre otros.

Subsistema administrativo. Es el ámbito relacionado con los procesos de administración de la empresa (por ejemplo, gestión de facturas, impresos de servicios, intranet para gestionar peticiones internas,...).

Subsistema de dirección. Se refiere al ejercicio de dirigir, de hacer que las cosas se hagan, de las jerarquías, del mando y la forma de ejercerlo,...

Subsistema político. Es el que permite encontrar el equilibrio entre las distintas partes de la organización. Está relacionado con el equilibrio de poder.

Subsistema cultural. Son los valores, la identidad, la misión y la visión, las normas que prevalecen internamente, el clima, otros.

Subsistema de relaciones humanas. Aquel que controla las relaciones interpersonales, en el interior de la organización.

Cualquier falta de equilibrio, entre estos subsistemas, provoca disfunciones importantes.

Así, si el subsistema técnico prevalece sobre el resto, se tendrá una organización muy eficiente, técnicamente, pero es posible, con un alto grado de fricción entre sus partes funcionales, con un alto coste en tiempo de llegada al mercado, entre otras consecuencias.

Si es el subsistema administrativo es el que reina, habrá un exceso de burocracia y los procesos serán, los que dirijan la empresa.

Si lo que manda es lo directivo, aparecerán rigideces, personalismos, y disminuirá el aporte de los equipos y la motivación, con una descapitalización del talento.

Cuando es lo político, lo que se impone, se produce una pérdida de pulso, respecto al mercado y la organización se enfrenta a luchas internas.

Si lo importante es lo cultural, la compañía puede hacerse muy rígida y si es la relación humana, lo que se impone, se puede perder de vista la eficiencia técnica.

Así pues, la dirección de la empresa debe estar atenta a estos equilibrios, para conseguir un funcionamiento adecuado.

2.2.8.2 Equilibrio económico

El equilibrio económico es una situación que se produce, cuando en el mercado, la oferta es igual a la demanda. Según las teorías de Adam Smith, el mercado llega al equilibrio por sí mismo, sin necesidad de que el estado intervenga.

2.2.8.3 Factores que inciden en el equilibrio económico

Familias: Dependiendo de los ingresos de las familias, se podría decir que las necesidades básicas de consumo, son proporcionales, incidiendo en la economía de manera positiva o negativamente.

Empresas: Son las encargadas de consumir materia prima y mano de obra, para colocar sus productos en el mercado y dependiendo de sus ingresos, se ofrece mayor cantidad y calidad de sus productos, como también, la contratación y estabilidad laboral, cuando hay equilibrio en la economía.

Estado: Cuando la economía es estable, el estado puede cumplir los parámetros trazados en los presupuestos, realizar las transferencias a los entes territoriales y cumplir con los mandatos constitucionales.

Incidencia Internacional: La economía de un país es estable, cuando la balanza comercial se mantiene en un buen nivel, logrando beneficios y estabilidad, en la tasa de cambio, aumentando la confianza de los inversionistas nacionales y extranjeros al mejorar el desarrollo económico del país.

Inflación: Pérdida del poder adquisitivo de la moneda. □ Una inflación baja y estable es un indicador de estabilidad, que contribuye a que las personas y las empresas, tomen decisiones de inversión con confianza. □ Cuando el porcentaje de inflación es alto, afecta a todos los sectores económicos.

Desempleo: Es uno de los problemas que más genera preocupación en la sociedad actual. Las personas desempleadas son aquellas, que no tienen empleo u ocupación, y deben enfrentarse a situaciones difíciles, por no tener ingresos, con los cuales sostenerse a sí mismos y a sus familias.

Empleo: Fortalece la economía nacional porque hay un alto nivel de producción, consumo e ingreso; cumplimiento con las expectativas del estado, de las empresas y de la población, al mejorar su calidad de vida, promoviendo la inversión, ahorro, imagen y confianza internacional para los inversionistas.

2.2.9 Entidades públicas

Son organismos establecidos por una legislación específica, la cual determina los objetivos de las mismas, su ámbito de acción y sus limitaciones.

Como se define, las entidades públicas son aquellas que se rigen por un conjunto o cuerpo de leyes, que son establecidas, con el fin de ordenar “la vida” de un país.

Las empresas del Sector Público son un conjunto de instituciones, que realizan función de gobierno, son propiedad del gobierno o están bajo su control.

2.2.10 Donación

En una acepción muy amplia, aunque impropia; donación es sinónimo de liberalidad. En sentido estricto, Castán Tobeñas, la define: "como el acto por el que una persona, con ánimo de liberalidad, se empobrece en una fracción de su patrimonio, en provecho de otra persona, que se enriquece con ella".

De esta definición, se derivan los elementos esenciales de la donación:

- a) El empobrecimiento del donante.
- b) El enriquecimiento del donatario.
- c) El ánimo de hacer una liberalidad.

Por lo tanto, como señala el citado autor, se han de excluir, de la categoría de la donación, todos aquellos actos que, otorgan una ventaja sin compensación.

La donación es el acto que consiste en dar fondos u otros bienes materiales, generalmente, por razones de caridad.

Muchas organizaciones sin fines de lucro tienen como principal fuente de financiamiento, las donaciones de los interesados. Algunos ejemplos de esto, son organizaciones de ayuda social, de preservación del ambiente e instituciones religiosas.

Como lo es también, en el territorio costarricense, el caso de los Centros diurnos y hogares de Ancianos, que se financian mediante las donaciones por ley y las donaciones externas que les hacen.

2.2.11 Acción Correctiva

La acción correctiva es una actuación o efecto implementado, a eliminar las causas de una no conformidad, defecto, o situación indeseable, detectada con el fin de evitar su repetición. Las acciones correctivas pueden incluir cambios en los procesos, procedimientos o sistemas para la mejora.

La acción correctiva no debe confundirse con la acción preventiva, que es aquella que se aplica, antes de que tengan lugar los fallos. Tal y como su nombre indica, la idea es corregir algo que ha fallado dentro del proceso de calidad y que necesita una intervención urgente; además de soluciones eficaces, entre otros. El objetivo es que estos fallos no vuelven a repetirse. Sin embargo, no siempre es sencillo identificar cuáles son las acciones preventivas más acordes con cada situación. Entre otros aspectos, porque los momentos de crisis y tensión, no siempre dan margen para el análisis.

2.2.12 Costos

Horngrén (2000), indica que por lo general, los contadores definen el costo, como los recursos sacrificados o perdidos, para alcanzar un objetivo específico. Asimismo, agrega que el costeo es el proceso de determinar el costo de hacer algo, por ejemplo, el costo de producir un bien, brindar un servicio, o llevar a cabo una actividad o función.

La mayoría de los empresarios, principalmente, de pequeñas empresas, definen sus precios de venta, a partir de los precios de sus competidores, sin saber si ellos alcanzan a cubrir los costos de sus empresas. La consecuencia inmediata, derivada de

esta situación, es que los negocios no prosperan. Conocer los costos de la empresa es un elemento clave de la correcta gestión empresarial, para que el esfuerzo y la energía que se invierte en la empresa, den los frutos esperados.

Por otra parte, no existen decisiones empresariales, que de alguna forma, no influyan en los costos de una empresa. Es por eso imperativo que las decisiones a tomarse, tengan la suficiente calidad, para garantizar el buen desenvolvimiento de las mismas.

Para evitar que la eficacia de estas decisiones, no dependa únicamente de la buena suerte, sino más bien, sea el resultado de un análisis de las posibles consecuencias.

2.2.12.1 Costos Fijos

La idea de costo se utiliza para nombrar al desembolso económico, que se lleva a cabo, para adquirir o mantener un producto o un servicio. Algo fijo, por otra parte, tiene estabilidad o es invariable

Los costos fijos, en este marco, son aquellos que no varían, cuando se producen pequeñas modificaciones, en el nivel de actividad de una compañía. Por lo general, los costos fijos se asocian a la estructura de la empresa. Este tipo de costos implican gastos periódicos (mensuales, anuales, entre otros), que pueden preverse.

2.2.12.2 Costos Variables

Un costo variable o coste variable es aquel que se modifica, de acuerdo con variaciones del volumen de producción (o nivel de actividad); se trata tanto de bienes, como de servicios. Es decir, si el nivel de actividad decrece, estos costos decrecen, mientras que si el nivel de actividad aumenta, también lo hace, esta clase de costos.

2.2.12.3 Diferencia entre costo variable y costo fijo

Costo fijos son los que se tienen que pagar, sin importar si la empresa produce mayor o menor cantidad de productos, como ejemplo, están los arrendamientos, que aunque la empresa esté activa o no hay que pagarlos, así produzca 100 o 500 unidades, siempre deberá pagar el mismo valor, por concepto de arrendamiento.

Los **costos variables** son los que se cancelan, de acuerdo con el volumen de producción, tal como la mano de obra, (si la producción es baja, se contratan pocos empleados, si aumentan, pues se contratarán más y si disminuye, se despedirán), también se tiene la materia prima, que se comprará, de acuerdo con la cantidad que se esté produciendo.

En una empresa es recomendable controlar y disminuir los costos fijos, ya que éstos afectan, económicamente la empresa, si ésta está en una etapa de recesión, tales costos fijos causarán pérdida, de tal forma que cuantos menos costos fijos tenga una empresa, mejor será la razón gastos-ingresos, que se posea.

2.2.13 Herramientas

Del latín *ferramenta*, una herramienta es un instrumento que permite realizar ciertos trabajos. Estos objetos fueron diseñados para facilitar la realización de una tarea mecánica, que requiere del uso de una cierta fuerza. El destornillador, la pinza y el martillo son herramientas.

Ya en la Prehistoria, hay que subrayar que los antepasados se vieron en la necesidad de construir sus propias herramientas, para poder realizar tareas, tales como hacer fuego, cazar, recolectar... Todas ellas han ido evolucionando, para adaptarse a los tiempos y además, han ido surgiendo otras, acordes con las necesidades de cada momento.

No obstante, no hay que pasar por alto, tampoco, que en el ámbito más coloquial, se utiliza el término herramienta, con una gran variedad de significados. Más usos que tiene la palabra que se estudia; son los que posee dentro del ámbito económico, empresarial y financiero. En este caso, se emplea aquella, con el claro propósito de hacer mención a los instrumentos, tangibles o intangibles, que se poseen, para poder llevar a cabo un proyecto y para conseguir unos resultados concretos.

Eso supone, por ejemplo, que cuando se hable de emprendedores, se establezca que éstos tienen una serie de herramientas, para poner en marcha sus negocios, cambios e iniciativas. Entre ellas estarían, el plan de empresa, la autoevaluación, el modelo de negocio, sus ideas, el análisis del mercado, en el que se integra o sus actitudes emprendedoras.

Más allá del objeto físico, el concepto de herramienta, también se utiliza para nombrar a cualquier procedimiento, que mejora la capacidad de realizar ciertas tareas.

Cabe destacar que, según este uso más amplio del término, queda de lado la definición donde resalta que la herramienta es un medio para la aplicación controlada de energía. Con una herramienta informática, el ser humano no realiza ningún tipo de fuerza.

2.2.13.1 Importancia de las herramientas

La importancia de las herramientas financieras, dentro de círculo empresarial, es importante, porque por ese medio se muestra la utilidad o ganancias de la empresa, que son los estados financieros.

Las herramientas son aquellos recursos, que sirven para llevar a cabo los trabajos y obligaciones, dentro de una entidad.

La importancia de la administración y las herramientas financieras son para mejorar los servicios, productos de las empresas y tener una buena planeación.

Razón por la cual, se puede destacar que las herramientas financieras y su aplicación, se le debe dar cada vez más, la importancia que tiene la aplicación de herramientas.

“Que cambien aquel concepto de que la empresa que genera utilidades, es aquella que está bien”, pues no es, en todo los casos.

Las herramientas financieras son muy útiles, porque permiten organizar los estados financieros, con el fin de llevar un mejor manejo y tener la seguridad de que se están manejando y aplicando las herramientas financieras, de forma correcta, para incrementar las utilidades de la empresa.

La aplicación de herramientas financieras en las empresas, ayuda a la búsqueda de información, por lo que es útil para los administradores y personas encargadas de tomar decisiones, que afecten la estructura financiera de la organización.

Los estados financieros, la toma de decisiones, las proyecciones financieras y aplicando las políticas de capital de trabajo y buenas administración, son una de las herramientas financieras que deben tomar en cuenta las empresas.

También, sería muy importante, poder aplicar todas estas herramientas financieras, para poder competir y defenderse en el mercado globalizado. En las diferentes áreas que no se basan solamente, en las utilidades de la empresa, para la toma de decisiones.

Razón financiera que permite determinar qué tan atractivo resulta para una empresa su crecimiento.

Muchas veces por ahorrar o la falta de una asesoría financiera, por parte del profesional encargado de presentar sus estados financieros, se cometen errores financieros.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1 Finalidad

“La finalidad de la investigación refiere al fin que ella persigue, una vez finalizada; es decir, remite a los aportes que dará en la producción de conocimiento y/o de acciones concretas, para resolver problemas que brindará. Existen dos tipos de finalidad: la teoría y la aplicada” (Guía 3,2016) (p.32).

3.1.1 Finalidad Teórica

La investigación teórica, dice Rodrigo Barrantes Echavarría: *es aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación...para crear un cuerpo de conocimiento teórico, en algún campo de la ciencia* (2013. p, 64).

3.1.2 Finalidad Aplicada

Su fin es sobre todo, resolver problemas concretos y cotidianos, existentes en un país, empresa, institución, comunidad o en un grupo de personas, tomando como base para esto, los datos y la información generada por la investigación (Guía 3, 2016) (p.32).

En esta investigación, se utilizará la finalidad Aplicada, ya que se pretende resolver problemas de planificación financiera y su respectiva gestión, por lo cual estará orientada a la resolución de conflictos cotidianos de la organización, al tomar como base, la información recolectada en el proceso de investigación.

3.2 Dimensión

En cuanto a la dimensión o alcance temporal, existen básicamente, dos tipos de investigaciones, a saber; la transversal y la longitudinal. La transversal establece (Barrantes, 2013. P.64): “estudia aspectos del desarrollo de los sujetos y de los temas, en un momento dado”. Es decir, “recorta” el tiempo, en sentido metafórico, para investigar un tema específico y en profundidad, en un momento específico. En la investigación transversal, lo más importante es la profundidad y el gran detalle con que se trata el tema, más que la gran amplitud temporal la investigación (Guía 3,2016) (p.34).

La dimensión transversal es la que se utilizará en la investigación, pues se realizará en un tiempo específico, realizando y recaudando la información necesaria para dicha investigación, en un tiempo determinado.

3.3 Marco

“El marco de la investigación se refiere al tamaño de la investigación; es decir, a la magnitud de la investigación, en el contexto de un país, una organización o una temática”(Guía 3,2016) (p.32).

Se clasifica en espacio Mega, Macro y Micro.

Mega, porque se está abarcando un gran espacio o temática; por ejemplo, una investigación tipo censo o una realizada en toda la empresa o en todo el campo del derecho laboral.

Lo macro, en cambio, refiere al estudio que se realiza en una parte o fragmento de lo mega, por ejemplo, un estudio de mercado en una provincia, una evaluación del desempeño en un departamento de una empresa, una evaluación del desempeño docente, en una Regional de Educación, o, un análisis jurídico, en un campo específico del derecho laboral, por ejemplo, sobre el salario mínimo.

Finalmente, el marco o espacio micro de la investigación refiere a una parte, un elemento, un subtema, un micro-espacio, en donde el investigador hace su investigación (Guía 3, 2016) (p.33).

La presente investigación se desarrollará, mediante el método micro, ya que estará enfocada en el análisis financiero de la organización, lo que quiere decir que estará evaluando situaciones de un sector y elementos de tamaño reducido.

3.4 Naturaleza

Según Barrantes Echavarría, Rodrigo (2001:pág71), afirma: “Son representaciones generales de concebir y analizar la realidad, que luego buscan crear las formas necesarias para conocerla y manejarse en ella, de una manera más acertada”.

3.4.1 Enfoque Cuantitativo

En el enfoque cuantitativo, el investigador plantea el problema en estudio, delimitándolo en concreto; una vez planteado el problema, revisa, lo que se ha investigado y sobre esta revisión de la literatura, construye su marco teórico.

