

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA,
MANAGUA UNAN-MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA,
ESTELÍ FAREM-ESTELÍ**

Departamento de Ciencia Económicas y Administrativas



**Seminario de Graduación para Optar al Título de Licenciatura en
Administración de Empresas.**

TEMA:

Proceso de recaudación y uso de los impuestos obtenidos en el mercado Alfredo Lazo del Municipio de Estelí en el año 2016.

Autoras:

- + Rodríguez Salgado Freydel Magaly
- + Pérez Castellón Mauren Karina
- + Moreno Tercero Freydell María

Tutora:

Dra. Beverly Castillo Herrera

Estelí, Diciembre 2016.



RESUMEN

El presente trabajo investigativo se refiere al Proceso de Recaudación y Uso de los Impuestos obtenidos en el Mercado Alfredo Lazo realizado por la Alcaldía de Estelí durante el año 2016. Por lo tanto, el objetivo general es analizar el proceso de la obtención y utilización de los fondos para el diseño de una estrategia que le permita a la Alcaldía la mejora del proceso de recaudación en el Mercado Alfredo Lazo del Municipio de Estelí. El enfoque de la investigación es mixto con un universo de 154 tramos actualmente activos. Se aplicaron entrevistas, encuestas y guía de observación para brindar veracidad a la información brindada en el documento. Los ejes teóricos de este estudio son: Municipio, Competencia Municipal y Recaudación y las principales estrategias diseñadas y propuestas son: Promover el pago de impuestos de los comerciantes, Dar a conocer a los comerciantes del mercado en que se utilizan los impuestos recaudados, Registrar en el sistema a todos los comerciantes del mercado y garantizar un buen trabajo con una atención más eficaz por parte de los recaudadores. Con la presente investigación tratamos de dejar una pauta a nuevas investigaciones que permitan seguir mejorando el trabajo de la Alcaldía Municipal de Estelí, en el proceso de Recaudación de Impuestos.

Palabras claves: Recaudación, Impuestos, Municipio, Alcaldía, Mercado, Estelí.



ABSTRACT

The present investigative work refers to the process of collection and use of taxes obtained at Alfredo Lazo marketplace done by the city hall of Estelí during the year 2016. Therefore, the general objective is to analyze the process of obtaining and use of funds for a strategy design that allows the city hall improves the process of tax collection at Alfredo Lazo marketplace of the municipality of Estelí. The focus of the research is mixed with a universe of 154 sections currently active. We applied interviews, surveys and guide of observation to provide veracity to the information provided in this document. The theoretical axes of this study are: municipality, municipality competence, taxes collection. Thus, the main strategies designed and proposed are: promote paying taxes from traders, to inform traders of the marketplace the proper use of the taxes collected register in the city hall system all traders of the marketplace and guarantee a quality work with more effective attention from tax collectors. With this research we try to leave a guideline to new researches that allow in the long run improving the work of the municipality of Estelí in the process of collection of taxes.

Keywords: Collection, taxes, municipality, city hall, marketplace, Estelí



DEDICATORIA

Dedicada a Dios primeramente por ser El quien iluminó nuestras mentes y nos dió las fuerzas necesarias para terminar la tesis brindándonos sabiduría y entendimiento para poder llevar a cabo este estudio.

A nuestros padres que nos brindaron su apoyo y esfuerzo en lo largo de nuestra carrera que nos motivaron día a día a cumplir nuestros sueños y llegar a nuestras metas, que por sus consejos hemos tomado las mejores decisiones y pudimos estar el día de hoy aquí.

A los docentes y a nuestra prestigiosa universidad UNAN MANAGUA -FAREN ESTELI quienes nos educaron y compartieron sus conocimientos para estar cumpliendo las metas de defender la tesis, que nos brindaron su acompañamiento y dedicación para ser futuros profesionales.



AGRADECIMIENTO

Le damos gracias a nuestro **Dios** por habernos dado la vida, por darnos la sabiduría, inteligencia y capacidad de culminar con éxito nuestro trabajo de Seminario de Graduación.

A nuestros padres por habernos dado el apoyo y la fortaleza que necesitamos en los momentos más difíciles para culminar con éxito nuestra carrera.

A todos(as) los docentes que siempre nos brindaron su apoyo incondicional por su paciencia, comprensión y dedicación, desde que ingresamos a la facultad hasta los últimos instantes de nuestro desarrollo y formación.

A nuestra asesora y tutora Dra. Beverly Castillo Herrera, por haber apoyado nuestra idea de investigación y compartir sus conocimientos y destrezas como profesional para solidificar nuestro desarrollo intelectual.

Y finalmente agradecemos a todos los comerciantes del Mercado Alfredo Lazo por habernos brindado la información necesaria para la elaboración de nuestro estudio, a la **Lic. Jacqueline Torres** responsable del Área de Recaudación de la Alcaldía Municipal de Estelí, al **Lic. Rafael Raúdez Rodríguez**, Secretario del Cabildo Municipal de Estelí y al Intendente del mercado Municipal Alfredo Lazo el **Señor Arturo Molina** por su colaboración indispensable para nuestra investigación.



ÍNDICE

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
1.1. Antecedentes del estudio.....	9
1.2. Descripción del problema de investigación	13
1.3. Preguntas – problemas de investigación.....	16
1.4. Justificación de la Investigación	17
CAPÍTULO II. OBJETIVOS.....	19
2.1. Objetivo General	19
2.2. Objetivos Específicos.....	19
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	20
3.1. Municipio	20
3.2. Competencias Municipales.....	25
3.3. Recaudación	31
CAPÍTULO IV. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN POR OBJETIVOS ESPECIFICOS	38
4.1 cuadro de Operacionalización	38
CAPÍTULO V. DISEÑO METODOLÓGICO.....	40
5.1. Tipo de Estudio.....	40
5.2. Universo de Estudio.....	40
5.3. Muestra.....	42
5.4. Técnicas de Recolección de Datos.....	43
5.5. Etapas de la Investigación.....	44
CAPÍTULO VI. RESULTADOS	47
6.1. Caracterización de la Alcaldía de Estelí.....	47
6.2. Estructura Orgnizativa de la Alcaldia de Estelí.....	47
6.3. Servicios Municipales de la Alcaldía de Estelí.....	56



6.4. Valoración de los comerciantes del Mercado Alfredo Lazo sobre la recaudación e inversión.....	67
6.5. Propuesta de estrategia para la mejora de la recolección de impuestos del Mercado Alfredo Lazo.....	74
CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES.....	77
CAPITULO VIII. RECOMENDACIONES	79
CAPITULO IX. BIBLIOGRAFIA.....	81
ANEXOS	84
Anexo 1. Entrevista intendente	84
Anexo 2. Entrevista a responsable de recaudación	85
Anexo 3. Encuesta a comerciantes.....	87
Anexo 4. Guía de observación	91



CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo se refiere al proceso de recaudación y uso de los impuestos obtenidos en el Mercado Alfredo Lazo realizado por la Alcaldía de Estelí durante el año 2016. El objetivo general de esta tesis es analizar el proceso de la obtención y utilización de los fondos para el diseño de una estrategia que le permita a la Alcaldía la mejora del proceso de recaudación en el Mercado Alfredo Lazo del Municipio de Estelí durante el período 2016.

