



“Incidencia de la Gestión Administrativa en el Funcionamiento del Mercado Municipal de San Juan de Limay.

Geovanny José Blandón Maradiaga.

UNAN-Managua.

Correo electrónico: geovannyjose89@gmail.com

Flor de María Vallejos Ávila.

UNAN-Managua.

Correo electrónico: flormavalle2010@gmail.com.

RESUMEN

Esta investigación se realizó con el objetivo de determinar la incidencia de la gestión administrativa en el funcionamiento del mercado municipal de San Juan de Limay, en el primer semestre del año 2019. En el cual se analiza el impacto de la gestión administrativa, se elabora un diagnóstico del proceso de gestión administrativa, y se proponen alternativas que contribuyan a mejorar la gestión municipal.

También se hizo uso del método teórico para orientar el proceso de gestión administrativa objeto de estudio, fundamentado por las fuentes bibliográficas basándose en los resultados obtenidos encontrando que la falta de gestión administrativa incide en el buen funcionamiento del mercado municipal como es el caso; lo que puede afectar la buena administración en el logro de los objetivos y metas institucionales propuestas.

Palabras Claves: impacto de gestión administrativa, proceso de gestión administrativa.

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa conforma las bases sobre las cuales se van a ejecutar las tareas propias de un grupo (Empresas, Instituciones, Organizaciones, etc.), orientada a cumplir los objetivos propuestos, permitiendo utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una institución; siendo propicio para el desarrollo eficiente del proceso de gestión encaminados a cumplir con las funciones donde va ser aplicable.

A nivel institucional la gestión administrativa es necesaria para obtener resultados satisfactorios conforme lo planificado; por ello, uno de los objetivos de este estudio es analizar el impacto de la gestión administrativa en el funcionamiento del mercado municipal administrado por la Alcaldía municipal de San Juan de Limay, situación que nos permite evaluar las condiciones favorables o desfavorables en que se encuentra el mismo, debido a las causas directas de presupuesto, servicio, normativas y recaudación.

Por las razones antes mencionadas, se decidió llevar a cabo un estudio enfocado en la incidencia de la gestión administrativa en el funcionamiento del mercado municipal de San Juan de Limay; tomando en cuenta que es importante que se cumpla y se apliquen los indicadores conforme sus procesos orientados a garantizar una buena administración.



MATERIALES Y MÉTODOS

De acuerdo al propósito, naturaleza del problema y objetivos formulados, esta investigación es mixta, ya que tiene por una parte el enfoque cualitativo que da respuestas a problemas prácticos e inmediatos porque se analiza la Incidencia de la Gestión Administrativa en el Funcionamiento del Mercado Municipal de San Juan de Limay, y se determinan los diversos aspectos que intervienen en el funcionamiento. A demás de basarse en el paradigma crítico, en el uso de variables cualitativas como cuantitativas.

Esta investigación es descriptiva porque se va a identificar la problemática sobre la gestión administrativa y el funcionamiento del mercado municipal de San Juan de Limay. Las categorías de análisis fueron el impacto de la gestión administrativa y el proceso de la gestión administrativa.

Para efectos de esta investigación, la población estuvo representada por personal administrativo de la Alcaldía Municipal y personal que labora en el mercado y la muestra la constituyeron los informantes claves: el personal involucrado en el proceso administrativo y arrendatarios del mercado.

Por otra parte, las técnicas de recolección de información que se emplearon fueron: entrevistas, encuestas y guía de observación. Es importante recalcar que las entrevistas fueron dirigidas a la gerente, responsable de servicios municipales y responsable de administración tributaria, en tanto las encuestas fueron dirigidas a los arrendatarios del mercado municipal.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Impacto de la gestión administrativa, en el funcionamiento del mercado municipal.

En relación con el análisis del impacto de gestión administrativa, fue necesario conocer la opinión de los comerciantes respecto a la incidencia de la gestión administrativa en el mercado para determinar si basan sus decisiones y acciones estratégicas en cumplimiento a normativas u ordenanzas que regulan el funcionamiento del mismo.

Refiriéndose a este mismo aspecto los arrendatarios también opinaron a través de las encuestas, donde expresan el acompañamiento y apoyo que les brinda la municipalidad para el buen funcionamiento del negocio, así lo refleja el grafico N° 1.

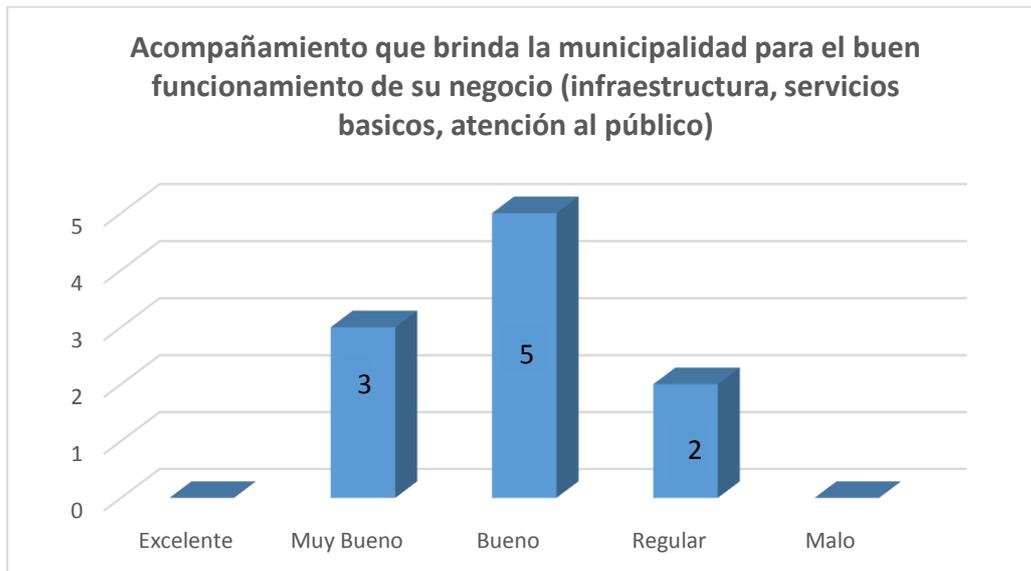


Gráfico N° 1: *Acompañamiento que brinda la municipalidad para el buen funcionamiento de su negocio (Infraestructura, servicios básicos, atención al público).*