De dicha teoría, se deriva la hipótesis, la misma es sometida a pruebas, si los resultados de estas pruebas corroboran la hipótesis o son congruentes con ésta, se

aporta evidencia a su favor. Por lo contrario, si se refutan, se descartan en busca de mejores explicaciones y nuevas hipótesis.

Para obtener tales resultados, el investigador recolecta datos numéricos de los objetos, fenómenos o participantes, que se estudia y analiza, mediante procedimientos estadísticos.

3.4.2 Enfoque Cualitativo

En este tipo de enfoque, el investigador plantea un problema, pero no sigue un proceso, claramente definido.

En la mayoría de enfoques cualitativos, no se prueban hipótesis, éstas se generan durante el proceso y van definiéndose, conforme se recaban más datos no estandarizados. El investigador se introduce en las experiencias individuales de los participantes y construye el conocimiento, siempre consciente de que es parte del fenómeno estudiado.

(Tesis de Investigación, 2011).

3.4.3 Enfoque Mixto

Se puede definir, como la integración sistemática de los enfoques cuantitativos y cualitativos, en un solo estudio, con el fin de obtener una fotografía más completa del fenómeno, producto de investigación. Estos pueden ser conjuntados, de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales. De forma alterna, estos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados, para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio.

(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

La naturaleza u enfoque de esta investigación se basará en el tipo cuantitativo, ya que las variables que se desarrollarán son medibles y cuantificables.

3.5 Carácter

Según Palella y Martins (2006): “El nivel de investigación, tal como lo plantea Arias (1997), se refiere “al grado de profundidad, con que se aborda un objeto o fenómeno” (p.47). El tipo de investigación a realizar determina los niveles que es preciso desarrollar” (p.101).

Es por esto, que el nivel o carácter de la investigación establece, hasta qué punto se llevará a cabo el estudio, la profundidad y los factores a intervenir en el desarrollo de la investigación.

Exploratorio: se utiliza, cuando existe poca información, dado que la búsqueda evidencia que no existen antecedentes acerca del problema investigado; o bien, lo

que hay no es aplicable al contexto, en el que se hará, por lo que la investigación tiene la finalidad de aportar más conocimiento (Guía 3, 2016) (p.56).

Descriptivo: éste se realiza, cuando se explora cómo es una situación, fenómeno, objeto o grupo humano y cómo se manifiesta; tiene la finalidad de especificar las características y propiedades de las situaciones, así como los perfiles de los grupos humanos. Se llevan a cabo midiendo, evaluando y recolectando datos (Guía 3,2016) (p.56).

Correlacional: éste se realiza, cuando la literatura deja ver que existe relación, entre algunas de las características o condiciones propias del objeto investigado; no se mide la relación ni establece la magnitud. Solo se incursiona, en cómo se comporta una característica (variable), en tanto se encuentra relacionada con otra, de la cual ya se conoce su comportamiento (Guía 3,2016) (p.57).

Explicativo: se da cuando existen varias teorías aplicables al problema de la investigación y el estudio implica hallar las causas o el porqué de las situaciones o fenómenos. Es muy estructurado porque involucra lo descriptivo y lo correlativo. (Guía 3,2016) (p.57).

En este sentido, la presente investigación será enmarcada en un nivel correlacional porque medirá el grado de relación que existe entre variables, como lo es la planificación y análisis financiero, con respecto a la gestión y sostenibilidad de la organización.

3.6 Sujetos y fuentes de investigación

3.6.1 Sujetos

Se refiere a los individuos o fuentes documentales que proporcionan los datos de interés, en relación con el tema de investigación.

Para el desarrollo de esta investigación, los sujetos de información serán: La Administradora del Centro Diurno y los funcionarios del mismo.

Hernández, Fernández y Baptista (2006:66), citando a Dahnke, distinguen tres tipos básicos de fuentes de información, e indican que éstas se componen de fuentes primarias o directas, secundarias y terciarias.

3.6.2 Primera Mano

“Se especifican las fuentes primarias que son aquellas donde la información no se encuentra sistematizada, tal como algunos profesionales” (Guía 3, 2016) (p.57).

"Los documentos primarios registran los resultados inmediatos de la investigación o nuevas orientaciones de hechos ya conocidos" (Arenas, 1980, p. 5).

Como se cita, las fuentes primarias son suministradas por experto, donde la información es de primera mano. Es por eso que en la presente investigación, se ha utilizado la información de tesis de grado, donde se ha logrado extraer información valiosa y segura. Las siguientes Tesis son las utilizadas:

Estrategias financieras aplicadas al proceso de sostenibilidad y crecimiento de las Pyme del Sector Comercio, de la Autora Nancy Flores.

Efectos de la planificación financiera en los presupuestos de las empresas inmobiliarias, presentada por Melisa Sachi Balsa Matos.

Plan de negocio para la creación de un centro del adulto mayor en la ciudad de Chiclayo, presentada por Dayri Melissa, Cabrejos Alcántara y Martha Anel, Nanfuñay Santisteban.

Modelo de aplicación de la Norma Internacional de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades, a los estados financieros de la empresa inversiones c&w el Cocal, S.A. para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública.

3.6.3 Segunda Mano

“Las fuentes secundarias son aquellas que no tienen como objetivo principal, ofrecer información sino indicar qué fuente o documento nos la puede proporcionar. Los documentos secundarios remiten generalmente, a documentos primarios” (Módulo 1. Fuentes de Información, 2011) (p.8).

En esta investigación se utilizan como fuentes de secundarias el libro Metodología de la Investigación de Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y María del Pilar Batista Lucio, como también, la Guía 3 De Ciencias Sociales de la Universidad Hispanoamericana 2016, Introducción al Análisis Financiero 3era Edición de la autora Ana Gil Álvarez y Fundamentos de la Administración Financiera, del autor Carlos Luis Robles Román.

3.6.4 Tercera mano

“El término de fuente terciaria va perdiendo aceptación, a favor de la fuente secundaria refundida. Se trata de aquellas fuentes secundarias, que se han refundido con otras, como es el caso de las bibliografías de bibliografías y los repertorios. Su contenido se toma de otros documentos secundarios”.

Como se cita, las fuentes terciarias que se han utilizado en esta investigación, han sido algunas páginas o blogs de internet, donde se han tomado citas de autores, plasmadas en otros documentos, como lo es el Blog “Mango Financial Sustainability,” y El Blog “Estrategia y Personas” del autor Garland J.

3.7 Población

Para lograr definir la población sujeta a una investigación, lo primero que se debe responder es a la pregunta, ¿quiénes?, es decir, en cuanto a los sujetos y objetos que puedan ser vistos como de estudio, de acuerdo con las características que tengan en común y que concuerden con los objetivos de la investigación.

“Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Sampieri, 1991, pág. 210).

En dicha investigación, la población será la Administradora del Centro, así como los demás funcionarios que laboran en el mismo.

3.8 Técnicas e instrumentos para recolección de datos

En opinión de Rodríguez Peñuelas (2008:10), las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas.

3.8.1 Observación

Sabino (1992:111-113), la observación es una técnica antiquísima, cuyos primeros aportes sería imposible rastrear. A través de sus sentidos, el hombre capta la realidad que lo rodea, que luego organiza intelectualmente y agrega: La observación puede definirse, como el uso sistemático de nuestros sentidos, en la búsqueda de los datos que necesitamos, para resolver un problema de investigación.

3.8.2 Encuesta

Al respecto, Mayntz et al., (1976:133) citados por Díaz de Rada (2001:13), describen a la encuesta, como la búsqueda sistemática de información, en la que el investigador pregunta a los investigados, sobre los datos que desea obtener, y posteriormente, reúne estos datos individuales, para obtener durante la evaluación, datos agregados.

3.8.3 Entrevista

Sabino, (1992:116) comenta que la entrevista, desde el punto de vista del método, es una forma específica de interacción social que tiene por objeto, recolectar datos para una investigación.

Para efectos de esta investigación, se estará aplicando una entrevista a la Administradora de la organización, conformada por 1 pregunta abierta y 14 cerradas

3.8.4 El cuestionario

Según lo indica Miguel Gómez (1998), la obtención de información relativa a características y comportamientos, puede hacerse de dos maneras: observándolos directamente o preguntando acerca de ellos, a sujetos o a informantes calificados.

El uso de la técnica de la interrogación contempla dos pasos básicos:

- a) La preparación de un cuestionario, donde aparecen las preguntas de interés y el espacio para las respuestas, y
- b) La aplicación de ese cuestionario a los sujetos o informantes, ya sea por entrevista personal o telefónica, o por cualquier otro medio posible.

El cuestionario busca obtener, por medio de la formulación de preguntas adecuadas, las respuestas que suministren los datos necesarios para cumplir con los objetivos de la investigación. Para ello, el cuestionario debe obtener información pertinente, válida y confiable.

Además, el cuestionario debe ayudar al entrevistador, en la tarea de motivar al informante, para que comunique la información requerida; función importante para obtener información válida y confiable. La redacción, el orden de las preguntas y otros detalles, deben ser tomados en cuenta, para la elaboración del cuestionario, de manera que logren la motivación del informante.

Se aplicará un cuestionario a cada uno de los miembros que conforman la población, el mismo estará conformado por 8 preguntas de respuesta cerrada y 1 abierta. De esta manera, se espera que la información recolectada sea valiosa y oportuna, para el cumplimiento de los objetivos.

3.8.5 Lista de cotejo

Para la Universidad Tecnológica de Chile (2007), las listas de cotejo "constituyen un medio para observar y registrar aspectos específicos, ya sea de la conducta de un sujeto o sucesos en una situación dada".

3.8.6 Bitácora

La bitácora es un cuaderno, en el que se reportan los avances y resultados preliminares de un proyecto de investigación. En él, se incluyen con detalle, entre otros aspectos, las observaciones, ideas, datos, de las acciones que se llevan a cabo, para el desarrollo de un experimento o un trabajo de campo. Se puede ver como un instrumento, cuya aplicación sigue un orden cronológico, de acuerdo con el avance del proyecto. Según Raúl Alva, "la bitácora es el diario de trabajo" y su elaboración, es un paso imprescindible, en el transcurso de un proyecto de investigación (3).

Se aplicará un cuestionario, a cada uno de los miembros que conforman la población, el mismo estará conformado por 6 preguntas de respuesta cerrada y 4 semi-cerradas. De esta manera, se espera que la información recolectada sea valiosa y oportuna, para el cumplimiento de los objetivos.

3.9 Validación de Instrumentos

Los instrumentos a utilizarse, para la recolección de la información, deben cumplir tres requisitos fundamentales: deben ser confiables, válidos y objetivos.

3.9.1 Validez

En términos generales, se puede definir que la validez se refiere al grado, en que un instrumento, realmente mide la variable que pretende medir.

(Tesis de Investigación, 2014)

3.9.2 Confiabilidad

Un instrumento es confiable, cuando aplicado repetidamente, a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo, por investigadores diferentes, da iguales o parecidos resultados.

(Tesis de Investigación, 2014)

3.9.3 Objetividad

La objetividad se refiere al grado, en que un instrumento de medición es filtrable a la influencia de sesgos y tendencias del investigador o investigadores, que lo administran, califican e interpretan.

(Gómez & Bolívar, 2014)

3.10 Tabulación, ordenamiento e interpretación de los resultados

Una vez que se ha recopilado la información necesaria, mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de información, se procederá a la tabulación de la misma, con el fin de agrupar las respuestas suministradas.

Posteriormente, la información se ordenará, mediante tablas, que agruparán las respuestas y los datos arrojados para cada variable.

3.11 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Este es un proceso metodológico, que consiste en descomponer las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general, a lo más específico.

(Metodología de investigación, pautas para hacer tesis, 2013)

La Operacionalización de variables es el proceso de llevar una variable, desde un nivel abstracto, a un plano más concreto; básicamente, busca precisar al máximo, el significado que se le otorga a una variable, en un instrumento de estudio.

También, se puede entender, como una forma de explicar cómo se miden las variables, que se han seleccionado.

Las variables deben ser descompuestas en dimensiones más pequeñas, y éstas a su vez, traducidas en indicadores que permitan la observación directa y la medición.

(Metodología al día, 2011)

A continuación se muestra el cuadro de Operacionalización de las variables

Cuadro de Operacionalización de variables

Objetivos Específicos	Variables	Indicadores	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
<p>Revisar las medidas de planificación financiera actuales de la organización como también el control que ejercen ante sus operaciones financieras diarias y mensuales en el Centro Diurno Luz de Amor para Adultos Mayores de Puntarenas.</p>	<p>Planificación Financiera</p>	<p>Plan Financiero Presupuesto Estructura</p>	<p>Mediante la revisión del planeamiento financiero de la organización, como también las herramientas existentes y su estructura permitirán conocer cómo se gestionan las operaciones de la organización.</p>	<p>Formular estrategias a seguir referente a la planificación financiera y presupuestaria para un correcto manejo de la estructura de la organización.</p>	<p>Entrevista, apartado N°1, N°2 y N°3 Cuestionario, preguntas N°1, N°2, N°3, N°4, N°5, N°6</p>

<p>Identificar las deficiencias financieras que afectan el equilibrio económico y la sostenibilidad de la entidad, con el fin de implementar estrategias financieras como la creación de su metodología de control en el Centro Diurno Luz de Amor para Adultos Mayores de Puntarenas.</p>	<p>Sostenibilidad</p>	<p>Reservas Financiera</p> <p>Ingresos y Egresos</p>	<p>Por medio de las reservas financieras de la organización, sus ingresos y egresos se conocerán las necesidades y cómo influyen en su sostenibilidad.</p>	<p>Implementar estrategias para controlar y mantener un balance financiero y económico de la organización.</p>	<p>Entrevista, apartado N° 4, N°5, N°6, N°7, N°8 y N°9</p> <p>Cuestionario, preguntas N°7 y N°8</p>
<p>Proponer las medidas correctivas necesarias que contrarresten el exceso de descontrol que predomina actualmente en los costos financieros (costos fijos y variables) y toda el área financiera el Centro Diurno Luz de Amor para Adultos Mayores de Puntarenas.</p>	<p>Costos financieros</p>	<p>Estructura Financiera</p>	<p>Identificar deficiencias en cuanto al control de costos y proponer las medidas correctivas necesarias.</p>	<p>Establecer medidas correctivas para el mejor funcionamiento y manejo adecuado de los costos financieros.</p>	<p>Entrevista, apartado N°10, N°11, N° 12, N°13, N°14, N°15 y N°16</p>

Figura 2. Fuente. Elaboración Propia

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este Capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos descritos en el capítulo anterior, y su debido análisis e interpretación.

Según, Ander, E. (1992), el propósito del análisis es: “Señalar y comparar las observaciones llevadas a cabo, en forma tal, que se materialice los resultados de la investigación, con el fin de proporcionar respuesta a las interrogantes de las mismas o sea, a los problemas formulados y/o planteados” (p.57); es decir, que a través del análisis de los resultados, se hace más fácil y clara, la comprensión del problema en estudio.

En este capítulo, el resultado de datos obtenidos se da por medio de los cuestionarios aplicados a los funcionarios del Centro Diurno Luz de Amor, en conjunto con una entrevista aplicada a la Administradora, también del Centro.

Cabe destacar que la información recolectada por medio de los instrumentos seleccionados, se efectuó específicamente por cada variable; esto con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos específicos, planteados en el Capítulo I.

4.1 Análisis de los resultados de la variable 1: Revisión de las medidas de planificación financiera

Para un correcto análisis del comportamiento financiero de la organización, se necesita conocer cuáles son las medidas y herramientas utilizadas para el manejo y control de los recursos, para así comprender cuáles son sus fallas y aciertos; de esta manera, se podrán sugerir algunas mejoras, en cuanto a las herramientas existentes, así también, nuevas opciones para uno manejo más eficiente.