Dentro de los principales ejes teóricos de esta investigación se presentan conceptos sobre municipalismo, competencia municipal y conceptos de recaudación en el cual se analiza y se desarrolla el tema de estudio lo que conlleva a conocer el proceso de recaudación y usos de los impuestos en el mercado Alfredo Lazos.

El tipo de estudio de la investigación es cuali-cuantitativa o mixta. El universo de estudio es 154 tramos legales del mercado, y se trabajó con una muestra de 110 comerciantes activos. La recolección de datos se efectuó mediante la aplicación de tres técnicas de recolección de datos: entrevista, encuesta y guía de observación.

Las principales estrategias diseñadas y propuestas son: Implementar un sistema operativo en el área de recaudación de la Alcaldía Municipal de Estelí que permita cumplir con el pago de las obligaciones tributarias. Divulgar el uso de los recursos obtenidos del Mercado Alfredo Lazo que permita informar a los comerciantes sobre el uso de los impuestos que pagan y la inversión que se realiza en el mercado. Ampliar la Infraestructura del Mercado Alfredo Lazo para mejorar las condiciones de infraestructura de los módulos para brindar una mejor atención a los clientes.

Con la presente investigación se trata de dejar una pauta a nuevas investigaciones que permitan seguir mejorando el trabajo de la Alcaldía Municipal de Estelí, en el proceso de recaudación de impuestos.



1.1. Antecedentes del estudio

Para elaborar los antecedentes de este estudio, se consultó en la Biblioteca Urania Zelaya de la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM – ESTELÍ, aquí se encontraron cuatro tesis relacionadas con la Recaudación de Impuestos y la Administración de Mercados Municipales. Así mismo, se consultó en Internet en distintas páginas web, donde se encontró una tesis sobre la Recaudación de Impuestos en Estelí.

Una primera tesis de licenciatura titulada “Control de las Recaudaciones del Impuesto Municipal de Ingreso realizado por la Alcaldía de Estelí durante el año 2007”¹. El objetivo de esta investigación fue reconocer la importancia del control en la recaudación de impuestos Municipal de ingreso (IMI) realizados por la Alcaldía de Estelí. Este es un estudio descriptivo y analítico. La muestra fue de 299 contribuyentes de los tres diferentes distritos de la ciudad de Estelí. El presente trabajo investigativo se fundamentó sobre el inadecuado control de las Recaudaciones del Impuesto Municipal de Ingreso realizado por la Alcaldía de Estelí, durante el año 2007. En este estudio se precisan algunas herramientas fundamentales para combatir los problemas más sentidos por la municipalidad en cuanto a la recaudación de los impuestos, como es la evasión de impuestos por parte de los contribuyentes.

Se identificó una segunda tesis titulada “Las Recaudaciones del Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI) realizado por la Alcaldía de Estelí y su contribución en la ejecución de obras de progreso durante el año 2011.”² El objetivo de esta investigación es describir el proceso de recaudación de los impuestos de Bienes Inmuebles (IBI), y

¹ Benavides Chavarría William Paúl; Vásquez Sequeira Norgelia Yubelka; Talavera Ruiz Herald de Jesús (2009). Control de las Recaudaciones de Impuestos Municipal de Ingreso realizado por la Alcaldía de Estelí durante el año 2007. Seminario de Graduación para Optar al Título de Licenciatura en Administración de Empresas. UNAN-Managua; FAREM-Estelí.

² Rayo Gómez Tania Lisbeth; Rivas Díaz Isamara (2013). Las Recaudaciones del Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI) realizado por la Alcaldía de Estelí y su contribución en la ejecución de obras de progreso durante el año 2011. Seminario de Graduación para Optar al Título de Licenciada en Economía. UNAN-Managua; FAREM-Estelí.



su contribución en la ejecución de obras de progreso en el municipio de Estelí, durante el año 2011. Este es un estudio descriptivo y analítico. La muestra de 352 contribuyentes de los tres distritos. En esta tesis según las investigaciones se observó que los contribuyentes del municipio de Estelí, obligados al pago de impuestos sobre Bienes Inmuebles (IBI), no cumplen en su totalidad, con dicha obligación, este fenómeno ocasiona atrasos en el desarrollo económico local. Mediante la siguiente investigación se analizaron soluciones para disminuir el índice de incumpliendo del IBI del municipio de Estelí. Se cualificó que dicho fenómeno se debe a la mala ejecución de diseños equívocos, por parte de las autoridades de la Alcaldía. Desde luego esto afecta también a quienes, si pagan sus impuestos, esperando obtener como retribución obras de progreso y desarrollo para su beneficio.

Como tercer antecedente se encontró la tesis titulada “Incidencia de la Administración en la productividad comercial en el Mercado Municipal de Jalapa, Nueva Segovia 2009.”³ El objetivo de esta investigación fue determinar la incidencia de la administración (planificación, organización, dirección y control) para la productividad comercial del Mercado Municipal de Jalapa, Nueva Segovia, 2009. El tipo de estudio de la investigación es aplicada y cuantitativa. La muestra corresponde a 15 comerciantes el Mercado Municipal de Jalapa. Esta investigación indica que el municipio de Jalapa tiene mucha actividad productiva, comercial y existe un mercado para adquirir los productos básicos de consumo, pero no ha alcanzado los niveles de productividad comercial que la población necesita, dado que la ordenanza municipal que establece la organización y el funcionamiento del mercado no es el más adecuado. La Alcaldía dirige al mercado como un servicio municipal e incide la insuficiente inversión, que se justifica por la poca recaudación de arrendamiento, los ingresos no son reinvertidos en su totalidad en el mercado, porque son introducidos a caja como impuestos generales para el pago de personal

³Marín Gradiz Ester Alicia; Bucardo Aguilar Jenny Elizabeth (2010). Incidencia de la Administración en la productividad comercial en el Mercado Municipal de Jalapa, Nueva Segovia 2009. Seminario de graduación para adoptar al título de licenciatura en Administración de Empresas. UNAN-Managua; FAREM-Estelí.



y otras obras municipales y no hay un fondo destinado para el mantenimiento del mercado.