Fuente: *Elaboración propia a partir de encuestas de opinión aplicada a los arrendatarios del mercado municipal.*

Como se muestra en el gráfico N° 1, la mayoría de encuestados contestaron que el acompañamiento que brinda la municipalidad es bueno ya que siempre van de la mano con las actividades que se realizan en el mercado. Es inapropiado pensar que las actividades que se realizan en el mercado, no conlleven el acompañamiento por la institución a cargo de la administración, ya que esta es la responsable de garantizar las condiciones de infraestructura, servicios básicos y otros recursos que se disponen para ejecución de actividades.

Uno de los indicadores en estudio es mejorar el servicio a través de la implementación de normativas que regulen el funcionamiento del mercado municipal, ya que una de las problemáticas comentada por la responsable de administración tributaria, es la falta de ordenamiento que existe por no contar con normas de control interno que ayude a controlar las malas prácticas que se presentan.

Consideramos importante conocer si los arrendatarios conocen normativa elaborada por la municipalidad para el funcionamiento del mercado, el siguiente gráfico muestra los resultados:

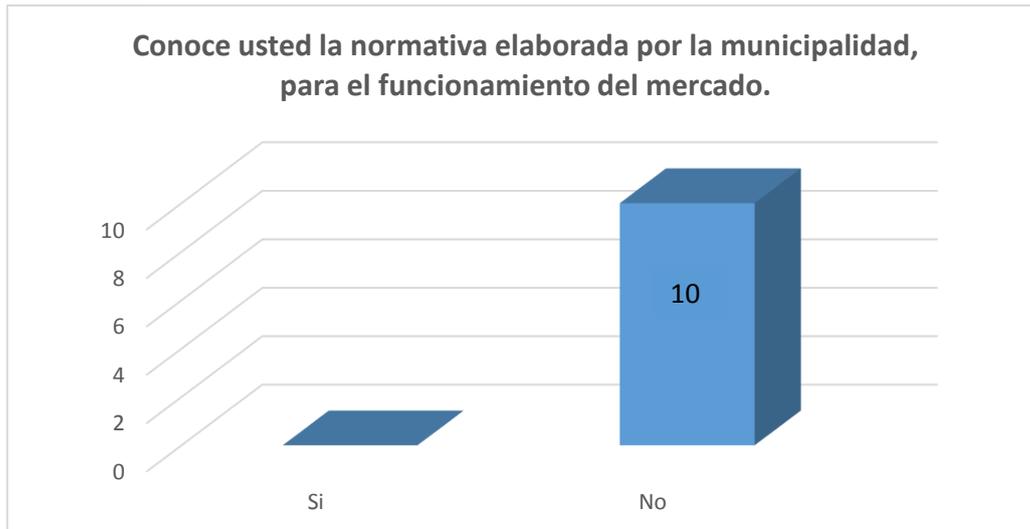


Gráfico N° 2: *Conoce usted la normativa elaborada por la municipalidad, para el funcionamiento del mercado.*

Fuente: *Elaboración propia a partir de encuestas de opinión aplicada a los arrendatarios del mercado municipal.*

Como se observa en el gráfico N° 2 tenemos que todos los arrendatarios desconocen la existencia de la normativa elaborada por la municipalidad. En el proceso de investigación recopilada se constató que la municipalidad no cuenta con una normativa que permita regular el funcionamiento del mercado, lo que genera el mal ordenamiento del mismo.

Siendo indispensable la creación de la normativa para aplicación e implementación dentro del funcionamiento del mercado.



Gráfico N° 3: *Cumple con el pago de sus obligaciones tributarias contempladas en la ley.*

Fuente: *Elaboración propia a partir de encuestas de opinión aplicada a los arrendatarios del mercado municipal.*



En respuestas reflejadas por el gráfico N° 3 por los arrendatarios encuestados en el mercado, encontramos que no todos los dueños de negocios cumplen en tiempo y forma con el pago de sus obligaciones. Siendo de gran importancia cumplir con estipulado en el decreto 455, donde regula el pago de sus obligaciones. Lo que permitirá tener mayor cobertura por parte de los arrendatarios y poder ofertar sus productos a nivel municipal.

Cabe mencionar que al aumentar las recaudaciones la municipalidad obtiene mayores transferencias de capital, permitiendo más inversiones en obras públicas que beneficien a la población en general.