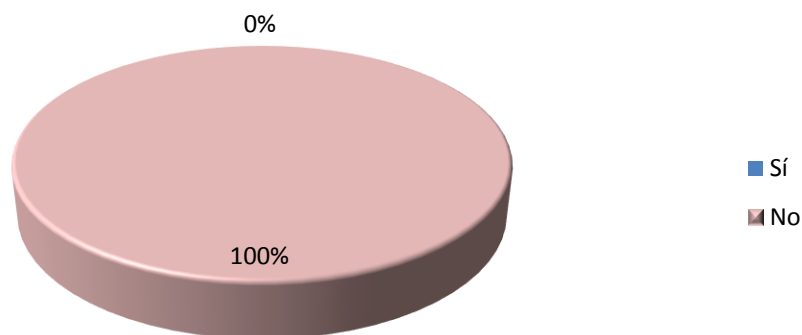
Cuadro 1

Cuadro N1		
Posesión de herramientas adecuadas en la organización para la correcta planificación financiera		
Aspecto	Cantidad	%
Sí	0	0.00%
No	4	100.00%
Total de Encuestados	4	100.00%

Fuente. Elaboración propia, Investigación Planificación Financiera, Centro Diurno Luz de Amor, 2017

Gráfico 1

Posesión de herramientas adecuadas en la organización para la correcta planificación financiera



Según la información mostrada en el gráfico N°1, la totalidad de la población afirma que la organización no cuenta con las herramientas adecuadas para una planificación financiera, lo que significa que ésta es una de las principales razones, por las cuales el manejo de los recursos no se da, de una manera eficiente.

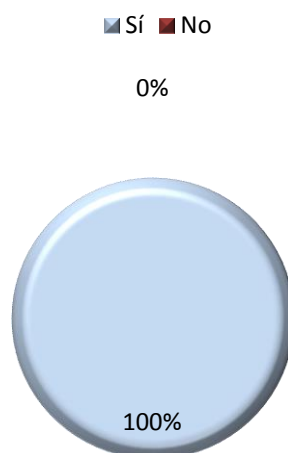
Cuadro 2

Cuadro N2		
Necesidad de modificación en las medidas de planificación financiera actuales		
Aspecto	Cantidad	%
Sí	4	100.00%
No	0	0.00%
Total de Encuestados	4	100.00%

Fuente. Elaboración propia, Investigación Planificación Financiera, Centro Diurno Luz de Amor, 2017

Gráfico 2

Necesidad de modificación en las medidas de planificación financiera actuales



Según la información que arroja el gráfico anterior, el 100% de la población indicó la necesidad de que se modifiquen medidas de planificación financiera actuales de la organización, lo que quiere decir que las mismas no están siendo empleadas de manera adecuada, por lo que requieren de mejoras y actualizaciones.

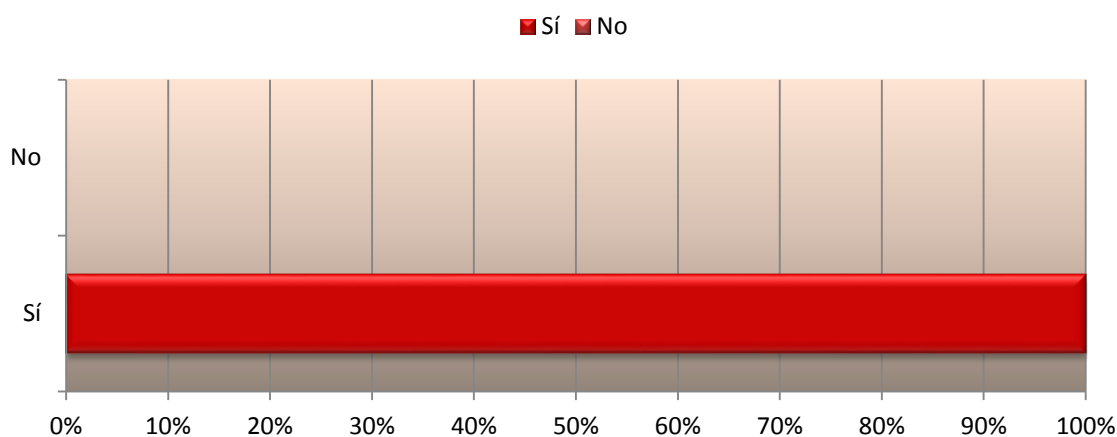
Cuadro 3

Cuadro N3		
Mayor planificación y control para un mejor manejo de las operaciones financieras de la organización		
Aspecto	Cantidad	%
Sí	4	100.00%
No	0	0.00%
Total de Encuestados	4	100.00%

Fuente. Elaboración propia, Investigación Planificación Financiera, Centro Diurno Luz de Amor, 2017

Gráfico 3

Mayor planificación y control para un mejor manejo de las operaciones financieras de la organización



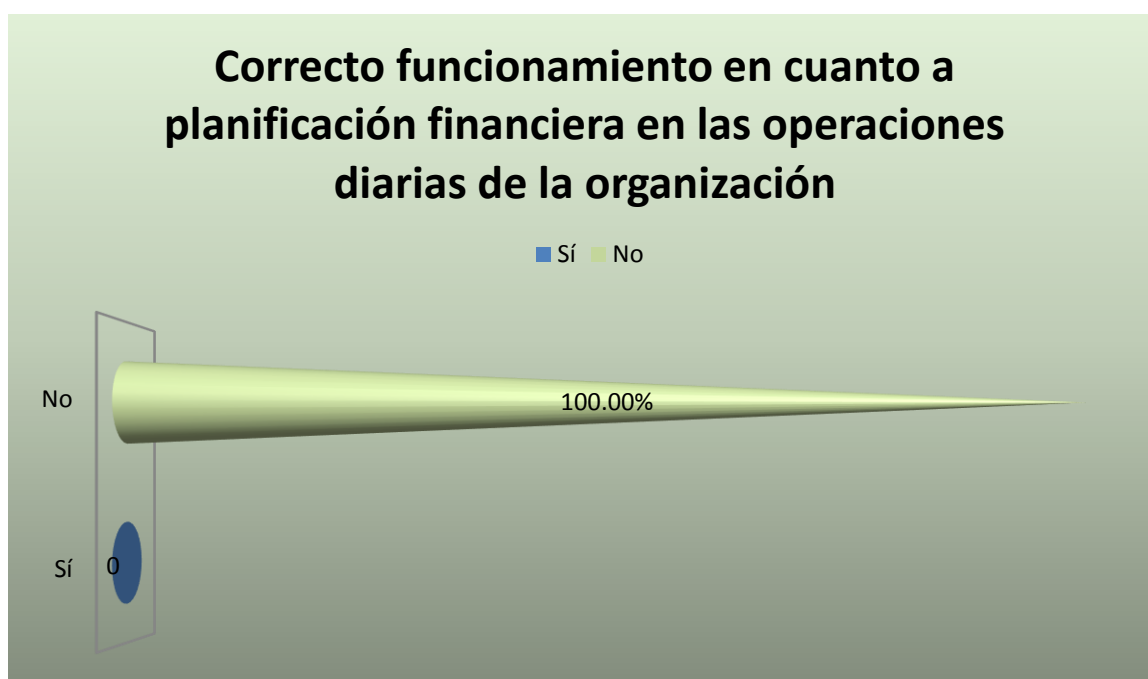
Según la información plasmada en el gráfico anterior, el 100% de la población está de acuerdo, en que si existiera una mayor planificación en la organización, como su respectivo control, las operaciones financieras de la misma mejorarían considerablemente.

Cuadro 4

Cuadro N4 Correcto funcionamiento en cuanto a planificación financiera en las operaciones diarias de la organización		
Aspecto	Cantidad	%
Sí	0	0.00%
No	4	100.00%
Total de Encuestados	4	100.00%

Fuente. Elaboración propia, Investigación Planificación Financiera, Centro Diurno Luz de Amor, 2017

Gráfico 4



Según el 100% de la población entrevistada, no se ve reflejado un correcto funcionamiento de las operaciones de la organización, en cuanto a planificación financiera; esto puede ser, debido a la ausencia de herramientas necesarias e idóneas, para la administración y manejo de los recursos.

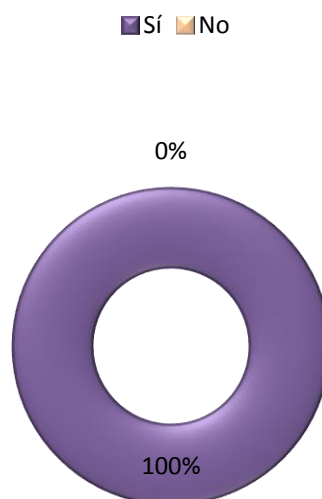
Cuadro 5

Cuadro N5 Requerimientos de controles más sólidos en cuanto a las operaciones financieras		
Aspectos	Cantidad	%
Sí	4	100.00%
No	0	0.00%
Total de Encuestados	4	100.00%

Fuente. Elaboración propia, Investigación Planificación Financiera, Centro Diurno Luz de Amor, 2017

Gráfico 5

Requerimientos de controles más sólidos en cuanto a las operaciones financieras



Se requiere un control y seguimiento más sólido en cuanto a las operaciones financieras de la organización. Esta conclusión se basa en la información arrojada en el gráfico número 5, donde se expresa claramente la respuesta de la población de la organización, donde el 100% afirma la necesidad de control en las operaciones.

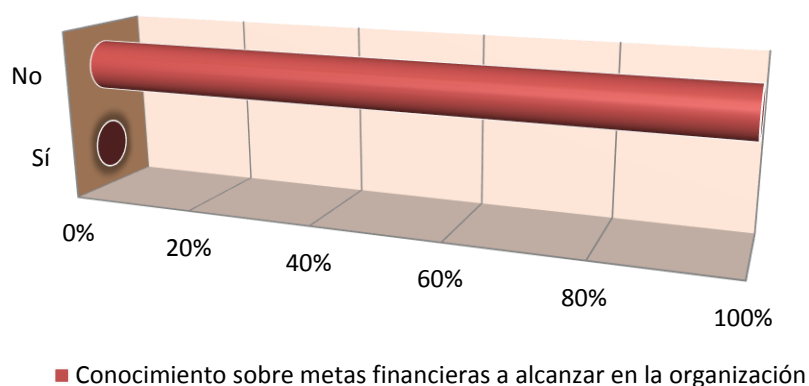
Cuadro 6

Cuadro N6 Conocimiento sobre metas financieras a alcanzar en la organización		
Aspectos	Cantidad	%
Sí	0	0.00%
No	4	100.00%
Total de Encuestados	4	0.00%

Fuente. Elaboración propia, Investigación Planificación Financiera, Centro Diurno Luz de Amor, 2017

Gráfico 6

Conocimiento sobre metas financieras a alcanzar en la organización



Según los resultados anteriores y la información brindada por la población en general, de la organización, dice descubrir en su totalidad, las metas financieras de la misma, dedicándose únicamente, a sus labores diarias. Lo que lleva a concluir que permanecen en completa ignorancia, en cuanto al área financiera y a metas, lo que contribuye, negativamente, puesto que se necesita que todos los funcionarios conozcan las metas y objetivos diarios, mensuales y anuales, para que ellos se mantengan enfocados, motivados y dispuestos a cumplir lo esperado. Como se

explica en los capítulos anteriores, para poder planificar, se necesita tener metas, conocerlas muy bien, para saber cómo se van a cumplir.

Cuadro 7

Cuadro N7 Existencia de un Plan Financiero		
Aspectos	Cantidad	%
Sí	1	100.00%
No	0	0.00%
Total		100.00%

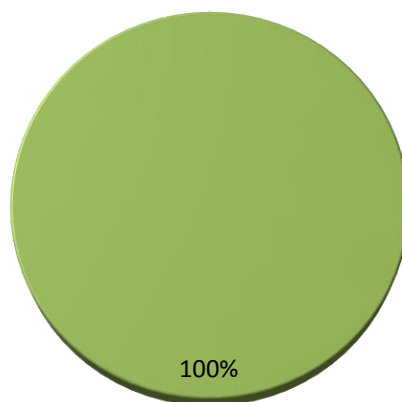
Fuente. Elaboración propia, Investigación Planificación Financiera, Centro Diurno Luz de Amor, 2017

Gráfico 7

Existencia de un Plan Financiero

■ Sí ■ No

0%



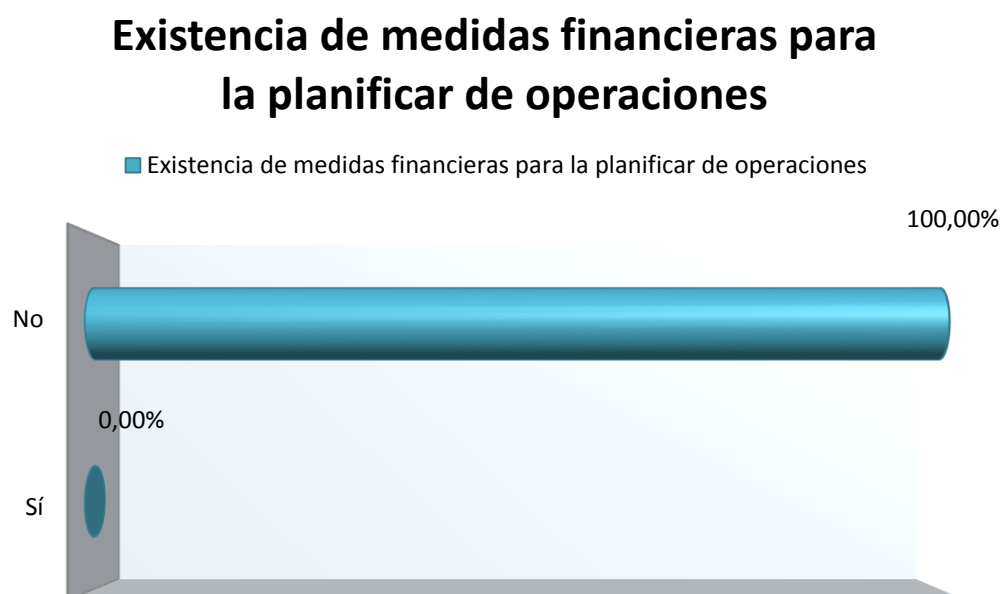
Según los datos mostrados en el gráfico número 7, mismos extraídos de la entrevista aplicada a la Administradora de la organización, refleja la inexistencia de un plan financiero o alguna herramienta similar, que contribuya al ordenamiento de operaciones, metas y objetivos trazados. Lo que genera un descontrol, falta de organización y por supuesto, planificación ya que la existencia de un plan financiero les aportaría un mayor manejo, supervisión y cumplimiento de metas.

Cuadro 8

Cuadro N8		
Existencia de medidas financieras para la planificar de operaciones		
Aspectos	Cantidad	%
Sí	0	0.00%
No	1	100.00%
Total		100.00%

Fuente. Elaboración propia, Investigación Planificación Financiera, Centro Diurno Luz de Amor, 2017

Gráfico 8



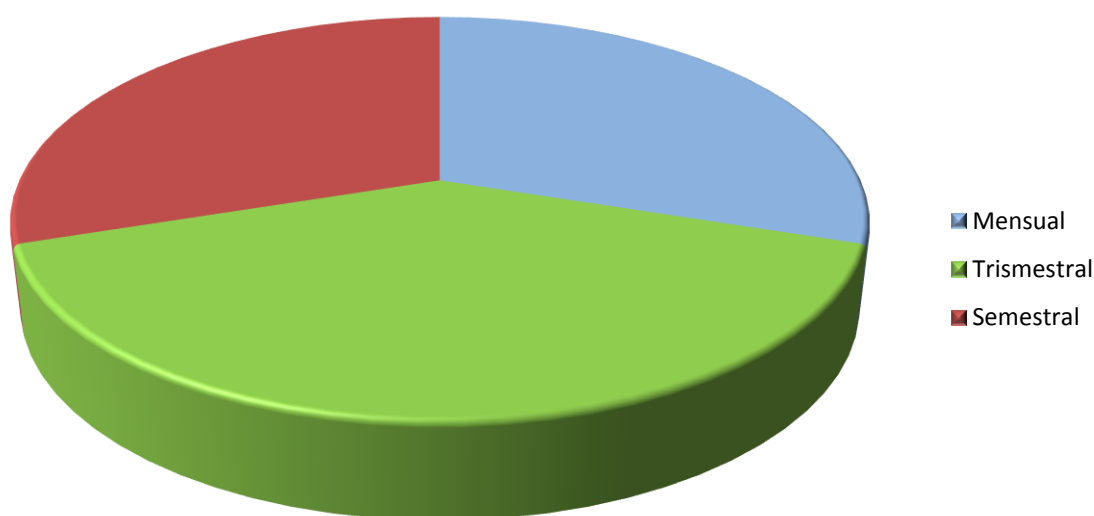
La organización no cuenta con medidas financieras que aporten en el ámbito de la planificación financiera; claramente, se refleja en la información de este gráfico, la inexistencia de medidas para la planificación. Lo que resume lo dicho en la teoría, la planificación financiera es una necesidad puesto que las organizaciones actuales se ven expuestas al futuro que está lleno de cambios e incertidumbre, y sin las medidas adecuadas para la planificación, solo se vuelven barcos a la deriva.