Y como cuarto antecedente se tomó en cuenta la tesis titulada “Ordenamiento Administrativo del Mercado Alfredo Lazo de la ciudad de Estelí, periodo 2010.”⁴ El objetivo fue “Analizar el proceso administrativo (planificación, organización, dirección y control) del Mercado Municipal Alfredo Lazo de la ciudad de Estelí, que aporte al diseño de una estrategia que contribuya a una administración más eficiente. Periodo 2010. La investigación es aplicada porque pretende buscar solución a un determinado problema, en este caso un problema real de la administración en el Mercado Alfredo Lazo, se aplicó una encuesta a una muestra de 40 tramos del Mercado. Esta investigación muestra la mala aplicación de planes y controles por la ausencia de una estrategia organizativa para atender a los comerciantes, ya que no existe un área administrativa con capacidades y aptitudes para manejar el mercado, existe centralización de las autoridades municipales y falta de coordinación de las autoridades del mercado Alfredo Lazo, limitándose al cumplimiento parcial de lo estipulado en la ordenanza municipal.

Así mismo, se encontró como antecedente una tesis en internet titulada “Estrategias para Mejorar el Proceso de Recaudación del Impuesto sobre la Actividad Comercial, Económica, Industrial y de índole similar para la Alcaldía del Municipio de Escuque, Estado Trujillo, Venezuela. Su objetivo es proponer estrategias para mejorar el proceso de recaudación del impuesto sobre la actividad comercial, económica, industrial y de índole similar para la Alcaldía del Municipio de Escuque.”⁵ Esta investigación corresponde con los estudios de tipo proyectivo, propone soluciones a una situación determinada a partir de un proceso previo de indagación. La muestra es de 654 contribuyentes. El estudio muestra que el proceso de recaudación actual

⁴ Polanco Herrera Carmen Nohelia; Rocha Centeno Mayela José (2011). Ordenamiento Administrativo del Mercado Alfredo Lazo de la ciudad de Estelí, periodo 2010. Seminario de graduación para adoptar al título de licenciatura en Administración de Empresas. Unan-Farem-Estelí.

⁵ Rojas G. Jesymar (2011). Estrategias para Mejorar el Proceso de Recaudación del Impuesto sobre la Actividad Comercial, Económica, Industrial y de índole similar para la Alcaldía del Municipio de Escuque, Estado Trujillo, Venezuela. Trabajo Especial de Grado Presentado ante la Universidad de los Andes como requisito parcial para Optar al Título de Licenciada en Contaduría Pública.



se fundamenta en la ordenanza municipal sobre la patente de industria, comercio y otros, y se lleva de forma automatizada por el programa Excel, garantizando registros actualizados mensualmente, según acciones fiscalizadoras ejecutadas por la alcaldía.

La revisión de estos antecedentes demuestra que existen estudios relacionados con la Alcaldía municipal de Estelí y el mercado, y con la temática de recaudación de impuestos del Impuesto Municipal sobre Ingresos (IMI) e Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI), y sobre el Ordenamiento Administrativo del mercado Alfredo Lazo y el mercado de Jalapa. Sin embargo, se carece de una investigación sobre el proceso de recaudación y uso de los impuestos en el mercado Alfredo Lazo; por lo tanto, es un tema novedoso.



1.2. Descripción del problema de Investigación

Estelí es un municipio de mucha actividad productiva y comercial, los habitantes del casco urbano necesitan de un mercado para adquirir los productos básicos de consumo. En la zona sur de la ciudad de Estelí se encuentra ubicado el Mercado Alfredo Lazo, ahí se comercializan productos perecederos, granos básicos, marisquería, carnes, productos lácteos, ropa, calzado, entre otros. Así mismo existen servicios de: barberías, repuestos de celulares, salones de belleza y restaurantes. El mercado cuenta en su estructura con 154 tramos con propietarios legalmente inscritos y 34 comerciantes de manera ilegal.

La Alcaldía Municipal de Estelí cuenta con un área destinada a la recaudación de impuestos, esta área es de vital importancia para el desarrollo del municipio, porque las recaudaciones permiten llevar a cabo obras de progreso y desarrollo en el mercado municipal. Todo lo que se recolecta es manejado por la oficina de recaudación ubicada en la Alcaldía, los responsables del mercado solo administran el funcionamiento comercial y el recaudador es el que recibe el dinero y lo pasa directamente a caja de ingreso de la Alcaldía.

En el mercado Alfredo Lazo se recaudan cinco tipos de impuestos mensualmente:

- Matrícula del negocio
- Tasa porcentual por alquiler
- Impuesto Municipal
- Impuesto por cuota fija sobre ventas
- Tasa de servicio de recolección de basura

En el presupuesto anual que elabora la Alcaldía se destina el 2% al mercado Alfredo Lazo, con un aproximado de C\$ 1, 998,000.00 (un millón novecientos noventa y ocho mil córdobas) para gastos del personal y suministros. Los fondos recaudados por parte de la comuna no solamente son utilizados para las mejoras del mercado sino que se utilizan para obras de progreso en el municipio.



Las condiciones de venta y la actual organización del mercado son inadecuadas, las instalaciones del mismo no cuenta con un área destinada de parqueo vehicular lo que conlleva a que los conductores invadan de manera irresponsable las principales vías de acceso al mercado. El ingreso a este lugar representa un riesgo a los peatones e inseguridad para los conductores.

En la actualidad este mercado ha venido presentando una problemática en la recaudación porque los comerciantes de manera irresponsable no pagan en tiempo y forma sus impuestos, ocasionando el retraso de inversiones y mejoras. La falta de compradores en el mercado provoca que los comerciantes no vendan sus productos y esto genera ingresos insuficientes y así justifican el no pago de los impuestos ocasionándoles multas, sanciones y hasta el desalojo por parte de la Alcaldía.