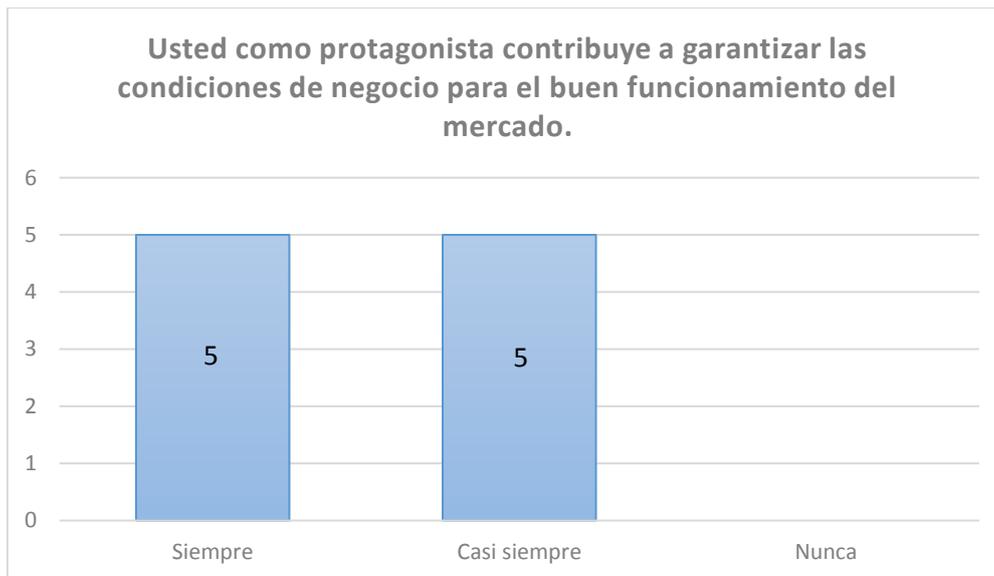


Gráfico N° 4: *Usted como protagonista contribuye a garantizar las condiciones de negocio para el buen funcionamiento del mercado.*

Fuente: *Elaboración propia a partir de encuestas de opinión aplicada a los arrendatarios del mercado municipal.*

Como se aprecia en el gráfico N° 4, encontramos que existe una igualdad entre los datos que los arrendatarios dieron en la respuesta de que siempre contribuyen y otra parte de que casi siempre contribuyen a garantizar las condiciones del negocio para el buen funcionamiento del mercado.

Al comparar estas evidencias nos encontramos con la situación que la mitad de los arrendatarios que contestaron estas preguntas de encuestas están de acuerdo en la parte de que casi siempre contribuyen, en lo que no queda claro la razón por la cual ellos no lo hacen siempre.

Es de suma importancia que todos contribuyan en brindar un buen servicio con calidad y calidez a la población, buena presentación del local, limpieza permanente, actualización de sus productos, etc.

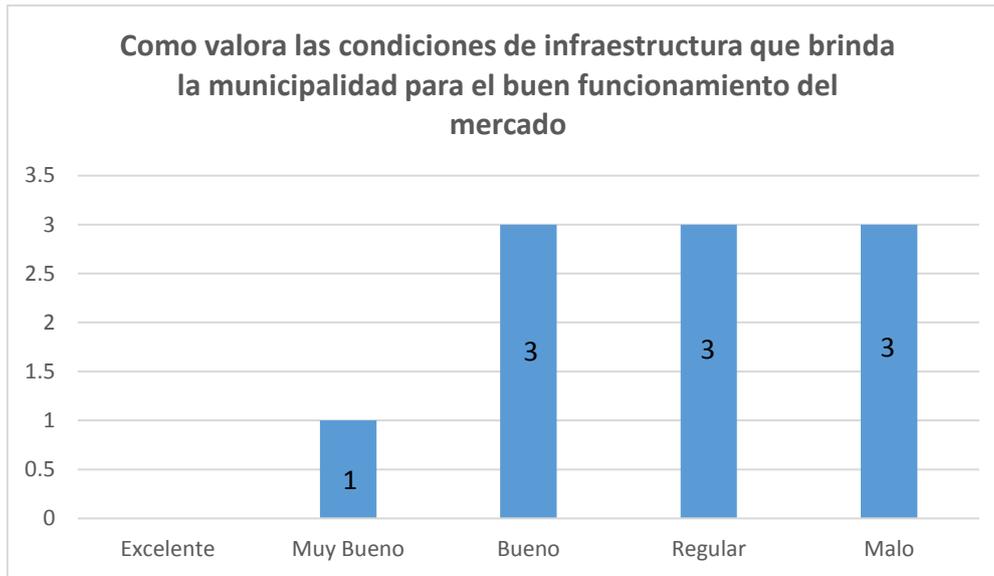


Gráfico N° 5: Como valora las condiciones de infraestructura que brinda la municipalidad para el buen funcionamiento del mercado.

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas de opinión aplicada a los arrendatarios del mercado municipal.

Se observa claramente, que en el gráfico N° 5, que hay diferentes opiniones respecto a las condiciones de infraestructura del mercado, estas respuestas están orientadas a que el mercado no brinda las condiciones necesarias para su funcionamiento. Por lo tanto, no existe satisfacción de los arrendatarios que ofertan sus productos y servicios a la población.