Cuadro N9	
Frecuencia con que se realizan actividades para solventar necesidades e imprevistos	
Aspectos	%
Mensual	30.00%
Trimestral	40.00%
Semestral	30.00%
Total	100.00%

Fuente. Elaboración propia, Investigación Planificación Financiera, Centro Diurno Luz de Amor, 2017

Gráfico 9

Frecuencia con que se realizan actividades para solventar necesidades e imprevistos



La información expresada en el gráfico anterior, refleja la frecuencia, con que la organización opta o se ve en la necesidad de realizar prácticas extraordinarias, para recolectar dinero para y así cubrir diversas necesidades. El 40% de las actividades se hacen trimestralmente, pero también hay actividades realizadas cada mes, y trimestralmente, lo que refleja falta de organización. E puede estar generando desgaste, tanto para la administración, como para la organización en general, ya que se ven forzosamente a invertir tiempo y fuerzas para realizar estas actividades y automáticamente, descuidando o dejando de lado las obligaciones diarias, que demanda el centro Diurno.

4.2 Análisis de los resultados de la variable 2: Identificación de deficiencias financieras e implicaciones en la sostenibilidad

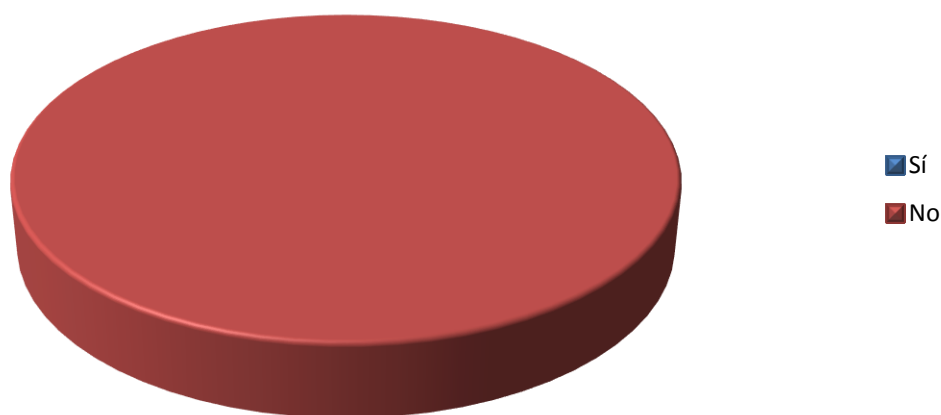
Cuadro 9

Cuadro N10		
Suficiencia de capital para que opere la organización en los últimos periodos		
Aspectos	Cantidad	%
Sí	0	0.00%
No	1	100.00%
Total		100.00%

Fuente. Elaboración propia, Investigación Planificación Financiera, Centro Diurno Luz de Amor, 2017

Gráfico 10

Suficiencia de capital para que opere la organización en los últimos periodos



Según la entrevista aplicada, y los datos que arroja el gráfico anterior, en los últimos periodos, se cuenta con capital insuficiente para que las operaciones sean ejecutadas correctamente.

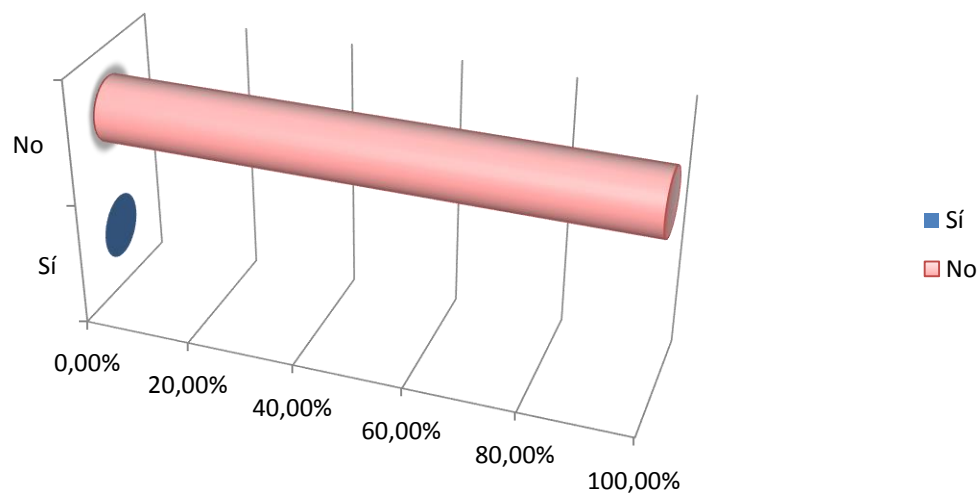
Cuadro 11

Cuadro N11 Presencia de reserva financiera para posibles obligaciones		
Aspectos	Cantidad	%
Sí	0	0.00%
No	1	100.00%
Total		100.00%

Fuente. Elaboración propia, Investigación Planificación Financiera, Centro Diurno Luz de Amor, 2017

Gráfico 11

Presencia de reserva financiera para posibles obligaciones



Se refleja en el gráfico anterior que no existe una reserva financiera, que ayude a enfrentar posibles obligaciones o situaciones futuras, pues en el futuro existe mucha incertidumbre y es cambiante, como dice la teoría y la única manera de manejar la situación, a la hora de prever posibles necesidades y así solucionarlas a tiempo.

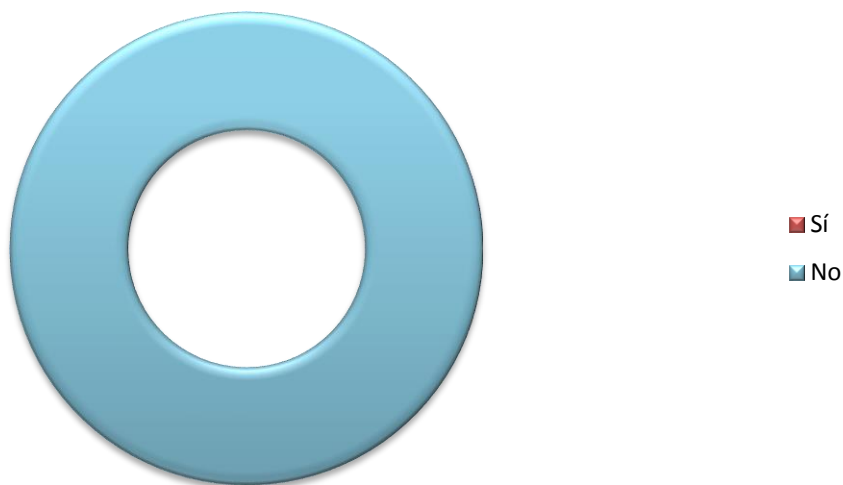
Cuadro 12

Cuadro N12		
Existencia de herramientas para monitorear riesgos		
Aspectos	Cantidad	%
Sí	0	0.00%
No	1	100.00%
Cantidad		100.00%

Fuente. Elaboración propia, Investigación Planificación Financiera, Centro Diurno Luz de Amor, 2017

Gráfico 12

Existencia de herramientas para monitorear riesgos



Según los datos mostrados en el gráfico, basado en la información recolectada de la técnica de entrevista, no existen herramientas destinadas a monitorear los riesgos o situaciones adversas futuras.

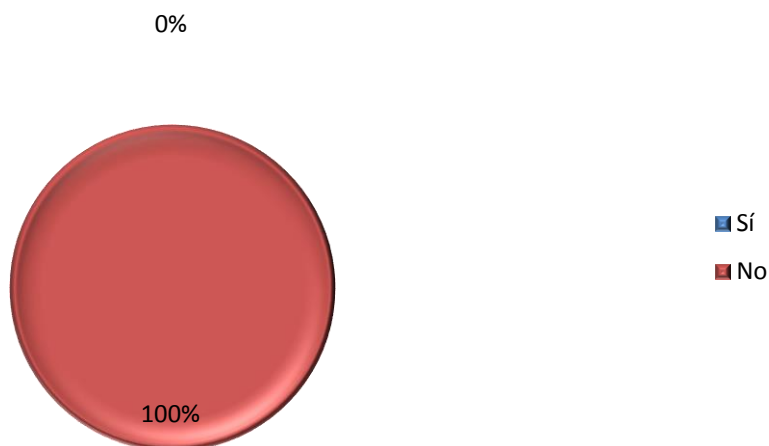
Cuadro 13

Cuadro N13		
Flujo de efectivo necesario para financiar actividades planeadas		
Aspectos	Cantidad	%
Sí	0	0.00%
No	1	100.00%
Total		100.00%

Fuente. Elaboración propia, Investigación Planificación Financiera, Centro Diurno Luz de Amor, 2017

Gráfico 13

Flujo de efectivo necesario para financiar actividades planeadas



El gráfico N° 13 indica con el 100% del porcentaje que no se cuenta con efectivo necesario para financiar las actividades planeadas, que tiene la organización. Esto causado por la carencia de reservas financieras, falta de planificación y descontrol. Basándose esta conclusión, en el análisis de los anteriores gráficos.

Cuadro 14

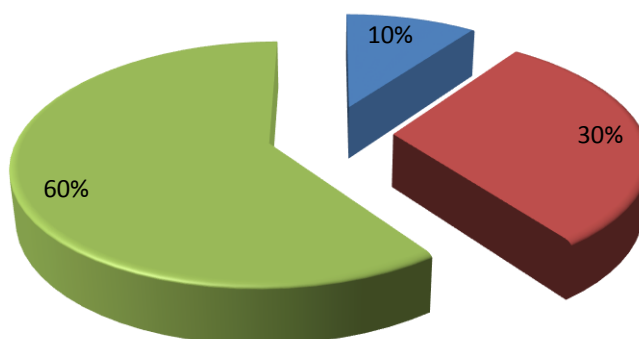
Cuadro N14	
Formas en que solventan a problemas financieros diarios y situaciones adversas	
Aspectos	%
Cuenta de leyes	10.00%
Cuenta de fondos propios	30.00%
Actividades Extraordinarias	60.00%
Total	100.00%

Fuente. Elaboración propia, Investigación Planificación Financiera, Centro Diurno Luz de Amor, 2017

Gráfico 14

Formas en que solventan a problemas financieros diarios y situaciones adversas

■ Cuentas de Leyes ■ Cuenta de Fondos de propios ■ Actividades Extraordinarias



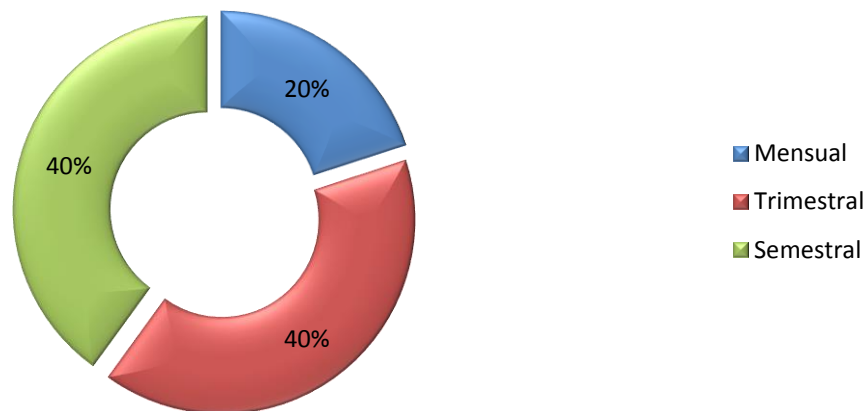
Refleja el gráfico N° 14, que las situaciones adversas se solventan el 10% con el dinero de la cuentas de leyes, ya previamente establecidas y según los rubros aceptados por ley, el 30% con el dinero de fondos propios y el 60%, por medio actividades extraordinarias.

Cuadro N15 Frecuencia de control hacia las estrategias existentes	
Aspectos	%
Mensual	20.00%
Trimestral	40.00%
Semestral	40.00%
Total	100.00%

Fuente: Elaboración propia, Investigación Planificación Financiera, Centro Diumo Luz de Amor, 2017

Gráfico 15

Frecuencia de control hacia las estrategias existentes



Según lo indicado por la Administradora de la organización, lo que existe es una rendición de cuentas, que como lo muestra el gráfico N°15, la rendición de cuentas se establece el 20% Mensual, 40% trimestral y 40% semestral. En cuanto a las estrategias como tal, no existen.

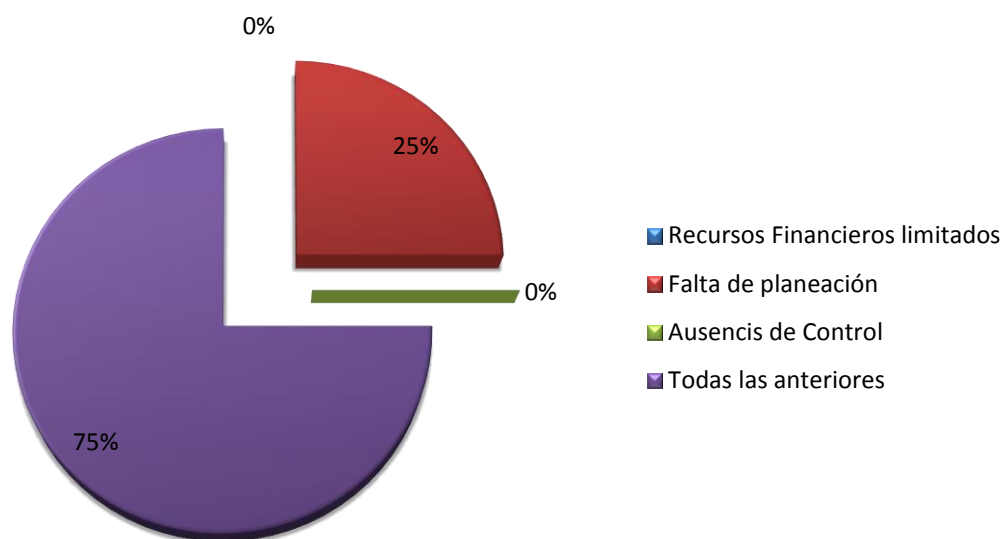
Cuadro 16

Cuadro N16 Afectaciones diarias en la sostenibilidad de la Organización		
Aspectos	Cantidad	%
Recursos financieros limitados	0	0.00%
Falta de Planeación	1	25.00%
Ausencia de Control	0	0.00%
Todas las anteriores	3	75.00%
Total de Encuestados	4	100.00%

Fuente. Elaboración propia, Investigación Planificación Financiera, Centro Diurno Luz de Amor, 2017

Gráfico 16

Afectaciones diaras en la sostenibilidad de la Organización



El gráfico N° 16 indica que el 25% de la población evaluada, cree que las afectaciones diarias en la sostenibilidad de la organización, son debido a la falta de planeación, el 75% restante dice que es un conjunto de afectaciones, como los recursos financieros limitados, falta de planeación y ausencia de control. Como lo expresa claramente en el gráfico.

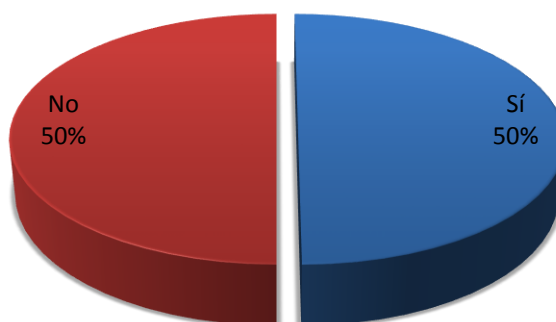
Cuadro 17

Cuadro N17		
Contribución de las decisiones tomadas en la autonomía y sostenibilidad de la organización		
Aspectos	Cantidad	%
Sí	2	50.00%
No	2	50.00%
Total de Encuestados	4	100.00%

Fuente. Elaboración propia, Investigación Planificación Financiera, Centro Diurno Luz de Amor, 2017

Gráfico 17

Contribución de las decisiones tomadas en la autonomía y sostenibilidad de la organización



Las decisiones tomadas en la organización, según el gráfico N°17, el 50% afirma que sí han contribuido en la sostenibilidad de la organización, el 50% restante no considera que las decisiones tomadas, hayan causado una contribución, en cuanto a autonomía y sostenibilidad.