En algunas ocasiones el maltrato verbal de los recolectores de impuestos provoca que algunos comerciantes no paguen los impuestos por capricho y sintiéndose inseguros de pagarles a ellos los impuestos.

Así mismo los cambios constantes de los precios de algunos productos perecederos ocasiona que los comerciantes adquieran sus productos a un precio elevado y de esta manera no pagar en tiempo y forma los impuestos, ocasionando en algunas circunstancias pérdidas para los comerciantes en los productos adquiridos por falta de venta, provocando en si la contaminación de los productos perecederos por la descomposición del tiempo de estos. La limpieza e higiene de cada tramo está bajo la responsabilidad del dueño del mismo, pero la capacidad del contenedor actual no es suficiente para todo el desperdicio que sale del mercado, por ello muchos productos se descomponen en la calle provocando olores desagradables y una apariencia degradante.

Esta situación es un problema de mala aplicación de planes y controles debido a la ausencia de una estrategia organizativa, ya que no existe un sindicato de comerciantes organizados con capacidades y actitudes que se requieren para



buscar una solución ante una eventualidad problemática que se dé dentro del mercado.

Los recursos que genera el mercado son para uso y provecho del mismo, situación que no se realiza acorde a lo establecido para cada uno de los servicios municipales, pues los ingresos que genera el mercado se utilizan para el subsidio de otros servicios lo que agrava la situación actual afectando principalmente a los consumidores por el aumento en los precios y a los comerciantes en la reducción de las ventas.



1.3. Preguntas – problemas de investigación

Considerando la descripción del problema, se ha identificado una ruta crítica de preguntas problema que guían este estudio, y son:

1.3.1.Pregunta central:

¿Cómo se desarrolla el proceso de recaudación y el uso de los impuestos obtenidos del Mercado Alfredo Lazo por parte de la Alcaldía Municipal?

1.3.2.Preguntas específicas:

¿Cuál es la estrategia que utiliza la Alcaldía en el proceso de recaudación de impuestos para el mercado Alfredo Lazo?

¿Cómo se administran los impuestos obtenidos en el mercado Alfredo Lazo?

¿De qué manera se invierten los ingresos en la recaudación para el mercado Alfredo Lazo?

¿Cómo valoran los comerciantes del mercado Alfredo Lazo el proceso de recaudación e inversión de impuestos?

¿Cuáles son las acciones que debe implementar la Alcaldía junto a los comerciantes para mejorar el proceso de recaudación en el Mercado Alfredo Lazo?



1.4. Justificación de la investigación

En los últimos años se ha puesto de manifiesto el importante papel que ejercen los mercados municipales en sus entornos, contribuyendo a mantener una oferta comercial más completa y competitiva, al mismo tiempo que se están convirtiendo en locomotoras comerciales de los municipios impulsando la economía e incrementando los ingresos municipales.

Los grandes mercados se hacen más competitivos en su rama, por lo que deben adoptar una serie de estrategias a fin de garantizar su éxito. Las demás empresas como las tiendas locales y los supermercados que ofrecen productos similares e iguales a los que se ofrecen en un mercado municipal adoptan herramientas de optimización de recursos e inversión en infraestructura y hábitos administrativos adecuados para alcanzar el éxito a corto, mediano y largo plazo, enfocados al cumplimiento de la visión, misión y los valores con el fin de mantenerse y posicionarse en el mercado; lo que motivo la realización de esta investigación a fin de que los mercados municipales se mantengan competitivos y estables, generando recursos a las municipalidades y precios accesibles a los consumidores minoristas y clientes con ingresos bajos.

Los resultados de esta investigación constituyen un aporte al desarrollo, fortalecimiento y crecimiento de la administración tributaria del municipio de Estelí de tal manera que cuente con elementos básicos para analizar el rendimiento de los impuestos que administra, es decir, que el estudio sirva como instrumento para los funcionarios. Para así lograr una eficiente recaudación de los impuestos del mercado y hacer de ella una institución capaz de generar recursos propios para satisfacer las necesidades del mercado municipal de Estelí.

Este estudio puede visualizar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del proceso de recaudación llevado actualmente para así proponer estrategias que le permitan a la Alcaldía Municipal de Estelí mejorar la captación tributaria en el Mercado Alfredo Lazo de la ciudad de Estelí.



En lo metodológico este trabajo se puede considerar una guía para la orientación de posteriores investigaciones aplicada al campo de la ciencia administrativa, y específicamente a la administración tributaria en mercados municipales.



CAPÍTULO II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

- ✚ Analizar el proceso de la obtención y utilización de los fondos para el diseño de una estrategia que le permita a la Alcaldía la mejora del proceso de recaudación en el mercado Alfredo Lazo en el municipio de Estelí durante el periodo 2016.

2.2. Objetivos Específicos

- ✚ Caracterizar el proceso administrativo de los ingresos obtenidos mediante la recaudación de impuestos del mercado municipal Alfredo Lazo del Municipio de Estelí.
- ✚ Analizar la recaudación y beneficios obtenidos a través del proceso de recaudación en el Mercado Municipal Alfredo Lazo del Municipio de Estelí.
- ✚ Determinar la valoración que tienen los comerciantes sobre el proceso de recaudación e inversión de la Alcaldía Municipal de Estelí en el mercado municipal Alfredo Lazo.
- ✚ Formular lineamientos estratégicos para la Alcaldía Municipal de Estelí en función de la mejora del sistema de recaudación de impuestos en el mercado Alfredo Lazo del Municipio de Estelí.



CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

En esta investigación se han definido tres ejes teóricos: 1) Municipio, 2) Competencias Municipales, 3) Recaudación. A continuación se definen cada uno de ellos:

3.1. Municipio

3.1.1. Concepto de Municipio

El municipio es la unidad base de la división político administrativa del país, se organiza y funciona a través de la participación popular para la gestión y defensa de los intereses de sus habitantes y de la nación. (Lopez y Rivas, 2005)

Los municipios son entidades básicas de la organización territorial del estado las cuáles gestionan con autonomía el interés propio de las correspondientes colectividades teniendo personalidad jurídica, plena capacidad para el cumplimiento de sus fines en el cuál su gobierno y administración corresponde a los respectivos ayuntamientos integrados por alcaldes y concejales. (Collado, 2006)

Municipio es el conjunto de los habitantes que viven en un mismo término jurisdiccional, el cual está regido por un ayuntamiento, puede ser una entidad administrativa, lo habitual es que agrupe a una única localidad, aunque también se utiliza para nombrar a un pueblo o una ciudad donde el máximo dirigente de este órgano es el alcalde o intendente. (Huvenak, 2015)

3.1.2. Elementos de los Municipios

Son elementos del municipio:

El Territorio.