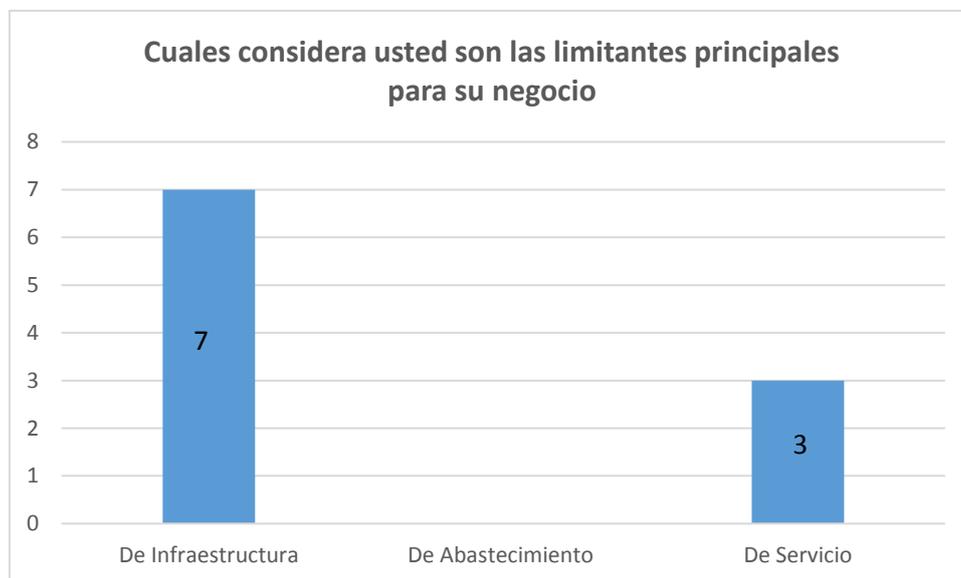


Gráfico N° 6: Cuales considera son las limitantes principales para su negocio.

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas de opinión aplicada a los arrendatarios del mercado municipal.



En atención al gráfico N° 6, de la problemática expuesta sobre las principales limitantes para su negocio, la mayoría de los arrendatarios manifestaron, que el problema más sentido es de infraestructura, debido a que el espacio que tienen los tramos es demasiado pequeño, no existe independización de servicios básico, no hay seguridad permanente y algunos tramos no cuentan con las condiciones necesarias que satisfagan a los arrendatarios y a la población.

Cabe mencionar la importancia de garantizar las condiciones y mejoras al mercado, siendo la municipalidad la responsable de asignar los recursos necesarios (materiales, financieros y humanos), para el buen funcionamiento del mismo.

Es relevante mencionar que uno de las líneas de trabajo del gobierno central, son los servicios públicos municipales, la cual abarca los mercados, con el objetivo de brindar un espacio público para que los comerciantes tengan donde ofertar sus productos y servicios; y que la población tenga donde encontrar variedad de productos en un mismo lugar y a precios más accesibles.

Uno de los indicadores claves para obtener buenos resultados en el funcionamiento del mercado es la satisfacción de los comerciantes. En relación a este indicador fue interesante conocer como es la seguridad en el entorno del mismo, los resultados se presentan en el gráfico siguiente:

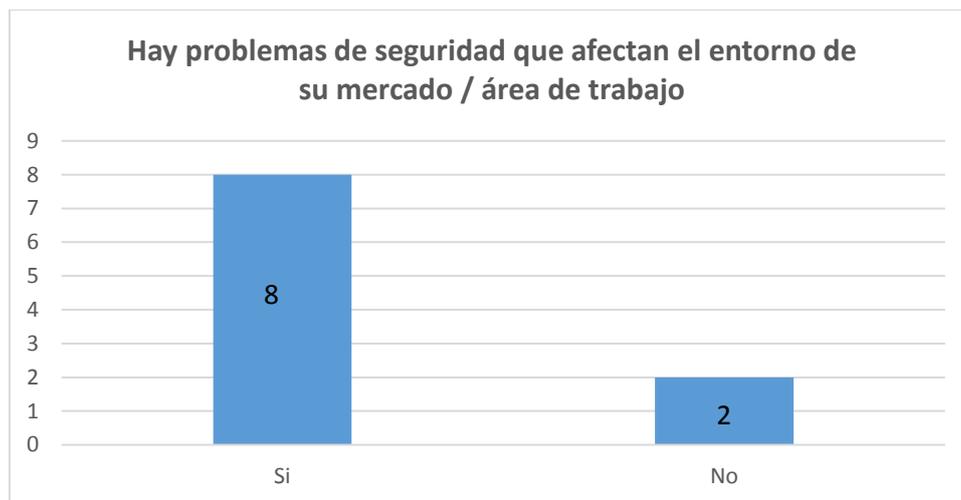


Gráfico N° 7: *Hay problemas de seguridad que afectan el entorno de su mercado / área de trabajo.*

Fuente: *Elaboración propia a partir de encuestas de opinión aplicada a los arrendatarios del mercado municipal.*

Como se puede apreciar en el gráfico anterior, la mayoría de los encuestados expresaron que existe problemas de seguridad en el entorno de su área de trabajo debido a que no hay guarda de seguridad permanente para resguardar sus tramos, lo que provoca inseguridad a los arrendatarios donde están expuestos a sufrir pérdidas de sus productos.

Es obligación y responsabilidad de la Alcaldía y los arrendatarios velar por la seguridad del mercado, ya que los arrendatarios tienen su inversión en los productos que están en los tramos y no tienen la confianza porque cuando dejan cerrado su negocio, no hay quien responda por pérdidas o daños que puedan surgir en sus inventarios.



Al seguir analizando el indicador de satisfacción de los comerciantes, es necesario conocer que opinan sobre los comercios informales que se presentan en el mercado.

En el gráfico siguiente se logra entrever los resultados óptimos de la encuesta realizada sobre la existencia o no de estos.