4.3 Análisis de los resultados de la variable 3: Análisis de control y gestión de costos

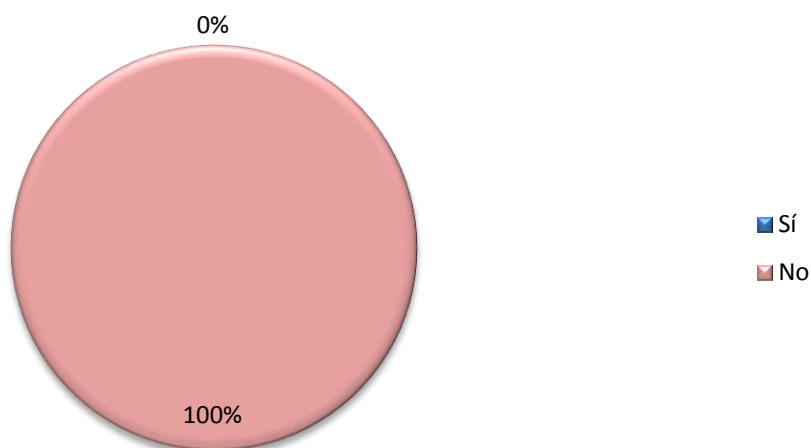
Cuadro 18

Cuadro N18 Controles con respecto a evolución y obtención de ingresos		
Aspectos	Cantidad	%
Si	0	0.00%
No	1	100.00%
Total		100.00%

Fuente. Elaboración propia, Investigación Planificación Financiera, Centro Diumo Luz de Amor, 2017

Gráfico 18

Controles con respecto a evolución y obtención de ingresos



El gráfico N° 18 expresa, mediante la información recaudada por medio de la técnica de entrevista, que no existe un control, en cuanto a la obtención de ingresos y su respectiva evolución.

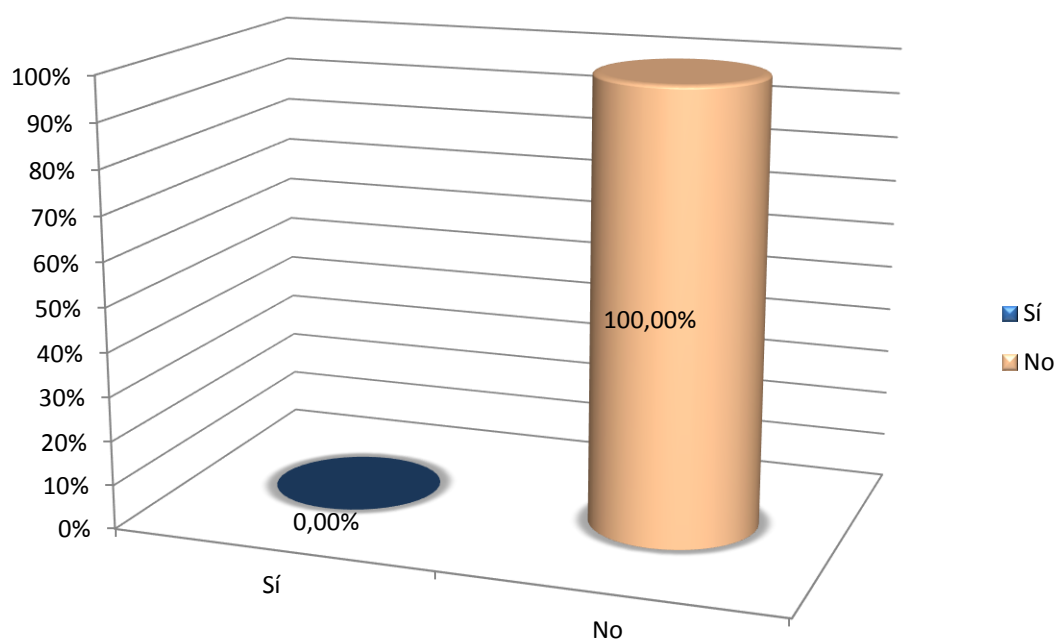
Cuadro 19

Cuadro N19 Plan estratégico que aporte ideas y ayude al control financiero		
Aspectos	Cantidad	%
Sí	0	0.00%
No	1	100.00%
Total		100.00%

Fuente. Elaboración propia, Investigación Planificación Financiera, Centro Diurno Luz de Amor, 2017

Gráfico 19

Plan estratégico que aporte ideas y ayude al control financiero



Mediante el gráfico N°19 se determinó que la organización no cuenta con un plan estratégico, que aporte ideas y contribuya en el control financiero de la misma.

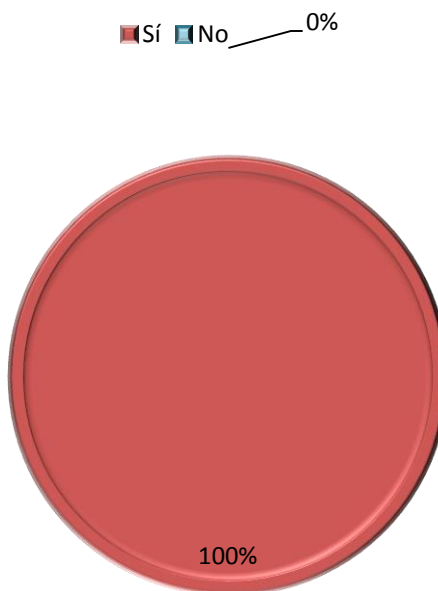
Cuadro 20

Cuadro N20		
Monitoreo regular de los ingresos y egresos de la empresa mediante alguna técnica		
Aspectos	Cantidad	%
Sí	1	100.00%
No	0	0.00%
Total		100.00%

Fuente. Elaboración propia, Investigación Planificación Financiera, Centro Diurno Luz de Amor, 2017

Gráfico 20

Monitoreo regular de los ingresos y egresos de la empresa mediante alguna técnica



Según la información que expresa el gráfico N°20, la organización sí cuenta con una técnica que monitoree los egresos, de manera regular.

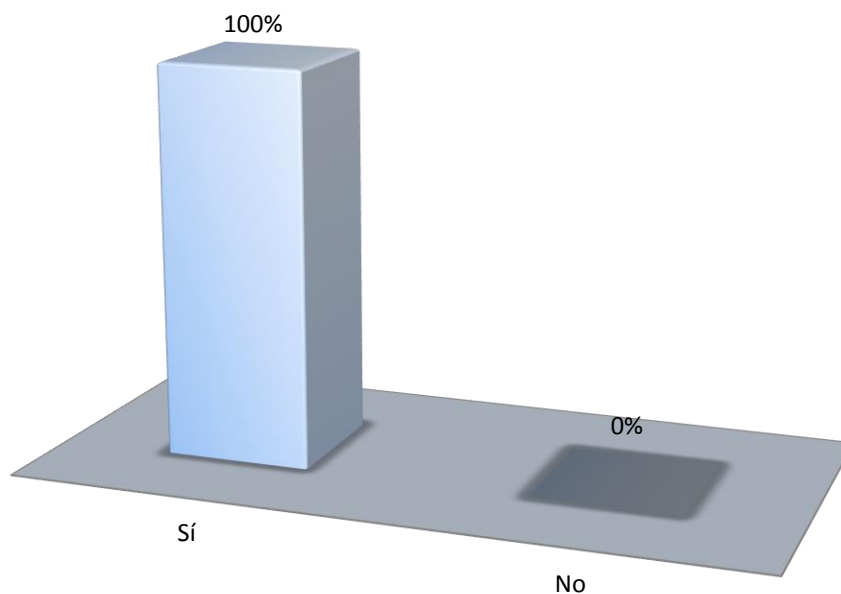
Cuadro 21

Cuadro N21 Existencia de proceso de retroalimentación en cuanto a control y gestión financiera		
Aspectos	Cantidad	%
Sí	1	100.00%
No	0	0.00%
Total		100.00%

Fuente. Elaboración propia, Investigación Planificación Financiera, Centro Diurno Luz de Amor, 2017

Gráfico 21

Existencia de proceso de retroalimentación en cuanto a control y gestión financiera



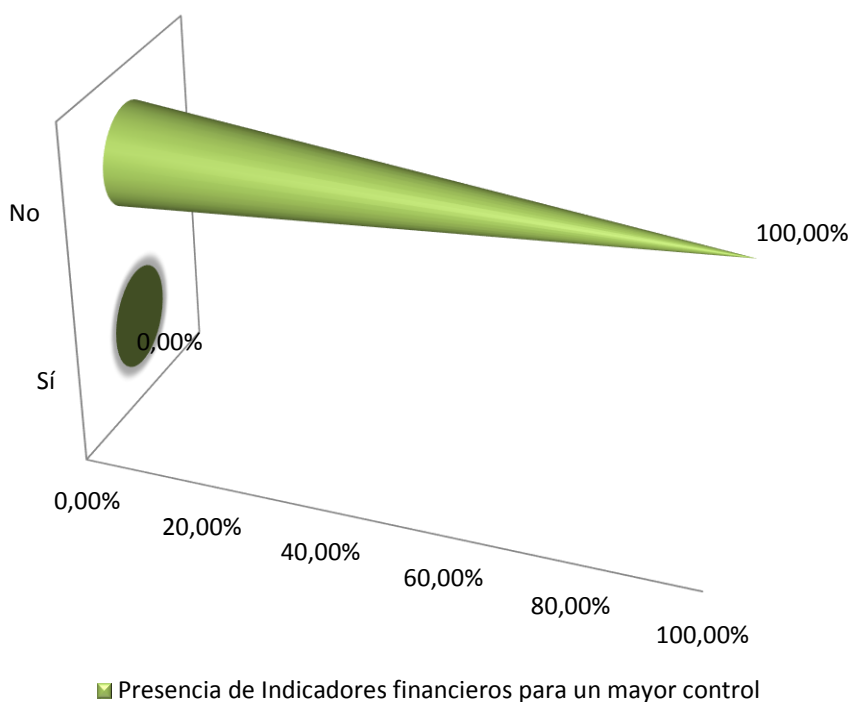
Según se expresa en el gráfico N° 22, sí existe un proceso que contribuya en la retroalimentación que educa al área administrativa, en cuanto a mecanismos financieros, su control y gestión.

Cuadro 22

Cuadro N22 Presencia de Indicadores financieros para un mayor control		
Aspectos	Cantidad	%
Sí	0	0.00%
No	1	100.00%
Total		100.00%

Fuente. Elaboración propia, Investigación Planificación Financiera, Centro Diurno Luz de Amor, 2017

Gráfico 22



El gráfico N°23 manifiesta, mediante los datos recolectados, que en la organización no existen o no están presentes los indicadores financieros, como herramientas de control.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las conclusiones y recomendaciones son el resultado de la revisión y análisis de toda la información investigada en un proyecto.

Las conclusiones se derivan de la información obtenida, en la aplicación de los instrumentos de análisis de datos; es decir, las conclusiones son el criterio que brinda el investigador, al basarse en la información obtenida, de la aplicación de los instrumentos de análisis.

Las recomendaciones son el aporte que brinda el investigador, para poder subsanar o mejorar la investigación, en futuros proyectos.

5.1 Conclusiones

De acuerdo con la investigación realizada y acorde con los datos obtenidos en el análisis de las variables, hecho en el capítulo anterior, se establecen las siguientes conclusiones.

5.1.1 Conclusiones de los resultados de la variable 1: Revisión de las medidas de planificación financiera y su respectivo control

La información que se encuentra en las herramientas, medidas y controles, en cuanto a la variable estudiada, la cual es la Planificación Financiera, permanece en estado crítico, pues la organización no posee las herramientas necesarias para cumplir con sus operaciones, actividades diarias y suplir sus necesidades, de manera ordenada e idónea.

En cuanto a las medidas y herramientas existentes en la organización, las cuales son muy pocas, no son gestionadas de la manera correcta, pues el seguimiento que se le da, es básico. El énfasis o importancia que se le da a la implementación de herramientas, que contribuyan al manejo de las finanzas de la organización, como también, en la planificación, es mínimo, y esto trae consigo, el descuido de las herramientas actuales.

A los funcionarios, sin incluir el Área Administrativa, no se les informa ni se les mantiene al tanto, de cuáles son las metas financieras de la organización, lo que refleja descuido, por parte del Área Administrativa. Se debe de marcar un meta, saber qué se quiere lograr, cómo se va a hacer para que eso suceda, hacerlo efectivo y esperar a tener los resultados esperados y si no se conoce las metas financieras, por las cuales se está trabajando, es poco probable que se dé el rendimiento esperado y a consecuencia de esto, no se cumplen con las metas y objetivos deseados.

5.1.2 Conclusiones de los resultados de la variable 2: Identificación de deficiencias financieras e implicaciones en la sostenibilidad

El adjetivo sostenible refiere a algo que está en condiciones de conservarse o reproducirse por sus propias características, sin necesidad de intervención o apoyo externo.

En este caso, éstas son las deficiencias financieras, percibidas que afectan directamente el equilibrio y la sostenibilidad en sí, del Centro Diurno.

La organización ha carecido de capital suficiente, en estos últimos periodos, lo que le ha impedido operar de la manera esperada. Al no poseer herramientas que le ayuden en la administración del dinero entrante, suceden descontrol y esto debilita en sí, desde el principio, todo el proceso. Pues no se cuenta con herramientas para prever ni monitorear riesgos futuros, ni ninguna clase de planeamiento. Siendo ésta, una de las mayores limitaciones, pues por más mínima que sea la entrada de dinero, se debe contar con las herramientas correctas, para manejar los fondos existentes.

El dinero que se maneja, es apenas para suplir las necesidades básicas del Centro, y si sucede un imprevisto, la administración y los funcionarios en general, se ven obligados a acudir a actividades extraordinarias, como bingos, ventas de comida, ventas de manualidades, entre otras. Esto desenfocándolos de sus actividades normales y de una u otra manera, desgastándolos, pues las actividades son llevadas a cabo con poco tiempo de planeación, contando con dinero muy escaso para invertir y la ganancia obtenida, es apenas para suplir la necesidad que se presenta en el momento, sin opción de guardar y empezar a crear alguna clase de reserva, para hacer frente a eventualidades futuras, pues tampoco se cuenta con fondos o reservas, que sean destinados a esto.

Se demuestra que las limitaciones más significativas que afectan la sostenibilidad, equilibrio y en sí la independencia del Centro Diurno, son el exceso de descontrol, carencia de planeación, en cuanto a actividades que le generen utilidades y la falta de fondos para llevar a cabo sus operaciones y suplir necesidades.

5.1.3 Conclusiones de los resultados de la variable 3: Análisis de control y gestión de costos

No existen herramientas para controlar los ingresos y egresos de la organización, más que el presupuesto, donde se ven relegados éstos, de manera anual, al ser ingresos y egresos fijos.

En cuanto a la clase de retroalimentación que se da, con respecto al control financiero y la gestión de la organización, son capacitaciones al Área Administrativa, que se organizan, aproximadamente de 2 a 3 anuales, donde se tratan temas contables, sobre convenios, entre otros, lo que refleja que sí se tiene cierto conocimiento pero no el necesario para implantar nuevas estrategias para innovar y mejorar sus operaciones.

La organización en general, no utiliza ni herramientas, ni indicadores, ni ninguna otra clase de controles para fiscalizar o dar seguimiento a los costos (fijos y variables) ni a los ingresos y egresos, aparte de la herramienta ya indicada, la cual es el presupuesto.

5.2 Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones se realizan, de acuerdo con cada una de las variables planteadas, en esta investigación.

5.2.1 Recomendaciones de los resultados de la variable 1: Revisión de las medidas de planificación financiera y su respectivo control.

- Realizar un análisis de estados financieros, pues esto contribuirá en la evaluación de la posición financiera presente, y pasada, así también, en los resultados de las operaciones de la empresa; de esta manera, se logra establecer, mejores estimaciones y predicciones posibles, sobre las condiciones y resultados futuros; con lo cual se podrá detectar, controlar y dar seguimiento a las operaciones, y detectar fallos, de manera más sencilla y rápida, de esta forma contrarrestarlas, en el momento justo.
- Realizar de forma periódica, una revisión de las herramientas existentes en la organización, mediante la visita de algún agente externo, que pueda inspeccionar el manejo de las operaciones y así conocer la manera, en que se está desarrollando, ya sea para rediseñar las herramientas si existiera la necesidad o por el contrario, mantenerla si está dando buenos resultados.
- Incluir a todos los funcionarios de la organización, en el tema de las finanzas, tenerlos informados, de manera periódica, mediante reuniones, donde se les informe la situación actual de la organización, en cuanto al área financiera y de esta forma, fijarse metas, sencillas, que ellos puedan seguir, motivarse y colaborar en el proceso, mediante capacitaciones y talleres de sensibilización.