- El término municipal es el territorio en que el ayuntamiento ejerce sus competencias.
- Cada municipio pertenecerá a una sola provincia.
- La creación o supresión de municipios, así como la alteración de términos municipales, se regulan por la legislación de las comunidades autónomas.



La Población.

- El Padrón municipal de habitantes es el registro administrativo donde constan los vecinos de un municipio.
- El conjunto de personas inscritas en el Padrón municipal de habitantes constituye la población del municipio.
- Los inscritos en el Padrón municipal son los vecinos del municipio.
- La condición de vecino se adquiere en el mismo momento de su inscripción en el Padrón.
- Toda persona sea nacional o extranjera, mayor o menor de edad, etc., está obligada a inscribirse en el Padrón del Municipio en el que resida habitualmente. Quién viva en varios municipios deberá inscribirse en el que habite durante más tiempo al año.
- La formación, actualización, revisión y custodia del padrón municipal corresponde al ayuntamiento.
- Solo se puede ser vecino de un municipio.

La Organización.

- El gobierno y administración de los municipios corresponde a sus respectivos ayuntamientos, integrados por los Alcaldes y los Concejales.
- En todos los ayuntamientos deben existir los siguientes órganos necesarios: Alcalde, los Tenientes de Alcalde, el pleno y la comisión especial de cuentas. Además de dichos órganos, los ayuntamientos pueden disponer de órganos complementarios, tales como los concejales, delegados y las comisiones informativas.
- En el régimen del consejo abierto (municipios con población inferior a 100 habitantes), el gobierno y la administración municipal corresponden a un Alcalde y una asamblea vecinal de la que forman parte todos los electores.
- Los órganos de gobierno y administración de las entidades locales menores serán el Alcalde pedáneo y la junta vecinal, integrada por el Alcalde pedáneo,



que la preside, y por dos o cuatro vocales, según que el núcleo sea inferior o no a 250 residentes.

3.1.3. Administración Municipal.

3.1.3.1. Definición de Administración Municipal.

Según **M. Diez**, la administración municipal es el organismo político y administrativo que gobierna en la extensión territorial de la ciudad. Es creación de la ley y posee aquellos derechos que sus leyes orgánicas les acuerden o expresan incidentalmente para su indispensable existencia.

Su máximo representante es el Alcalde de la ciudad, quien representa el administrador legal del mismo, administrando todos los bienes, fondos y recursos con los que cuenta la municipalidad, todos los movimientos administrativos de manera burocrática, con ayuda del consejo municipal y en pro del bienestar de la población, atendiendo a sus demandas, en base a las aportaciones que surgen de las actividades económicas de la ciudad y de las transferencias del gobierno nacional.

3.1.3.2. Importancia de la Administración Municipal.

Es fundamental para la adecuada administración del municipio y el desarrollo del mismo, ya que se encarga de su dirección y seguimiento a favor de los ciudadanos del mismo y de la distribución y explotación adecuada de los recursos con los que cuenta, haciendo valer los deberes y derechos de cada persona que lo conforma de modo que se trabaje de manera digna, correcta y legal.

El territorio nacional para su administración se divide en Departamentos, Regiones Autónomas de la Costa Atlántica y Municipios. Las leyes de la materia determinan su creación, extensión, número, organización, estructura y funcionamiento de las diversas circunscripciones territoriales.



3.1.4. Administración de Mercado Municipal.

3.1.4.1. Definición de Administración.

- **Clushkow:** “Es un dispositivo que organiza y realiza la transformación ordenada de la información del objeto de dirección, la procesa y la transmite bajo la forma necesaria para la gestión, realizando este proceso continuamente”.
- **Tannenbaaum:** “El empleo de la autoridad para organizar, dirigir y controlar a subordinados responsables (y consiguiente, a los grupos que ellos comandan), con el fin de que todos los servicios que se prestan sean debidamente coordinados en el logro del fin de la empresa”.

3.1.4.2. Concepto de Mercado Municipal.

El mercado municipal es un servicio público que presta la Alcaldía para facilitar las operaciones del intercambio municipal de la población. De la misma manera el servicio de mercado ayuda a promocionar el consumo de productos locales y de producción tradicional.

El mercado municipal debe entenderse como un mercado minorista donde las operaciones comerciales están referidas principalmente al nivel doméstico y de consumo básico; esto significa que los módulos o tramos responderán a este propósito, tanto a su dimensionamiento como en su funcionamiento. Por igual, el resto de los espacios del mercado, deberán ajustarse al consejo de mercado minorista.

El mercado municipal debe ser un servicio autofinanciado que facilite los espacios apropiados a los comerciantes por medio de un arrendamiento. La municipalidad debe establecer tasas apropiadas para costear todos los gastos en que se incurren, desde las inversiones iniciales, hasta el mantenimiento y pago de personal, entre otros.



3.1.4.3. Importancia de la Administración de un Mercado.

Para todo comercio es de fundamental importancia que se lleve a cabo un proceso administrativo por lo que no es de menos que se realice en un lugar donde se realiza la compra-venta de productos de consumo humano de diferentes tipos, y es la administración la que velara por que se cumplan todas las disposiciones contempladas en la ley.

Además de esto depende que se optimicen los recursos con los que cuenta, que se invierta en el mismo de los aportes de los comerciantes y del pago de su arrendamiento.

Un mercado es un lugar indispensable para la sobrevivencia del ser humano por el tipo de productos que ahí se ofertan y es por ello que se le deberá manejar con todos los procedimientos legales, pertinentes y que la ley estime conveniente. Un lugar donde no existe una adecuada administración puede impedir el desarrollo y buen uso.

3.1.4.4. Funciones de la Administración de un Mercado.

La administración de los mercados locales estará a cargo de la Alcaldía Municipal a través de la dirección de servicios municipales para lo cual la parte operativa está a cargo de la intendencia del mercado que establecerá la forma y mecanismo para la mejor prestación de servicio.