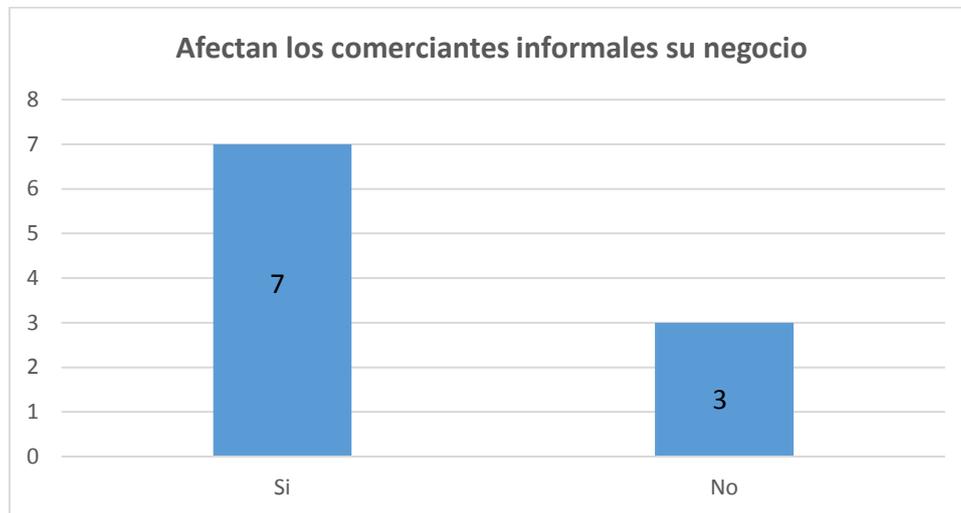


Gráfico N° 8: *Afectan los comerciantes informales su negocio.*

Fuente: *Elaboración propia a partir de encuestas de opinión aplicada a los arrendatarios del mercado municipal.*

Los resultados que presenta el gráfico apuntan a que la mayoría de los comerciantes en encuesta realizada expresan que si los afectan los comerciantes informales, lo que viene a provocar baja en sus ventas y disminución de clientes, lo cual genera inconformidad ya que ellos están pagando sus obligaciones y los informales llegan a hacerles competencia y no pagan ningún impuesto.

Continuando con este mismo indicador se merece hacer análisis de qué manera afectan los comerciantes informales, para lo cual se estudia el siguiente gráfico:

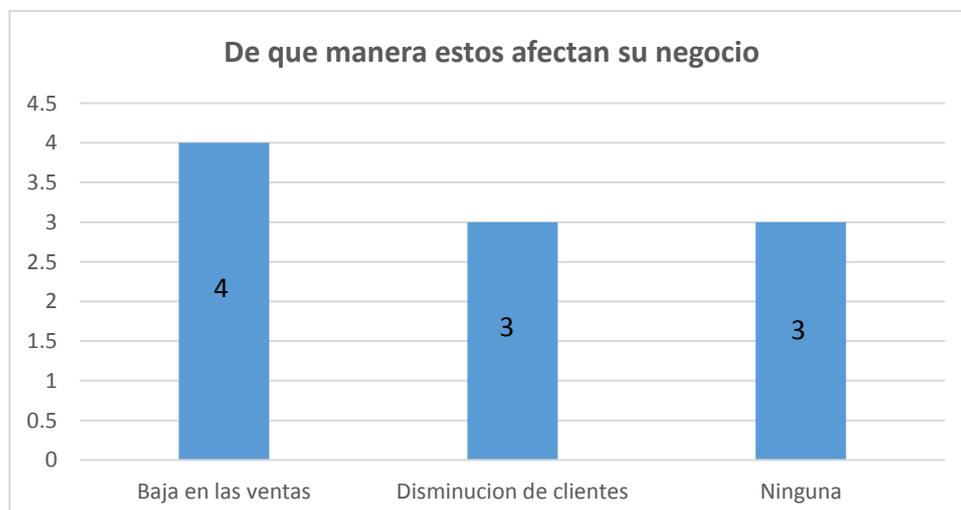




Gráfico N° 9: *De qué manera estos afectan su negocio.*

Fuente: *Elaboración propia a partir de encuestas de opinión aplicada a los arrendatarios del mercado municipal.*

Los resultados nos muestran que hay diferentes opiniones de los comerciantes, respecto a la manera en que los comerciantes informales afectan su negocio; los comerciantes que tienen competencia de productos por los vendedores ambulantes se ven afectado con baja en las ventas y disminución de clientes, mientras que existe otra parte que no se ven afectados en nada puesto que sus productos o servicios son únicos.

También se consideró importante analizar si existe regularización por parte de la municipalidad a los vendedores informales, las opiniones obtenidas de las encuestas realizadas se presentan en el gráfico siguiente:



Gráfico N° 10: *¿Existe regularización de la municipalidad de los vendedores informales que ofertan productos en el mercado?*

Fuente: *Elaboración propia a partir de encuestas de opinión aplicada a los arrendatarios del mercado municipal.*

Como se puede apreciar en el gráfico anterior, en las encuestas realizadas todos los arrendatarios dijeron que nunca ha existido regularización por parte de la municipalidad a los informales, ya que estos hacen caso omiso a los llamados de atención que reciben por parte de los servidores públicos encargados en la gestión administrativa del mercado.

2. Proceso de Gestión Administrativa

A continuación, se realiza la descripción de los resultados obtenidos mediante las entrevistas y encuestas relacionados a la situación actual que se presenta en el mercado y la incidencia de la gestión administrativa, considerando como categorías de análisis el proceso de gestión administrativa.



Antes de realizar la descripción de los indicadores mencionados anteriormente, se consideró importante el análisis de la gestión administrativa, la cual nos permite conocer las funciones de cada uno de los indicadores que forman parte de esta.

Tal como se menciona anteriormente una de las principales categorías de análisis está relacionada con el proceso de gestión Administrativa donde se consideró como indicadores fundamentales: la planeación, organización, dirección y control los cuales son fundamentales para el funcionamiento del mercado.