5.2.2 Recomendaciones de los resultados de la variable 2: Identificación de deficiencias financieras e implicaciones en la sostenibilidad

- Poseer una herramienta, como lo es el flujo de caja, la cual determinará con detalle, el flujo de ingresos y egresos, que tiene la organización, en un periodo dado, reflejando si los ingresos son mayores a los egresos o viceversa; de esta manera, se podrá controlar el efectivo con que cuenta la organización, tomar decisiones y optimizar los fondos existentes. Ofreciendo esta herramienta, control y supervisión, en el área financiera.
- Incluir un cronograma que esté constituido por una serie de actividades, con fechas ya destinadas, con tiempo establecido para planear, presupuesto requerido para las respectivas actividades, y que las mismas se mantengan en el tiempo. Esto para la recolección de fondos destinados para enfrentar imprevistos y solventar necesidades futuras en la organización; de esta manera, estar preparados y disminuir un poco la incertidumbre que presenta el futuro, en cuanto a necesidades financieras y toma de decisiones.

5.2.3 Recomendaciones de los resultados de la variable 3: Análisis de control y gestión de costos

- Realizar mediante un control presupuestario, comparaciones entre los resultados esperados (Presupuestos) y los resultados reales de la organización. Esto para controlar las previsiones de los gastos financieros, por departamentos y verificar si hay algún desvío en los gastos. Conocer

también, cómo se distribuyen los ingresos y egresos, llevando un control y seguimiento.

- Dar capacitación al resto de los administrativos, para que ellos puedan conocer el funcionamiento del presupuesto, que puedan manejar el tema de costos, mediante talleres de estrategias sobre innovación y manejo de funciones operativas, necesarias para el análisis y gestión de costos, para que ellos conozcan a fondo, las necesidades de la organización y que logren identificar deficiencias, y contar con las capacidades para contrarrestarlas.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6. Propuesta

6.1 Nombre de la Propuesta: Plan Estratégico-Financiero

6.1.1 Lugar de Desarrollo: Centro Diurno Luz de Amor para Adultos Mayores

6.1.2 Objetivo General

Plantear estrategias de planificación financiera, control y obtención de fondos, con el fin de contribuir en el manejo correcto de las operaciones de la organización e impulsarla a su sostenibilidad e independencia.

6.1.3 Objetivos específicos

Proponer actividades a implementar en el Centro, con el objetivo de recaudar fondos para solventar futuras necesidades, aumentar ingresos y no depender solamente de las donaciones, así solucionando problemas, de manera efectiva.

Mejorar el manejo de las finanzas mediante el planteamiento de estrategias que fortalezcan el proceso administrativo y la gestión de la organización en general.

Capacitar al personal, en cuanto al área administrativa y financiera, prepararlos para crecer en conjunto con la organización y lograr la máxima eficiencia.

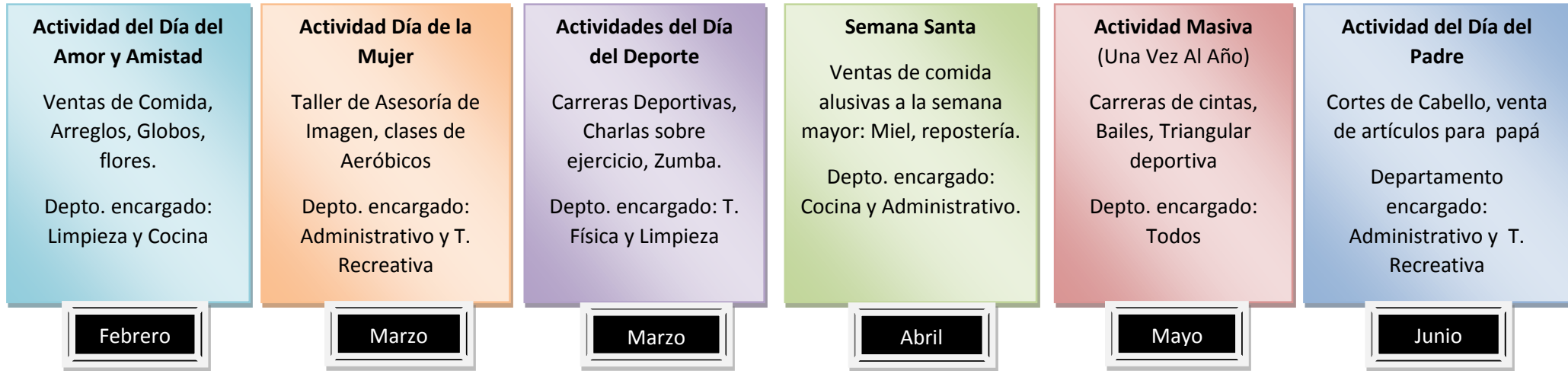
6.2 Desarrollo de la propuesta

6.2.1 Esquema General



Figura 3. Elaboración Propia

6.2.2 Estrategia generadora de Ingresos



Con respecto a las actividades del Plan descrito, se recomienda realizarlas en la segunda semana de cada mes, por la razón de que a finales o principios, es cuando la mayoría de las obligaciones se cancelan, y así se podrá contar con la capacidad y dinero, para hacer frente a algún posible imprevisto. De lo contrario, si esto no fuera posible, la administración y los funcionarios en general, se pondrán de acuerdo para colocar la actividad, en la semana que más convenga.

Según el plan, se asigna una actividad por mes, con los respectivos departamentos encargados, a excepción de marzo, que se realizan 2 actividades: una a principio de mes y otra al final, esto debido a que en enero no se efectúa ninguna y aprovechando fechas especiales, como los es el Día de la Mujer y el día del deporte.

Las actividades anteriores son recomendaciones de las cuales pueden hacer o tomar como referencia. Si cada departamento considera otra actividad o en este caso, poseen otras ideas de ventas, están en la libertad de cambiar. Las anteriores pueden ser tomadas como referencia si lo tienen a bien. Para esto, se les estará facilitando a la organización en general, una plantilla en Excel, con la estructura del plan y donde se puedan editar las diversas actividades o datos. Sin cambiar las fechas o tiempos, ya que el objetivo del plan es mantener cada actividad en el tiempo y constantes, en cada periodo, para recaudar el dinero necesario y que el plan tenga éxito.

Teniendo en cuenta los planes financieros, no son parámetros a seguir, sino referencias y acordes a las necesidades de cada organización, pues el entorno es cambiante y la organización debe ser flexible en estos aspectos.

Cabe destacar que la encargada de la fiscalización general de todas las actividades propuestas y las próximas en exponerse, será la Coordinadora del Centro Diurno, por ser ella, la encargada de la parte administrativa.

Según se vayan desarrollando las actividades y como se expresa en la propuesta anterior, se tiene asignado el respectivo departamento, para el desarrollo de cada actividad.

6.2.3 Programa de Capacitaciones y Talleres

Enero	Proceso de planeamiento.	Conceptos: Misión, visión, metas, análisis, selección de alternativas. Análisis FODA. Presupuestos. Gastos de Administración.
Marzo	Proceso de gestión y factor humano.	Negociación Liderazgo, Motivación. Autoridad, Eficacia y Eficiencia.
Mayo	Proceso de control.	Conceptos, características. Niveles. Herramientas.
Julio	Gerencia y toma de decisiones.	Concepto Niveles Escenarios para la Toma de decisiones Clasificación: Estrategias, Tácticas programadas y no programadas
Septiembre	Tecnología e innovación.	Uso de la computadora y dispositivos tecnológicos, aspectos básicos y manejo de los mismos.
Noviembre	Marketing y comunicación.	Estrategias fidelización, promoción y ventas Comunicación: Importancia, Componentes, Comunicación verbal y no verbal.

Figura 4. Elaboración Propia

Anteriormente, se presenta el programa de capacitaciones, orientado a los funcionarios en general de la organización. Se presentan seis talleres o capacitaciones cada dos meses, con temas asignados y posibles subtemas que pueden tratarse.

Se recomienda que, conforme los funcionarios vayan adquiriendo capacidades y subiendo de nivel, en cuanto a conocimientos, se actualicen los temas para avanzar en el proceso; esto para que los funcionarios vayan evolucionando, en conjunto con la organización y se mantengan capacitando, constantemente. La idea del programa de capacitaciones es que en cada periodo, los funcionarios reciban este tipo de talleres, referentes a temas administrativos y financieros.

La idea se centra en que dicho programa sea impartido por personas capacitadas y que conozcan ampliamente sobre el tema. Esto mediante posibles convenios con entidades que estén de acuerdo en brindar su colaboración social en cuanto a capacitaciones y temas financieros.

Respecto a la duración de cada taller y capacitación, queda a criterio de la organización y la entidad que lo impartirá.

La encargada de coordinar dichos talleres, realizar posibles convenios o contactar a gente especializada en el área para impartir cada taller, será la coordinadora del Centro Diurno Luz de Amor.

6.2.4 Herramientas de manejo, Planificación y Control de ingresos

	Interpretación	Herramientas
Orientación futura y control	El proceso que obliga a pensar en el futuro, creando nuevas ideas y monitorear las mismas.	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto
Objetividad	Se deja de lado las especulaciones basadas en decisiones puramente políticas o emocionales, para darle paso a los objetivos que se fijen durante la planeación y sean alcanzables.	<ul style="list-style-type: none"> • Flujo de Caja
Desarrollo de los empleados	La capacidad para dar aportaciones hace que un empleado se sienta más participe en la empresa; esto fomenta la coordinación, la cooperación y la ayuda a preparar a un empleado para crecer junto con los cambios de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Control Cruzado

<p>Mejor evaluación</p>	<p>En ocasiones, los resultados favorables o desfavorables de la empresa, son afectados por el buen o mal desempeño de los trabajadores, como también, por coincidencia o golpe suerte. Poseer una referencia para identificar las razones de las diferencias entre los resultados y los pronósticos, siempre será de gran importancia y valor para toda organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de Estados Financieros • Razones Financieras
--------------------------------	--	--

Figura 5. Elaboración Propia

Se expone en el cuadro anterior, diversos temas, explicaciones y herramientas, presentes en la organización, y posibles herramientas. El mismo se distribuye en varias secciones: La primer columna, de izquierda a derecha, muestra los casos a tratar y presentes en la organización; la siguiente columna explica e interpreta cómo se presenta dicho caso, en las organizaciones, y por último, se muestran herramientas a utilizar, en cada caso respectivo.

La misma fue creada con el fin de que la organización pueda poseer herramientas adecuadas e idóneas para cada caso y que siga implementando este método, en otros casos futuros, esto para tratar los problemas de manera correcta, a tiempo y de esta forma alcanzar la máxima eficiencia.

Este cuadro se recomienda facilitárselo a la contadora que brinda sus servicios al Centro Diurno, ya que ella cuenta con la capacidad de analizar y ejecutar las herramientas recomendadas.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

Arias, Fidas (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. (5º. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme. Recuperado de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/01/objetivo-general-y-especificos-segun.html>

Arenas, Judith. (1980). Fuentes primarias de información. México: Universidad Autónoma Metropolitana Xochimilco. Recuperado de <http://nuestrasfuentesdeinformacion.blogspot.com/>

Alva, Raúl. Diseño de notas de laboratorio. La bitácora. Consultado el 20 de abril de 2011. Disponible en: <http://www.galeon.com/scienceducation/bitacora.html> recuperado de <https://laboralfq.files.wordpress.com/2014/12/bitacoradeinvestigacion.pdf>

Balestrini, M. Cómo se elabora el Proyecto de Investigación. BL Consultores Asociados. Servicio Editorial. Sexta Edición. Caracas. Venezuela. 2002. P. 72-73. Recuperado de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2013/02/los-obetivos-especificos-de-la.html>

Balsa Matos. M.S. (2013). Efectos de la planificación financiera en los presupuestos de la empresa inmobiliaria de Lima Metropolitana (Tesis inédita de Bachillerato). Escuela profesional de contabilidad y finanzas, Lima, Perú.

Baptista, P. Fernández, C. y Hernández, R. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1204/sujetos.html>

Barrantes Echeverría, Rodrigo. Investigación: un cambio al conocimiento, un enfoque cualitativo y cuantitativo. Editorial EUNED, San José, 2001. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/18961945/TRABAJO-DE-METODOLOGIA-SOBRE-ENFOQUES-DE-LA-INVESTIGACION>

Brealey, R. y S. Myer, (1994). Fundamento de Financiación Empresarial. Tercera Parte, cuarta edición, México, Editorial McGraw Hill. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2009b/jcqp3.htm>

Bowman, W. (2011). Financial Capacity and Sustainability of Ordinary Nonprofits. *Nonprofit management and leadership*, 37-51. Recuperado de <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/map/article/view/2697/2494>

Cerda, H. (2005). Los elementos de la investigación. Santa Fe de Bogotá. Editorial Búho/LTDA. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/objetivos-propositos-investigacion-dialectica-ciencias-sociales/>

Escobar Aguilera Marcia. (2013, agosto 22). *Administración financiera y análisis financiero para la toma de decisiones*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/administracion-financiera-y-analisis-financiero-para-la-toma-de-decisiones/>

Flores Soria, Jaime. Análisis Financiero- Instrumento estratégico de la contabilidad gerencial. Lima: Centro de especialización en Contabilidad y Finanzas- CECOF Asesores; 2003. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos60/financiero-outsourcing-ancash/financiero-outsourcing-ancash2.shtml#ixzz4ML7xBPDq>

Franco, Y (2014). Tesis de Investigación. Objetivos de la Investigación. [Blog Internet] Venezuela Disponible de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/10/los-objetivos-de-la-investigacion-segun.html>

Garland, J(2013). Estrategia Y Personas. (Blog Internet) Disponible en: <https://estrategiaypersonas.wordpress.com/about/>

Guía, trabajos finales de Graduación, Tesinas, Tesis en Ciencias Sociales (2016). Universidad Hispanoamericana. San José: Costa Rica.

Hernández S. Roberto, Fernández C. Carlos y Baptista L. Pilar (2004) Metodología de la Investigación. 3ª edición. Colombia: McGraw-Hill. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos57/hipotesis-investigacion/hipotesis-investigacion2.shtml>

Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado C. & Batista Lucio, M (2014). Metodología de la Investigación. México, D.F., México: Mc Grawl-Hill.

Iglesias Maldonado, P.(2012).Sostenible, perdona ¿a qué te refieres? Sostenible perdona. Recuperado de <http://sostenibleperdona.blogspot.com.es/p/que-es-sostenibilidad.html>

INACAP (2007). Vicerrectoría Académica. *Instrumentos de Evaluación de Competencias*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos106/instrumentos-evaluacion-competencias-listas-cotejo/instrumentos-evaluacion-competencias-listas-cotejo.shtml#ixzz4OK1MKODE>

Kerlinguer, Ned y LEE, Howard (2002) Investigación del Comportamiento. 4ª edición. México: McGraw-Hill. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos57/hipotesis-investigacion/hipotesis-investigacion2.shtml>

Losantos, M. (2011) MÓDULO 1. FUENTES DE INFORMACIÓN: TIPOS Y CARACTERÍSTICAS. Materiales docentes del COBDC . Col-legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya. Recuperado de http://www.pregunte.es/manuales/M_dul01_Fuentes_Informaci_n_ML_PR_GM.pdf

Maneiro et al.(2011) Determinación de un aislante térmico para la disminución de los efectos de la temperatura, en las líneas y equipos de la planta de ácido sulfúrico 218 de servifertil, complejo petroquímico morón) Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada, Valencia, Venezuela.

Mango, Financial Sustainability,
at: <http://www.mango.org.uk/Guide/FinancialSustainability>

Rodríguez Peñuelas (2008). Material de Seminario de Tesis. (Guía Para Diseñar Proyectos de Investigación de Tesis) del Doctorado en Estudios Fiscales de la FCA de la UAS. http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html

Ross, S.; Westerfield, R. y B. Jordan (1996). Fundamentos de Finanzas Corporativas. Primera edición en español de la segunda en inglés. Madrid, Mosby-Doyma Libros, S.A. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2009b/jcqp3.htm>

Sabino, Carlos (1978). El proceso de la investigación. Caracas, Venezuela: Editorial Panapo. Sabino, Carlos (1992). El proceso de la investigación. Caracas, Venezuela. Editorial Panapo.