Las funciones de la intendencia de la Alcaldía de Estelí son:

- Planificar el trabajo interno del mercado.
- Coordinar las actividades de las áreas y funcionarios del mercado municipal.
- Vigilar el cumplimiento del horario establecido.
- Proveer de las facilidades que preste el mercado a los ciudadanos para realizar todos los procesos de intercambio comercial.



- Controlar y dirigir la actividad de carga y descarga de mercadería.
- Atender a los comerciantes compradores y proveedores del mercado en sus peticiones, demanda, sugerencia y reclamos.
- Llevar la estadística relacionadas con la petición del servicio, incorporando el número de comerciantes establecidos, la cantidad de espacio por área y presentar informes mensuales al director de servicios municipales.
- Establecer controles a los arrendatarios.
- Desarrollar el proceso de sensibilización y comunicación ambiental.
- Promover capacitaciones a los arrendatarios en relaciones humanas, mercadeo, atención al cliente, manejo de producto, entre otros.
- Responsabilidad del saneamiento local.
- Garantizar el mantenimiento y la reparación de las instalaciones locales.
- Mantener la coordinación necesaria con la Policía Nacional, Ministerio del Trabajo, Ministerio de Salud, Ministerio de Familia y demás instituciones a efecto de preservar la seguridad de los usuarios del mercado.
- Además, las establecidas en el manual de funciones vigente.
- Garantizar la buena administración del mercado municipal.
- Hacer cumplir la presente ordenanza en coordinación con todas las áreas que tienen que ver con el funcionamiento de los mercados.
- El horario de atención al público será de siete de la mañana a cinco de la tarde de lunes a domingo.

3.2. Competencias Municipales

Los gobiernos municipales tienen competencia en todas las materias que incidan en el desarrollo socioeconómico y en la conservación del ambiente y los recursos naturales de su circunscripción territorial. (Rocha, 2002)

Los recursos económicos para el ejercicio de estas competencias se originarán en los ingresos propios y en aquellos que transfiere el gobierno ya sea mediante el traslado de impuestos o de recursos financieros. (Carrión, 2001)



3.2.1. Definición de Competencias Municipales.

Las competencias municipales son definidas como el conjunto de funciones atribuidas a un ente o a un órgano por el ordenamiento jurídico, frente a otros órganos, en atención a los intereses que su titular debe satisfacer. (Borrel, 2002)

3.2.2. Tipos de Competencia Municipal.

El municipio nicaragüense, desde su fundación hasta nuestros días, ha sido un prestador de ciertos servicios básicos, a saber: administrador de mercados públicos, rastros, basura domiciliar, y desde la revolución liberal, el cementerio local. Estas competencias han tenido la categoría de propias en nuestra legislación, hasta la promulgación de la Ley de Municipios de 1988.

El Gobierno Municipal tendrá, entre otras, las competencias siguientes:

- Promover la salud y la higiene comunal.
- Cumplir y hacer cumplir el funcionamiento seguro e higiénico de mercados, rastros y lavaderos públicos, ya sea los que se encuentren bajo su administración o los autorizados a privados, ejerciendo en ambos casos el control de los mismos.
- Autorizar y registrar fierros, guías de transporte y cartas de venta de semovientes.
- Dictar las normas de funcionamiento de los cementerios de acuerdo al reglamento correspondiente.
- La planificación, normación y control del uso del suelo y del desarrollo urbano, suburbano y rural.
- Promover la cultura, el deporte y la recreación. Proteger el patrimonio arqueológico, histórico, lingüístico y artístico de su circunscripción.
- La prestación a la población de los servicios básicos de agua, alcantarillado sanitario y electricidad.
- Desarrollar, conservar y controlar el uso racional del medio ambiente y los recursos naturales como base del desarrollo sostenible del municipio y del país,



fomentando iniciativas locales en estas áreas y contribuyendo a su monitoreo, vigilancia y control, en coordinación con los entes nacionales correspondientes.

- Impulsar y desarrollar de manera sostenible el turismo en su localidad, aprovechando los paisajes, sitios históricos, arqueológicos y centros turísticos.
- Promover el respeto a los derechos humanos y en especial los derechos de la mujer y la niñez.
- Constituir Comités Municipales de Emergencia que en coordinación y con apoyo del Comité Nacional de Emergencia, elaboren un plan que defina responsabilidades de cada institución, y que organicen y dirijan la defensa de la comunidad en caso de desastres naturales.
- Desarrollar el transporte y las vías de comunicación.
- Todas las demás funciones que le establezcan las leyes y reglamentos, sin detrimento del principio constitucional de la autonomía municipal.

3.2.3. Servicios Municipales.

3.2.3.1. Definición de Servicios Municipales.

Todas las actividades realizadas por las Alcaldías de manera uniforme y continua o bien de las particularidades mediante concesiones, arriendo o reglamentación legal dada por la Alcaldía, enmarcadas dentro de las competencias que les atribuye la ley de municipios, destinadas a satisfacer necesidades públicas, mejorar las condiciones higiénico sanitaria y la conservación del medio ambiente y los recursos naturales en su circunscripción territorial.

Son todas aquellas actividades que realiza el ayuntamiento de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad. Son ejemplos de servicios públicos: agua potable, alcantarillado, mercados, panteones, rastros, calles, parques y transportes.⁶

⁶ Cordero Torres, Jorge Martín, LOS SERVICIOS PÚBLICOS COMO DERECHO DE LOS INDIVIDUOS Ciencia y Sociedad 2011, XXXVI (Octubre-Diciembre) : [Fecha de consulta: 05 de Junio de 2016]
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87022786005> ISSN 0378-7680



3.2.3.2. Mercado.

3.2.3.2.1. Definición de Mercado.

En esta investigación se han seleccionado dos conceptos sobre mercado y que se considera reúnen las características del objeto de estudio y son:

“Donde confluyen la oferta y la demanda. En un sentido menos amplio, el mercado es el conjunto de todos los compradores reales y potenciales de un producto”.

Bonta y Farber (2005; 19)

“Conjunto de compradores reales y potenciales de un producto. Estos compradores comparten una necesidad o un deseo particular que puede satisfacerse mediante una relación de intercambio”. **Kotler, Armstrong, Cámara y Cruz (2005; 10)**

3.2.3.2.2. Tipos de Mercado.⁷

- **Los Mercados de Consumo.**

Son aquellos en los que se realizan transacciones de bienes y servicios que son adquiridos por las unidades finales de consumo. Estos mercados pueden dividirse en tres tipos principales.