En relación con este punto la gerente de la Alcaldía municipal de San Juan de Limay en entrevista sostenida detalló el nivel de incidencia de la gestión administrativa en el funcionamiento del mercado, iniciando con la asignación de presupuesto, tanto para construcción de infraestructura, seguimiento y control del mismo.

Según la gerente, con la construcción del mercado se han beneficiado a 10 pequeños y medianos comerciantes y asegurar empleo a sus familias ya que están inmersos dentro del negocio y a la vez a la población en general, porque les facilita encontrar los productos en un mismo lugar y a precios más accesibles para su consumo. En cuanto a cómo surgió la iniciativa para la construcción del mercado estas obedecen a orientaciones encomendadas por el gobierno central a través del Plan Nacional de Desarrollo Humano, así como también a demandas de los comerciantes ya que estos no tenían un lugar adecuado para ofertar sus productos y lo hacían en espacios públicos como el parque, aceras y en las calles, lo cual generaba desorden en la vía pública.

La gerente también se refirió al quehacer de la institución en cuanto al funcionamiento del mercado: áreas involucradas en la gestión administrativa como son: Servicios Municipales, Finanzas, Adquisiciones, Gerencia y Administración Tributaria. Además, se cuenta con la colaboración de instituciones afines al gobierno (MEFCA, INTUR), con las cuales coordinamos actividades y programas de manera semanal y trimestral.

Actualmente existe una base de datos de 10 contribuyentes que están legalmente inscritos y con su contrato de arriendo, los cuales cumplen con las cláusulas establecidas en dicho contrato, entre las cuales contempla el pago de servicios básicos como: luz eléctrica, agua; además, de cumplir con el pago de otros servicios establecidos en el plan de Arbitrios como son: basura, impuesto sobre venta (IMI) y el valor del contrato de arriendo es de C\$ 700.00 (Setecientos córdobas netos) cada seis meses.

Por otra parte, se ha venido ampliando la infraestructura del mercado para dar respuesta a demanda de pequeños comerciantes que están comenzando a emprender y tienen la necesidad de establecerse en un lugar que preste las condiciones de seguridad e higiene.

El mercado se ha construido en tres etapas: en la primera etapa se construyeron tres módulos, comedor y servicios sanitarios, en la segunda etapa se construyeron tres módulos y un puesto de salud y en la tercera etapa se construyó cuatro pequeños tramos con el objetivo de ubicar a comerciantes que ofrecen productos frescos como frutas y verduras y también se realizó adoquinado en la parte de la bahía del parqueo de buses.

La gerente municipal en su entrevista también se refirió a las proyecciones previstas para el mejoramiento del mercado: "construcción de más módulos con sus servicios básicos, terminar



de adoquinar área de parqueo, asignación de guardas de seguridad en los dos turnos y garantizar la limpieza permanente”.

A pesar de las limitantes por falta de presupuesto que tiene la municipalidad, garantiza la seguridad con un guarda que se presenta tres veces por semana cubriendo el turno diurno y limpieza solo se realiza una vez al día por la mañana; debiendo ser una responsabilidad compartida entre la Alcaldía y comerciantes del mercado municipal.

En base a la problemática más sentida que se presenta en el mercado expresó lo siguiente: falta de presupuesto ya que en este año hubo un recorte de fondos lo cual vino a impedir la ejecución de los proyectos que estaban programados para continuar con las etapas de construcción del mismo.

A pesar de las dificultades presentadas el gobierno municipal a través de las áreas involucradas e instituciones afines coordina planes para continuar con el funcionamiento del mercado.

De lo anterior podemos deducir entonces que a nivel de gestión administrativa de la institución se llevan a cabo ciertas acciones que están encaminadas al alcance de los objetivos propuestos.

Sin embargo, no podemos obviar que hay serias debilidades en cuanto a organización y funcionamiento del mercado, lo cual representa obstáculo, para alcanzar las metas propuestas y lograr el crecimiento del mismo. Siendo el objetivo principal brindar a la población un espacio donde pueden llegar a comprar o vender sus productos y que cuente con las condiciones necesarias para satisfacción de los usuarios.

En relación a este mismo aspecto, fue necesario conocer la opinión del responsable de área de servicios municipales, quien nos señaló:

Como incide la gestión administrativa en el funcionamiento del mercado, “A través de la asignación de personal para cumplir con las orientaciones encaminadas al buen servicio que presta el mercado”.

El área de servicios municipales está inmersa en las actividades que se realizan en el mercado municipal, desde la limpieza, seguridad, reparaciones y mantenimiento de la infraestructura del mismo, ya que se le da monitoreo y seguimiento diario a las acciones que se llevan a cabo en el funcionamiento del mercado.

En base a las proyecciones previstas para el mejoramiento del mercado manifestó que se debe continuar con la construcción del piso de rodamiento (Adoquinado), independización de servicios básicos, instalación de tanque de almacenamiento de agua, construcción de tramos para venta de mercadito verde. Siendo de vital importancia crear las condiciones al mercado para brindar un mejor servicio a la población y satisfacción a los comerciantes que hacen uso de los tramos, ya que es una necesidad que exista un mercado que cumpla con los requisitos necesarios para un mejor funcionamiento.

Aunque existan ciertas limitaciones en la comuna para continuar con las etapas de construcción del mercado por falta de presupuesto, se garantizan las condiciones para que el mercado pueda brindar atención a la población con calidad.