SALKIND, Neil (1999) Métodos de Investigación. 3ª edición. México: Prentice Hall. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos57/hipotesis-investigacion/hipotesis-investigacion2.shtml>

Tamayo y Tamayo, M. (2005). El Proceso de la investigación Científica. Cuarta edición. México: LIMUSA. Noriega Editores. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/objetivos-propositos-investigacion-dialectica-ciencias-sociales/>

Weston, T., (2006) Fundamentos de Administración Financiera. Vol. II y III, La Habana: Editorial Félix Varela. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2009b/jcqp3.htm>

Zorrilla S. y Torres X. (1992). *Guía para elaborar la tesis*. 2da. Edición, México: Ed. Mc Graw Hill. Recuperado de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/seleccion_muestra.html

La gestión en las organizaciones. Biblioteca virtual de Derecho, economía y Ciencias sociales. Eumed.net. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010c/758/La%20Gestion%20en%20las%20organizaciones.htm>

Luis Miguel Menene. Conocimientos, estructura organizativa .La organización Empresarial: Definiciones, evolución y escuelas organizativas. Blog de Internet. Mayo 2011. Recuperado de <https://luismiguelmanene.wordpress.com/2011/05/06/la-organizacion-empresarial-definiciones-evolucion-y-escuelas-organizativas/>

Monografias.com."Control". Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos14/control/control.shtml#bi>

zonaeconomica.com (03 de Sep. de 2010). "Concepto de Control". [en línea] Dirección URL: <http://www.zonaeconomica.com/control>

Tareas Contabilidad. (2010)Concepto de Operaciones Financieras. Recuperado de <http://tareascontabilidad-evert.blogspot.com/2010/08/concepto-de-operaciones-financieras.html>

Méndez Campos. E.R. (2016). Modelo de aplicación de la norma internacional de información financiera para pequeñas y medianas entidades a los estados financieros de la empresa inversiones C&W. Tesis inédita del grado de Licenciatura. Universidad Hispanoamericana. Puntarenas, Costa Rica.

López Murillo. R.F. Impacto de las finanzas en la empresa tajo el rey de la tierra con la implementación de un software para el control de ventas e inventario. Tesis inédita de Bachillerato. Universidad Hispanoamericana. Puntarenas, Costa Rica.

Know.net. Enciclopedia temática .Acción correctiva. Recuperado de <http://know.net/es/cieeconcom/gestion/accion-correctiva/>

Clasificador Institucional del Sector Público. Ministerio de Hacienda, Presupuesto Nacional. Recuperado de http://www.hacienda.go.cr/docs/51dedd6dcf55c_CLASIFICADORINSTITUCIONALDELSECTORPUBLICO2011.pdf

Definición.org.Definición de Entidades Públicas. Recuperado de <http://www.definicion.org/entidades-publicas>

Guías Jurídicas. Donación. Concepto. Recuperado de <http://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAA>

AAEAMtMSbF1jTAAAUMjE0tLtbLUouLM_DxblwMDCwNzAwuQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAwI_KtjUAAAA=WKE

Julián Pérez Porto. Publicado: 2017. Definición de: Definición de costo fijo. Recuperado de <http://definicion.de/costo-fijo/>

Buenas Tareas. Documentos de investigación. Costo Variable. Publicado 7 de Marzo 2013. Recuperado de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Costo-Variable/7732320.html>

2015. Recuperado de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Concepto-De-Log-Stica-Seg%C3%BAAn-Autores/75524374.html>

López Murillo.R.M. (2016). Impacto de las finanzas en la empresa Tajo el Rey de la Tierra con la implementación de un software para el control de ventas e inventario. (Tesis inédita de Bachillerato). Universidad Hispanoamericana, Costa Rica, Puntarenas.

Méndez Campos. E.R.(2015) Modelo de aplicación de la norma internacional de información financiera para pequeñas y medianas entidades a los estados financieros de la empresa inversiones c&w El Cocal, s.a./Tesis inédita de Licenciatura). Universidad Hispanoamericana, Costa Rica, Puntarenas.

González.(2016). Operaciones en Empresas de servicio. Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/emiliogomez/2016/02/18/operaciones-en-empresas-de-servicio/>

Fajardo.Oscar./2014) Como encontrar el equilibrio en las organizaciones. Recuperado de <https://fbusiness.wordpress.com/2014/02/16/como-encontrar-el-equilibrio-en-las-organizaciones/>

Gueto Díaz. M. (2014).Equilibrio Económico. Recuperado de <https://es.slideshare.net/mermagudi/equilibrio-economico>

Wikipedia Enciclopedia Libre.(2015) recuperado de. <https://es.wikipedia.org/wiki/Donaci%C3%B3n>

Isotools. (2016) Ejemplos de acciones Correctivas. Recuperado de <https://www.isotools.org/2016/01/17/algunos-ejemplos-de-acciones-correctivas-en-gestion-de-calidad/>

Solórzano, R.2011.Costos fijos y variable. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos88/costos-fijos-y-variables/costos-fijos-y-variables.shtml>

Autores: Julián Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2010. Actualizado: 2013.
Definicion.de: Definición de herramienta (<http://definicion.de/herramienta/>)

Villarreal Jiménez Ariana. (2013, Septiembre 13). La importancia de las herramientas financieras. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-las-herramientas-financieras/>

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

Arias, Fidas (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. (5º. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme. Recuperado de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/01/objetivo-general-y-especificos-segun.html>

Arenas, Judith. (1980). Fuentes primarias de información. México: Universidad Autónoma Metropolitana Xochimilco. Recuperado de <http://nuestrasfuentesdeinformacion.blogspot.com/>

Alva, Raúl. Diseño de notas de laboratorio. La bitácora. Consultado el 20 de abril de 2011. Disponible en: <http://www.galeon.com/scienceducation/bitacora.html> recuperado de <https://laboralfq.files.wordpress.com/2014/12/bitacoradeinvestigacion.pdf>

Balestrini, M. Cómo se elabora el Proyecto de Investigación. BL Consultores Asociados. Servicio Editorial. Sexta Edición. Caracas. Venezuela. 2002. P. 72-73. Recuperado de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2013/02/los-obetivos-especificos-de-la.html>

Balsa Matos. M.S. (2013). Efectos de la planificación financiera en los presupuestos de la empresa inmobiliaria de Lima Metropolitana (Tesis inédita de Bachillerato). Escuela profesional de contabilidad y finanzas, Lima, Perú.

Baptista, P. Fernández, C. y Hernández, R. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1204/sujetos.html>

Barrantes Echeverría, Rodrigo. Investigación: un cambio al conocimiento, un enfoque cualitativo y cuantitativo. Editorial EUNED, San José, 2001. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/18961945/TRABAJO-DE-METODOLOGIA-SOBRE-ENFOQUES-DE-LA-INVESTIGACION>

Brealey, R. y S. Myer, (1994) Fundamento de Financiación Empresarial. Tercera Parte. Cuarta edición, México: Editorial McGraw Hill. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2009b/jcqp3.htm>

Bowman, W. (2011). Financial Capacity and Sustainability of Ordinary Nonprofits. *Nonprofit management and leadership*, 37-51. Recuperado de <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/map/article/view/2697/2494>

Cerda. H. (2005) Los elementos de la investigación. Santa Fe de Bogotá. Editorial Búho/LTDA. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/objetivos-propositos-investigacion-dialectica-ciencias-sociales/>

Dayri, M., Cabrejos Alcántara M.A., & Nanfuñay, S. (2014). Plan de negocio para la creación de un centro del adulto mayor en la ciudad de Chiclayo (Tesis inédita de grado de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.

Distancia, U. E. (2013). Vicerrectoría Académica, programa de aprendizaje en Línea Obtenido de http://www.uned.ac.cr/academica/images/PACE/recursos/Instrumentos_evaluacion_2016.pdf

Escobar Aguilera Marcia. (2013, agosto 22). *Administración financiera y análisis financiero para la toma de decisiones*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/administracion-financiera-y-analisis-financiero-para-la-toma-de-decisiones/>

Flores Soria, Jaime. Análisis Financiero- Instrumento estratégico de la contabilidad gerencial. Lima: Centro de especialización en Contabilidad y Finanzas- CECOF Asesores; 2003. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos60/financiero-outsourcing-ancash/financiero-outsourcing-ancash2.shtml#ixzz4ML7xBPDq>

Flores, N. (2015) Estrategias financieras aplicadas al proceso de sostenibilidad y crecimiento de las pyme del sector comercio del municipio Santiago Mariño del estado Aragua (Tesis inédita de Magister). Universidad de Carabobo, La morita, Venezuela.

Franco, Y (2014) Tesis de Investigación. Objetivos de la Investigación. [Blog Internet] Venezuela Disponible de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/10/los-objetivos-de-la-investigacion-segun.html>

Hernández, M. (16 de febrero de 2015). Metodología de la Investigación Obtenido de Metodología de la Investigación.

Garland, J(2013) Estrategia Y Personas. (Blog Internet) Disponible en: <https://estrategiaypersonas.wordpress.com/about/>

Gonzales, Rincón, I, G.(2011). Factibilidad de Inversión en Centro de Atención para Adultos Mayores (Tesis inédita de Maestría). Universidad Autónoma de Querétaro, Querétaro, México.

Guía, trabajos finales de Graduación, Tesinas, Tesis en Ciencias Sociales. (2016). Universidad Hispanoamericana. San José: Costa Rica.

Hernández S. Roberto, Fernández C. Carlos y Baptista L. Pilar (2004). Metodología de la Investigación. 3ª edición. Colombia: McGraw-Hill. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos57/hipotesis-investigacion/hipotesis-investigacion2.shtml>

Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado C. & Batista Lucio, M (2014). Metodología de la Investigación. México, D.F., México: Mc Grawl-Hill.

Iglesias Maldonado P.(2012).Sostenible, perdona ¿a qué te refieres? Sostenible perdona. Recuperado de <http://sostenibleperdona.blogspot.com.es/p/que-es-sostenibilidad.html>

INACAP (2007). Vicerrectoría Académica. *Instrumentos de Evaluación de Competencias*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos106/instrumentos-evaluacion-competencias->

[listas-cotejo/instrumentos-evaluacion-competencias-listas-cotejo.shtml#ixzz4OK1MKODE](#)

Kerlinguer, Ned y LEE, Howard (2002) Investigación del Comportamiento. 4ª edición. México: McGraw-Hill. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos57/hipotesis-investigacion/hipotesis-investigacion2.shtml>

Losantos, M. (2011) MÓDULO 1. FUENTES DE INFORMACIÓN: TIPOS Y CARACTERÍSTICAS. Materiales docentes del COBDC. Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya. Recuperado de http://www.pregunte.es/manuales/M_dul01_Fuentes_Informaci_n_ML_PR_GM.pdf

López, Ortiz, G. (2012). Planificación financiera y su incidencia en la empresa “Albatolcía. LTDA” Matriz Ambato, en el año 2011” (Tesis inédita de Bachillerato). Universidad técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

Maneiro et al. (2011) Determinación de un aislante térmico para la disminución de los efectos de la temperatura, en las líneas y equipos de la planta de ácido sulfúrico 218 de servifertil, complejo petroquímico morón) Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada, Valencia, Venezuela.

Mango, Financial Sustainability,
at: <http://www.mango.org.uk/Guide/FinancialSustainability>

Rodríguez Peñuelas (2008) Material de Seminario de Tesis. (Guía Para Diseñar Proyectos de Investigación de Tesis) del Doctorado en Estudios Fiscales de la FCA de la UAS. http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html

Ross, S.; Westerfield, R. y B. Jordan, (1996) Fundamentos de Finanzas Corporativas. Primera edición en español de la segunda en inglés. Madrid, Mosby-Doyma Libros, S.A. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2009b/jcqp3.htm>

Sabino, Carlos (1978). El proceso de la investigación. Caracas, Venezuela. Editorial Panapo. Sabino, Carlos (1992). El proceso de la investigación. Caracas, Venezuela. Editorial Panapo.

Salkind, Neil (1999) Métodos de Investigación. 3ª edición. México: Prentice Hall. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos57/hipotesis-investigacion/hipotesis-investigacion2.shtml>

Supo, J. (septiembre de 2016). *Seminarios de Investigación Científica*. Obtenido de Seminarios de Investigación Científica: <http://seminariosdeinvestigacion.com/quienes-somos/>

Tamayo y Tamayo, M. (2005). El Proceso de la investigación Científica. México: LIMUSA. Noriega Editores. Cuarta edición. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/objetivos-propositos-investigacion-dialectica-ciencias-sociales/>

Weston, T., (2006) Fundamentos de Administración Financiera. Vol. II y III, La Habana: Editorial Félix Varela. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2009b/jcqp3.htm>

Zorrilla S. y Torres X. (1992). *Guía para elaborar la tesis*. 2da. Edición, México: Ed. Mc Graw Hill. Recuperado de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/seleccion_muestra.html

Gallupín, Gilberto C. UN. CEPAL. División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos, Paisajes bajos. Gobierno. Medio Ambiente y Desarrollo. CEPAL.2003-05. Recuperado de <http://repositorio.cepal.org/handle/11362/5763>

Leonardo Boff es Teólogo/Filósofo y autor del libro *Sustentabilidade: o que é e o que não é*, a sair em fins de janeiro de 2012 de la Editora Vozes. Recuperado de <http://www.alainet.org/es/active/52383>

Enciclopedia Financiera. Costos Variables. Recuperado de <http://www.encyclopediainanciera.com/definicion-costos-variables.html>

López Murillo. R.M. (2016). Impacto de las finanzas en la empresa Tajo el Rey de la Tierra con la implementación de un software para el control de ventas e inventario. (Tesis inédita de Bachillerato). Universidad Hispanoamericana, Costa Rica, Puntarenas.

Méndez Campos. E.R. (2015) Modelo de aplicación de la norma internacional de información financiera para pequeñas y medianas entidades a los estados financieros de la empresa inversiones C&W El Cocal, S.A./Tesis inédita de Licenciatura). Universidad Hispanoamericana, Costa Rica, Puntarenas.

González. E.(2016). Operaciones en Empresas de servicio. Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/emiliogomez/2016/02/18/operaciones-en-empresas-de-servicio/>

Fajardo.Oscar./2014) Cómo encontrar el equilibrio en las organizaciones. Recuperado de <https://fbusiness.wordpress.com/2014/02/16/como-encontrar-el-equilibrio-en-las-organizaciones/>

Gueto Díaz. M. (2014).Equilibrio Económico. Recuperado de <https://es.slideshare.net/mermagudi/equilibrio-economico>

Wikipedia Enciclopedia Libre.(2015) recuperado de. <https://es.wikipedia.org/wiki/Donaci%C3%B3n>

Isotools.(2016) Ejemplos de acciones Correctivas. Recuperado de <https://www.isotools.org/2016/01/17/algunos-ejemplos-de-acciones-correctivas-en-gestion-de-calidad/>

GLOSARIO

ANÁLISIS FINANCIERO: Constituye la técnica matemático-financiera y analítica, a través de la cual se determinan los beneficios o pérdidas, en los que se puede incurrir al pretender realizar una inversión o algún otro movimiento, en donde uno de los objetivos es obtener resultados, que apoyen la toma de decisiones .

COSTOS: Son los gastos incurridos en la producción, administración y venta de los productos o servicios brindados en un periodo.

OBJETIVOS: Metas hacia donde se deben enfocar los esfuerzos y recursos de la empresa.

PRESUPUESTO: Es un plan integrador y coordinar que expresa en términos financieros, con respecto en las operaciones y recursos. que forman parte de una empresa. para un periodo determinado , con el fin de lograr los objetivos fijados por la alta gerencia.

COSTOS VARIABLES: Son aquellos que tienden a fluctuar en proporción al volumen total de la producción, de venta de artículos o la prestación de un servicio, se incurren, debido a la actividad de la empresa.

COSTOS FIJOS: Son aquellos que en su magnitud, permanecen constantes o casi constantes, independientemente de las fluctuaciones en los volúmenes de producción y/o venta.