- ✓ **Mercados de productos de consumo inmediato:** Son aquellos en los que la adquisición de productos por los compradores individuales o familiares se realiza con gran frecuencia, siendo generalmente consumidos al poco tiempo de su adquisición. Es el caso del pescado, de la carne, las bebidas, productos perecederos, granos básicos, etc.
- ✓ **Mercados de productos de consumo duradero:** Son aquellos en los que los productos adquiridos por los compradores individuales o familiares son utilizados a lo largo de diferentes periodos de tiempo hasta que pierden su

⁷ Fuente especificada no válida.



utilidad o quedan anticuados. Ejemplo: los televisores, los muebles, los trajes, etc.

- ✓ **Mercado de servicios:** Están constituidos por aquellos mercados en los que los compradores individuales o familiares adquieren bienes intangibles para su satisfacción presente o futura, ejemplo: los servicios, la lavandería, enseñanza, sanidad, etc.

- **Otros tipos de Mercado.**

- a) **Mercado Mayorista:** Son los mercados dónde se venden mercaderías al por mayor y en grandes cantidades. Ahí acuden generalmente los intermediarios y distribuidores a comprar en cantidad los productos que después han de revender a otros comerciantes, a precios mayores y caprichosamente elevados.

- b) **Mercado Minorista:** Este tipo de mercado también se llama mercado de abastos, donde se venden los productos en pequeñas cantidades y directamente a los consumidores. Una nueva modalidad de este tipo de mercados lo tenemos en los llamados “Supermarkets” (Supermercados) de origen norteamericano, los que constituyen grandes cadenas u organizaciones que mueven ingentes capitales. En aquellos se estila el “autoservicio”, es decir, que el mismo consumidor elige los artículos que va comprar, eliminándose el empleado dependiente y al pequeño comerciante que vende personalmente sus artículos.

3.2.3.2.3. Características del Mercado.

- El mercado está compuesto de vendedores y compradores que vienen a representar la oferta y la demanda.
- Se realizan relaciones comerciales de transacciones de mercancías.
- Los precios de las mercancías tienden a unificarse y dichos precios se establecen por la oferta y la demanda.
- Cuenta con una distribución de mercancías en áreas específicas.



- Se comercializa una gama de productos variados como frutas y legumbres, carnes, ropa y calzado, productos perecederos, entre otros.
- Existe competitividad en el juego de la oferta y la demanda entre los comerciantes que ahí se establecen.
- Está compuesto por un área administrativa que dirige y controla los aspectos relacionados a la administración de los recursos del mismo.
- Los productos que ahí se ofertan son de calidad pues son de corta vida y se renuevan conforme la población los consume.
- Los productos que ahí se comercializan son de origen nacional e internacional.
- Ofrece oportunidades de empleo y de nuevos negocios.

3.2.3.2.4. Organización de los Mercados

Los mercados para su funcionamiento estarán organizados en las siguientes áreas de comercialización.

- Frutas y verduras.
- Granos básicos
- Carne de cerdo, res, mariscos y todo tipo de carnes, autorizadas por la ley.
- Lácteos.
- Comedores, cafetines y tortillería.
- Abarrotes.
- Juegos de video.
- Ropa y calzado (nuevos y usados)
- Servicios varios

Además de las áreas establecidas en el artículo anterior, otras áreas mínimas que deben contemplar los mercados son:

- Administración
- Carga y descarga
- Acopio de desechos sólidos.
- Circulación y establecimiento.



Las distintas áreas referidas anteriormente deben estar distribuidas de tal manera que facilite el acceso a los usuarios especialmente a las personas con discapacidad.

3.3. Recaudación

3.3.1. Definición de Recaudación

El concepto de recaudación fiscal es aquel que se aplica al acto que realiza un organismo, normalmente el Estado o el Gobierno, con el objetivo de juntar capital para poder invertirlo y usarlo en diferentes actividades propias de su carácter. La recaudación fiscal es hoy en día un elemento central para todos los gobiernos ya que esos no son más que los fondos que podrá manejar el gobierno y que deberá asignar a diferentes espacios tales como administración pública, educación, salud, medio ambiente, trabajo, comunicación. (Franco, 2016)

La recaudación municipal guarda relación directa con la elaboración de los presupuestos, los sistemas y procesos presupuestarios, la estructura del mismo, los sistemas de control y procedimientos de seguimiento presupuestario, la gestión presupuestaria de pagos y gastos, así como de ingresos y cobros, planes financieros de proyectos públicos, de los distintos indicadores financieros y no financieros de los presupuestos, así como de la rentabilidad y eficiencia económica de la gestión pública.

3.3.2. Función de la Recaudación

Se debe entender por esta la que tiene por objeto percibir el pago de la deuda tributaria, incluyendo en ella todo el conjunto de operaciones correspondiente que puede empezar con la preparación de un formulario de declaración, seguir con la recepción de la misma, hasta terminar con la percepción de pago y aún posteriormente prolongarse con operaciones de control interno. Esta función debe ser considerada la función primaria de una administración tributaria, no para señalar una prioridad de valor, sino para destacar que es la función que primero puede estar presente y de la cual no se podría prescindir.



3.3.3. Plan de Arbitrio Municipal

3.3.3.1. Definición de plan de Arbitrio Municipal

Es el plan de ingresos y egresos de la municipalidad dentro de las medidas de desarrollo anual que cada Municipio se plantea, es uno de los principios del municipalismo, contenidos en la Constitución Política del País.

Establece que los bienes muebles e inmuebles de los municipios, así como los créditos activos, el producto de ventas, participación en impuestos estatales, tasas por servicios y aprovechamientos, arbitrios, contribuciones especiales, multas, rentas, cánones y las transferencias del gobierno central, forman parte del tesoro municipal.

3.3.3.2. Características del Plan de Arbitrio Municipal.

- No tienen una contraprestación de parte de la municipalidad.
- Están establecidos en una ley.
- Sólo los puede crear el Congreso de la República.
- Algunos tienen un destino especificado por la ley que los crea.
- Se pagan en forma periódica, generalmente anual o mensual.

3.3.3.3. Clasificación de los Tributos Municipales

3.3.3.3.1. Impuestos.

Son impuestos municipales las prestaciones en dinero que los municipios establecen con carácter obligatorio a todas aquellas personas, naturales o jurídicas, cuya situación coincida con las que la Ley o este Plan de Arbitrios señalan como hechos generadores de créditos a favor del Tesoro Municipal.