Posteriormente en entrevista sostenida con la responsable de Administración Tributaria, respecto a cómo incide su área en el funcionamiento del mercado, expresó:

“Como incide la gestión administrativa en el funcionamiento del mercado, a través del control y seguimiento que se les da a los contribuyentes desde la asignación de tramos, elaboración de contratos de arrendamiento, actualización de expedientes y supervisión a sus negocios”.

A pesar del monitoreo constante que se les da a los contribuyentes de estar al día con el pago de sus obligaciones, es necesario cumplir con lo establecido en el “Decreto 455 Plan de Arbitrio Municipal en su Arto. 11 donde manifiesta que toda persona natural o jurídica que, habitualmente o esporádicamente, se dedique a la venta de bienes o a la prestación de servicios, sean estos profesionales o no pagaran mensualmente un impuesto municipal del uno por ciento (1%) sobre el monto de los ingresos brutos obtenidos por las ventas o prestaciones de servicios”.

Cabe señalar que la Alcaldía con lo que percibe de los ingresos del mercado, no supe con la inversión que se realiza a diario, ya que las tasas aplicadas son simbólicas mediante cuota fija, llegando a ser un servicio subsidiado por la municipalidad porque no compensa con los gastos operacionales que se destinan a diario para el funcionamiento del mercado.

Con respecto a la problemática más sentida que se presenta en el mercado adujo lo siguiente: Falta de ordenamiento y la continuidad de construcción en el mercado, vendedores informales y falta de normativa que regule el funcionamiento del mercado.

Los problemas que se presentan son muchos, pero si se establecen las medidas necesarias se pueden erradicar, a través de elaboración de normativas, capacitaciones, reuniones, asignación de fondos, lo que conlleve a mejorar las debilidades que afectan el servicio.

Como se pudo apreciar en la entrevista realizada nos damos cuenta que el área está vinculada directamente, ya que es la encargada de llevar el control de cada uno de los arrendatarios desde sus expedientes hasta el cumplimiento de sus obligaciones, aunque sean precios simbólicos los que ellos paguen, la municipalidad siempre garantiza los recursos necesarios para continuar con su funcionamiento.

Tomando en cuenta que gestión administrativa es todo ese conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto, consideramos que hay que trabajar de manera organizada, planificada y articulada un proyecto en donde se tomen en cuenta todas estas debilidades y se cree un plan de acción para contrarrestar los inconvenientes que puedan surgir.

Al correlacionar la información a través de las entrevistas y encuestas, se encontró que la gestión administrativa en la municipalidad, cuenta con las áreas que inciden en el funcionamiento del mercado municipal, previendo la planeación, organización, integración de personal, dirección y control, para crear respuestas a los arrendatarios y por ende a la población, es meritorio mencionar que la municipalidad no cuenta aún con la normativa que sirva para regular, ordenar, gestionar, ejecutar, todas las acciones que contribuyen al buen funcionamiento del mercado; siendo una limitante la partida presupuestaria asignada por el gobierno para cumplir las etapas de construcción previstas.



3. Propuesta de alternativas de solución

Una vez identificados los problemas que se presentan en el funcionamiento del mercado municipal de San Juan de Limay, es necesario la creación de propuestas alternativas para mejorar las debilidades encontradas, y poder ofrecer un buen servicio a los arrendatarios y a la población en general.

Categoría	Subcategoría	Indicadores	Alternativa propuesta
Proceso de la gestión administrativa	Etapas de la gestión administrativa	Planeación	Identificar y establecer tareas que ayuden al logro de los objetivos, iniciando con la asignación de presupuesto para continuar con las etapas de construcción del mercado, así como también garantizar los recursos humanos y materiales.
		Organización	Dividir el trabajo, por cada una de las áreas involucradas en el funcionamiento del mercado, con el fin de garantizar que se cumpla en tiempo y forma las tareas asignadas a cada responsable.
		Integración de personal	Establecer mecanismos confiables para que las personas que van a realizar cualquier función tengan los requisitos necesarios para un adecuado desarrollo tanto en su cargo como el de la institución.
		Dirección	Establecer una comunicación, abierta y transparente con cada uno de los involucrados, directa o indirectamente, en el funcionamiento del mercado, con el fin de evaluar el proceso de ejecución.
		Control	Comunicar las sugerencias al personal responsable, para así poder corregir las acciones que sean necesarias, en el desarrollo del proceso de ejecución.
Políticas institucionales de la gestión administrativa	Finalidad institucional sobre la gestión administrativa	Servicio	Garantizar las condiciones de infraestructura, servicios básicos, seguridad y limpieza a los arrendatarios del mercado, para que brinden un mejor servicio a la población en general.
		Normativa	Creación y aplicación de la normativa que regule el funcionamiento del mercado.
		Recaudación	Aplicar lo establecido en el decreto 455 (Plan de Arbitrio).
Negociación	Resultados de la gestión	Formas de pago	Establecer el pago de forma mensual del arrendamiento de los tramos, para evitar el subsidio que se da en el alquiler del mismo.
		Compromiso	Cumplir con lo establecido en las ordenanzas municipales y plan de arbitrio.
		Auto sostenibilidad	Garantizar el pago de los arrendatarios conforme ley, independización de servicios básicos por cada tramo y que cada arrendatario pague lo que consuma.