OSFL: Organizaciones sin fines de lucro

ANEXOS

RESEÑA HISTORICA DEL CENTRO DIURNO LUZ DE AMOR

IDEA PRINCIPAL: Formar un Centro Diurno para el Adulto Mayor carente de recursos económicos y/o familiares, ofreciendo condiciones y características de ambiente familiar. Mantener los vínculos afectivos entre el anciano y sus familiares. Estimular al Adulto Mayor a estar activo.

QUIENES LO INICIARON: Fueron personas que pensaron de forma muy similar, y decidieron formar una Asociación.

- **INTERESADOS EN EL PROYECTO:** fue que aceptaron formar parte de este y el 03 de noviembre de 1989, a las quince horas se hizo el acta constitutiva de la Asociación Puntarenense de Atención Diurna al Anciano "Luz de Amor", que quedó inscrita legalmente en setiembre del año 1990.
- **SUS FUNDADORES SON:**
 - ▶ Chepita Falcón Calero
 - ▶ Ethel Cannesa Murillo
 - ▶ Irene Ma. Cordero Roman
 - ▶ Mercedes Chaves Chaves
 - ▶ Ana Ma. Pacheco Herrera
 - ▶ Carlos L. Varela Bosque

- ▶ Zelmira Vega Villalta
- ▶ Yolanda Bosque Mena
- ▶ Juan Carlos Molina Ulate
- ▶ Mercedes Grillo Enríquez
- ▶ Elba Matarrita Montoya
- ▶ Efraín Paz Hernandez
- ▶ Sonia Ramirez Villalobos
- ▶ Ana Cristina Aguilar Chaves
- ▶ Agnes Mc Adams Aragon
- ▶ Genaro R. Ulate Villalobos
- ▶ Elsimey Pizarro Pizarro
- ▶ Jaime Quirós Mora
- ▶ Linette Quirós Mora
- ▶ Anais Meza Quiros
- ▶ Rodrigo H. Brenes Aguero
- ▶ Noemy Portilla Monge

- **Y LOS RECURSOS:** Al momento de la Constitución la Asociación cuenta con cien colones (¢100) en efectivo, y el edificio donde se encuentra el Centro fue donado por las damas Israelitas; por lo que se cuenta con edificio propio.
- **COMO NOS FINANCIAMOS:** La Asociación atenderá las siguientes categorías de asociados.

◆ **Asociados Fundadores**

◆ **Asociados Activos**

◆ **Asociados Honorarios**

◆ **Asociados Benefactores**

- ◆ **El Gobierno: CONAPAM:** Consejo Nacional para la persona adulta mayor.

JPS: Junta de protección Social.

Todas estas Instituciones colaboran y dan aproximadamente un 50% de nuestro presupuesto el resto con recursos propios.

Ley Portuaria

- **LOS BENEFICIARIOS:**

- Personas con capacidad propia de atención directa.
- Mayores de 65 años.
- Riesgo social.
- Del Cantón de Puntarenas Centro
- Disponibilidad de asistencia voluntaria.
- Llenar formulario de solicitud
- Capacidad limitada por espacio.

- **SERVICIO MEDICO**

- Gracias a la CCSS nuestros Adultos Mayores tienen un servicio de calidad personalizado, para la atención ya que el EBAIS completo se desplaza todos los miércoles a darle el servicio, hasta nuestro Centro Diurno.

- **AL DIA DE HOY:** Contamos con 31 beneficiarios.

- **AGRADECIMIENTO:**

- A las diferentes Juntas Directivas.
- A voluntarios
- Al personal de nuestro Centro Diumo
- Y a todas las personas que confían y colaboran con nuestra Asociación.
- A todos los que han tenido la paciencia de aprender sobre esta historia del Centro Diumo Luz de Amor.

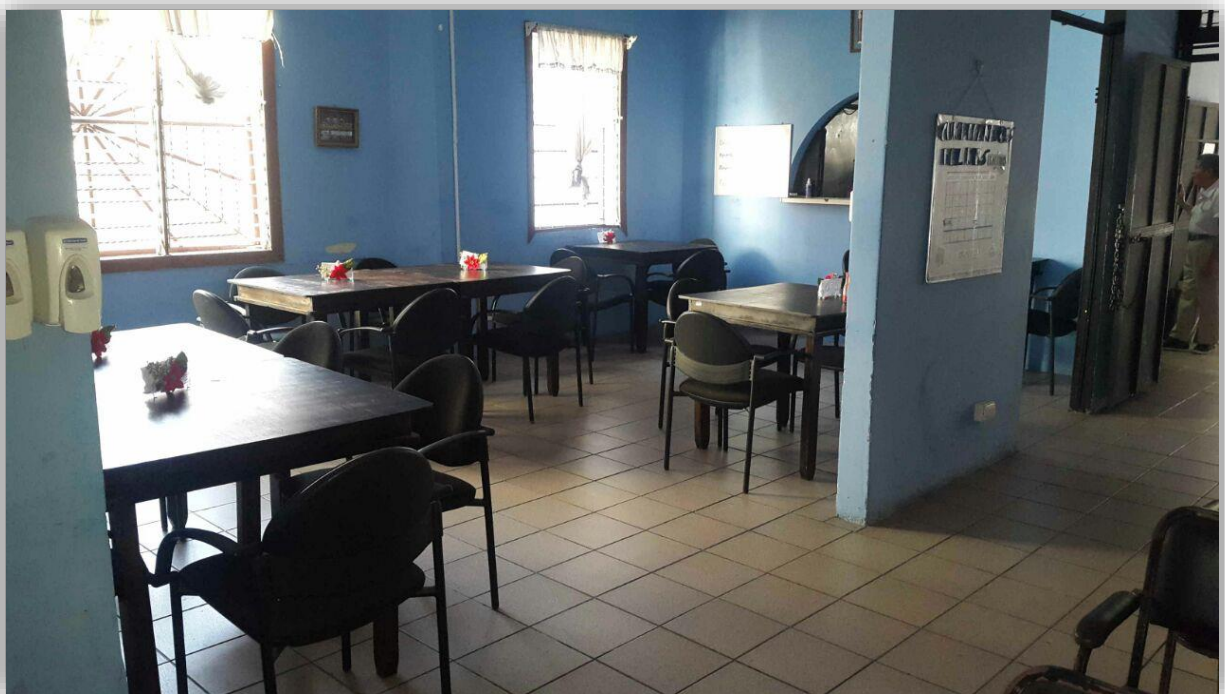
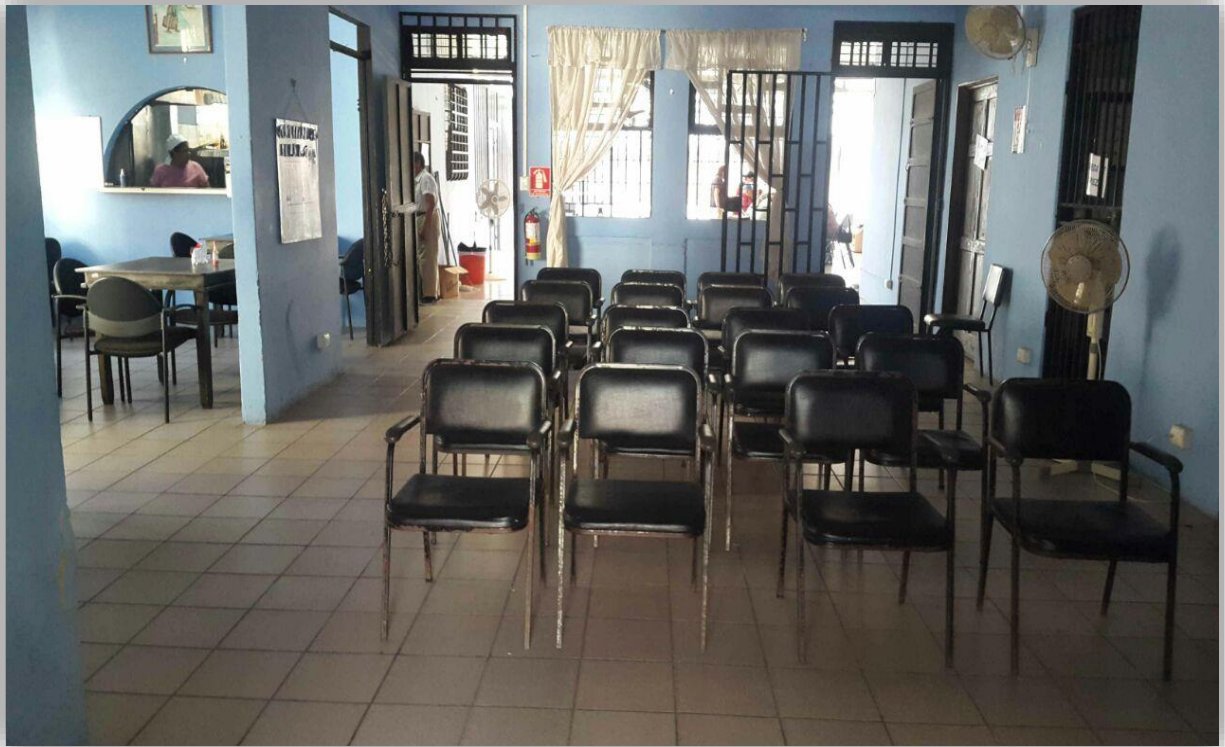
NUESTRA VISIÓN:

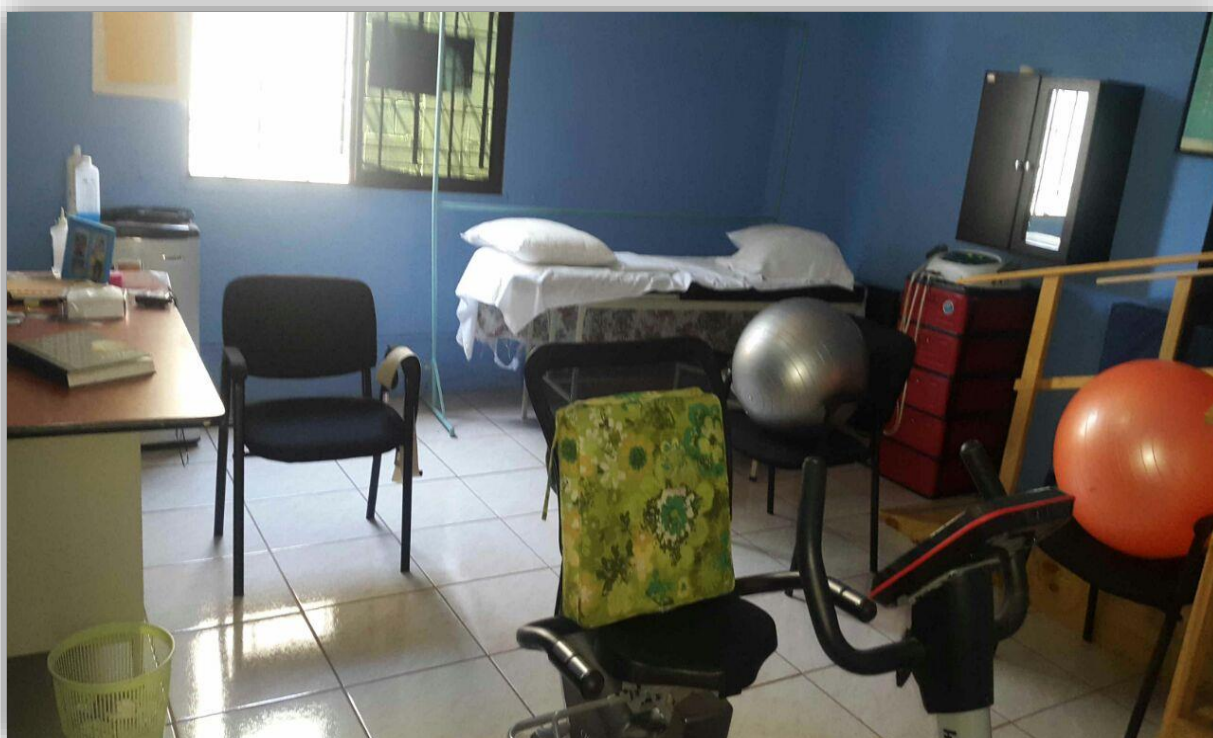
Ser una Organización que brinde excelentes condiciones para lograr una calidad de vida placentera en todo aspecto.

NUESTRA MISIÓN:

Otorgar a la Persona Adulta Mayor Puntarenense, un espacio de recreación con sentido de pertenencia, satisfacción de necesidades básicas, valores espirituales y morales, integración y autorrealización contribuyendo así positivamente con su calidad de vida.







Esta investigación constituye un rubro de evaluación del proyecto de tesis en el grado de Licenciatura en la carrera de Administración de Negocios con Énfasis en Banca y Finanzas específicamente la investigación está referida a: "Planificación financiera y su gestión, que influyen en la sostenibilidad del Centro Diurno Luz de Amor para adultos mayores de Puntarenas durante el periodo 2016-2017". La información que usted nos brinde se manejará con absoluta confidencialidad y solamente se utilizará con fines educativos para aplicar por el grado de Licenciatura en la carrera de Administración de Negocios con Énfasis en Banca y Finanzas. Usted tiene toda la libertad de participar o no en el abordaje de la información que usted ha brindado. Usted no recibirá ningún beneficio económico por participar en la aplicación de dicho instrumento.

Indicaciones: Usted debe responder con la mayor profundidad y/o la brevedad posible la información solicitada en cada una de las preguntas.

Questionario

1. ¿Considera que la organización cuenta con herramientas adecuadas para la correcta planificación financiera?

- Sí
- No

2. ¿Considera que necesitan ser modificadas las medidas de planificación financiera actuales del Centro Diurno?

- Sí
- No

3. ¿Considera que una mayor planificación y control podrían mejorar el manejo de las operaciones financieras de la organización?

- Sí
- No

4. ¿Se ve reflejado en las operaciones diarias de la organización un correcto funcionamiento en el área de la planificación financiera?

- Sí
- No

5. ¿La organización requiere de un control más sólido, en cuanto a las operaciones financieras?

- Sí
- No

6. ¿Conoce las metas financieras a alcanzar?

- Sí
 No

¿Cuales metas conocen?

7. Mencione las barreras que ha percibido, que afectan diariamente la sostenibilidad del Centro Diurno, en términos económicos.

8. ¿Las decisiones que se han tomado en la organización han contribuido en la autonomía y sostenibilidad económica de la misma?

- Sí
- No

9. ¿Está de acuerdo en que se implante en la organización una herramienta de planificación financiera, con sus respectivos métodos de control y seguimiento?

- Sí
- No

Si su respuesta es Sí, ¿qué tanto uso se le daría y qué mejoras tendría la organización al aplicar dicha herramienta?

		LO PRESEN TA/SI	NO LO PRESENT A/NO	OBSERVACIONES
1	¿La organización cuenta con un plan financiero?			
2	¿Cuenta el Centro con algunas medidas para planificar financieramente sus operaciones?			
3	Frecuencia con que se realizan las actividades, a las cuales se recurre para solventar necesidades o imprevistos	Mensual	() %	
		Trimestral	() %	
		Semestral	() %	
4	¿En los últimos periodos, estiman que el capital con que opera la organización, es suficiente?			
5	¿Cuenta la organización con alguna reserva financiera que les ayude a hacer frente en posibles obligaciones?			
6	¿Existe en la organización, alguna herramienta que monitoree los riesgos financieros?			
7	¿Existe un flujo de efectivo necesario, para financiar actividades y operaciones planeadas en la organización?			
8	¿Cómo enfrenta la organización, los problemas financieros	Cuenta de leyes	() %	

	diarios, y cómo se mantiene el equilibrio ante las situaciones adversas?	Fondos propios () % Actividades extraordinarias () %		
9	¿Qué tan frecuente es el control hacia las estrategias financieras existentes éstas?			
10	¿Existe algún control con respecto a la evolución y obtención de ingresos?			
11	¿Se cuenta con un plan estratégico, que aporte ideas y ayude al mejor control financiero?			
12	¿Se monitorea de manera regular, los ingresos y egresos de la empresa mediante alguna técnica especializada?			
13	¿Se utilizan indicadores, como herramientas para controlar estratégicamente los ingresos y egresos de la organización?			
14	¿Existe algún proceso de retroalimentación, en el proceso de control financiero y gestión?			
15	¿La organización utiliza indicadores financieros, como herramientas de control?			
16	¿Concuerda con la idea de implantar en la organización,			

	una herramienta financiera y qué otro método de control creería conveniente aplicar?			
--	--	--	--	--