CONCLUSIONES

Después de analizar los resultados obtenidos del proceso de gestión administrativa, en que se fundamentó este estudio, el cual se basa en una serie de indicadores que están relacionados con el buen funcionamiento del mercado, así como las experiencias y conocimientos de las personas involucradas, los cuales son importantes para identificar las problemáticas y posibles soluciones. A continuación, se detallan las conclusiones encontradas a través de este estudio:

- Con relación al primer objetivo se diagnosticó a través de los instrumentos el proceso de gestión administrativa en el mercado municipal, se abordaron los indicadores (planeación, organización, dirección y control) que forman parte de este y también las políticas institucionales (servicio, normativas y de recaudación), se determinó que la municipalidad realiza planes de trabajo en pro de brindar mejores condiciones a los arrendatarios del mercado.

Con respecto a los indicadores abordados, se concluyó que, debido a la falta de presupuesto, creación de normativas, seguimiento y control, genera una debilidad en la ejecución de las acciones a realizarse en el mercado, ya que no existe ningún control interno que regule el funcionamiento del mismo.

- Para realizar análisis al segundo objetivo sobre el impacto de la gestión administrativa en el mercado municipal, se constató a través de la encuesta que al no existir una normativa que regule el funcionamiento del mercado crea el mal ordenamiento del mismo, de igual manera las condiciones de infraestructura no satisfacen las necesidades de los arrendatarios y por ende los usuarios, también al no existir regularización de parte de la municipalidad a comerciantes informales provoca insatisfacción a los arrendatarios de los tramos ya que estos les hacen competencia provocándoles disminución de clientes y baja en sus ventas.

A pesar de existir una serie de dificultades la Alcaldía municipal realiza acciones que conllevan a crear un ambiente agradable en el funcionamiento del mercado, prestando un buen servicio con sus servidores públicos, coordinando actividades con las demás instituciones, para satisfacer las demandas que presentan los pobladores del municipio.

- Para mejorar el servicio se proponen alternativas para solucionar los problemas que se presentan en el mercado; iniciando con la creación de una normativa que regule el funcionamiento del mismo para su debido cumplimiento, seguidamente la municipalidad debe de asignar presupuesto para terminar con las etapas de construcción y crearles condiciones necesarias a los arrendatarios para que brinden un mejor servicio y por ultimo cumplir con el decreto 455 (Plan de Arbitrio), que permita que los arrendatarios cumplan con sus obligaciones establecidas en la ley.

Finalmente, los resultados encontrados apuntan a que la falta de gestión administrativa afecta el funcionamiento del mercado municipal, siendo necesario cumplir con las alternativas mencionadas en el párrafo anterior, para evitar problemas que afectan a los involucrados para el funcionamiento del mismo.



RECOMENDACIONES

Luego de finalizadas las conclusiones obtenidas en este estudio, se realiza una serie de recomendaciones:

- Implementación del proceso de: planeación, organización, dirección y control, como un conjunto de acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de la institución.
- Aplicación de la política institucional dirigida a garantizar un mejor servicio con eficiencia, calidad y calidez, para mejorar el funcionamiento del mercado.
- Aplicación de políticas de recaudación, para aumentar los ingresos de la municipalidad.
- Desarrollar estrategias de capacitación a los arrendatarios para que brinden un mejor servicio a la población.
- Creación y aplicación de la normativa que regule el funcionamiento del mercado.
- Asignación de fondos para mejorar la infraestructura y la individualización de servicios básicos en cada uno de los tramos del mercado.
- Sensibilizar a los arrendatarios del mercado, en cuanto a higiene, seguridad, cultura de pago, para garantizar un buen funcionamiento del mercado.
- Optimizar los recursos disponibles, priorizando las necesidades más relevantes que se presentan en el mercado municipal.

AGRADECIMIENTO

A Dios sobre todas las cosas, por habernos dado fuerzas, paciencia y sabiduría para culminar esta etapa tan importante de nuestras vidas, la de nuestras familias y la de la comunidad a la que le servimos.

A cada uno de las personas que nos apoyaron de alguna manera el esfuerzo antes y durante la elaboración de este trabajo.

A nuestras familias, por tenernos paciencia, apoyarnos y acompañarnos en el proceso y esfuerzo de aprendizaje de nuestra vida profesional.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Betanco, I. T. (Diciembre de 2014). Posicionamiento de Supermercado Maxi Palí en la ciudad de Estelí. Estelí, Nicaragua.
2. clasificacionde.org/clasificacion-de-los-servicios/. (s.f.). Obtenido de <https://www.clasificacionde.org/clasificacion-de-los-servicios/>
3. Lopez, J. L. (10 de 2015). Potencial comercial de frutas deshidratadas en el mercado municipal de Managua. Managua, Nicaragua.
4. Matters, M. (2018). lifereder.com/gestion-administrativa/. Obtenido de <https://www.lifereder.com/gestion-administrativa/>
5. Merino, J. P. (2008). <https://definicion.de/poblacion/>. Obtenido de <https://definicion.de/poblacion/>
6. Merino, J. P. (2009). <https://definicion.de/muestra/>. Obtenido de <https://definicion.de/muestra/>
7. Munguía, E. A. (11 de 2015). Estrategia de Vinculación a Mercados Locales de Pequeños Productores de la Coordinadora Nicaraguense de Comercio Justo (CNCJ-Nic) para el período 2015-2020. Matagalpa, Nicaragua.
8. Mur, F. (2005). [ciberconta.unizar.es/leccion/demanda/](http://www.ciberconta.unizar.es/leccion/demanda/). Obtenido de <http://www.ciberconta.unizar.es/leccion/demanda/>
9. Raffino, M. E. (22 de 11 de 2018). concepto.de/administracion-publica/. Obtenido de <https://concepto.de/administracion-publica/>
10. Raffino, M. E. (13 de 03 de 2019). concepto.de/servicio/. Obtenido de <https://concepto.de/servicio/>