3.3.3.3.2. Impuestos de Matrícula.

- Toda persona natural o jurídica que se dedique habitualmente a la venta de bienes o prestación de servicios, sean estos profesionales o no, deberán solicitar la matrícula anualmente en el Municipio para cada una de las



actividades económicas diferenciadas que en el mismo se desarrolle. La matrícula deberá efectuarse en el mes de enero de cada año.

- Cuando las ventas o prestaciones de servicios se lleven a cabo en las circunscripciones de dos o más municipios la matrícula habrá de efectuarse en cada uno de los municipios donde el contribuyente tenga radicados establecimientos para el desarrollo de su actividad. Los buhoneros y vendedores ambulantes se matricularán en el municipio donde estén domiciliados.
- El valor de la matrícula se calculará aplicando el tipo del dos por ciento (2%) sobre el promedio mensual de los ingresos brutos obtenidos por la venta de bienes o prestaciones de servicios de los tres últimos meses del año anterior o de los meses transcurridos desde la fecha de apertura si no llegaran a tres. Si no fuera aplicable el procedimiento de cálculo establecido en el párrafo anterior, la matrícula se determinará en base al promedio de los meses en que se obtuvieron ingresos por venta de bienes o prestaciones de servicios.
- Cuando se trate de apertura de nueva actividad, negocio o establecimiento, se abonará como matrícula un uno por ciento (1%) del capital invertido y no gravado por otro impuesto municipal. Si toda o parte de la inversión para la apertura se hiciera en moneda extranjera, esta se liquidará al tipo de cambio oficial vigente al momento de hacer la matrícula para su cálculo.
- Para matricular cualquier actividad, negocio o establecimiento es necesario que las personas naturales o jurídicas titulares de los mismos estén solventes con el Tesoro Municipal, lo que será comprobado por la Alcaldía con sus registros internos. En el caso de personas jurídicas además de la solvencia de éstas se exigirá la solvencia de cada una de las personas naturales o jurídicas que la integren.
- Cuando se trasmita, por cualquier título un negocio o establecimiento, el adquirente deberá matricularse y abonar el correspondiente impuesto, aunque la persona de quien lo adquirió ya lo hubiese matriculado ese año. Esta matrícula se calculará como la de apertura de negocio o establecimiento si la transmisión se efectúa por venta y según lo dispuesto en el párrafo primero del Arto. 5 en caso de donación o herencia.



- Una vez abonado el impuesto de matrícula, la Alcaldía Municipal extenderá una “Constancia de Matrícula” que el contribuyente deberá colocar en un lugar visible de su establecimiento o portarla cuando por razón de su actividad no tenga establecimiento.

3.3.3.3. Impuesto sobre Ingresos

- Toda persona natural o jurídica que, habitual o esporádicamente, se dedique a la venta de bienes o a la prestación de servicios, sean éstos profesionales o no, pagará mensualmente un impuesto municipal del uno por ciento (1%) sobre el monto de los ingresos brutos obtenidos por las ventas o prestaciones de servicios. Cuando los ingresos se obtengan, total o parcialmente en moneda extranjera, se convertirán en moneda nacional a efectos de la aplicación de este impuesto y otros de este Plan de Arbitrios, utilizando como factor de conversión la cotización oficial de tal moneda el último día del mes por cuyos ingresos se tributa o la del día en que se perciban los ingresos en el caso del contribuyente a que se refiere el párrafo segundo del Arto. 14 de este Plan de Arbitrios.
- Las personas obligadas al pago del impuesto sobre ingresos y que por la habitualidad con la que se dedican a la venta de bienes o prestaciones de servicios están matriculadas, deberán presentar mensualmente ante la Alcaldía la declaración de sus ingresos gravables y pagar la suma debida dentro de los primeros quince días del mes siguiente al declarado. Si no presentaren esta declaración, la Alcaldía Municipal podrá exigir su presentación bajo el apercibimiento de tasarles de oficio lo que se calcule deberían pagar, con imposición de la correspondiente multa por evasión. Los contribuyentes no obligados a matricularse presentarán la declaración de sus ingresos, enterando la suma correspondiente, sólo en las mensualidades que perciban los ingresos gravados por este impuesto. Las personas naturales o jurídicas que se dediquen a la venta de productos cuyos impuestos municipales hayan sido conglobados por una disposición legal de carácter general como es el caso de los productos derivados del petróleo no tributarán por este impuesto siempre que haya sido contemplado su conglobación de forma expresa y, no obstante, ello, estarán



obligados a matricularse según lo establecido en los artículos 3° y 5° de este Plan de Arbitrios.

- Para la gestión de este impuesto las Alcaldía podrán establecer como retenedores a las personas naturales o jurídicas que por su actividad puedan facilitar el pago y recaudación del mismo. Los retenedores están obligados a enterar las cantidades retenidas dentro de los primeros quince días de cada mes presentado declaración en la que figuren el nombre o razón social de cada uno de los contribuyentes y el monto que le fue retenido. En caso de incumplimiento de esta obligación, los retenedores quedaran sujetos a las multas por rezago y demás responsabilidades establecidas en el Arto. 68 de este Plan de Arbitrios.

3.3.3.4. Tasas por Servicios y Aprovechamientos

Las tasas municipales, son obligaciones de los pobladores de pagarle a la municipalidad por el acto de la prestación efectiva de servicios públicos municipales. Para la fijación del monto de las tasas, se debe tomar en cuenta, como criterios referentes, los costos operativos, el beneficio que se presta a los usuarios, y la realidad socioeconómica de su población, además de los criterios establecidos en el Plan de Arbitrios. Las tasas serán exigibles desde que se inicie la prestación del servicio o se realice la actividad.

Son tasas las prestaciones de dinero, legalmente exigibles por el Municipio como contraprestación de un servicio, de la utilización privativa de bienes de uso público municipal o del desarrollo de una actividad que beneficie al sujeto pasivo o contribuyente.

Las tasas serán exigibles desde que se inicie la prestación del servicio o se realice la actividad y desde que se conceda la utilización privativa, pero las Alcaldías podrán exigir el depósito previo de las tasas correspondientes. No obstante, las tasas que graven documentos que expidan o tramitan las municipalidades a instancia de parte, se devengarán con la presentación de su solicitud, que no será tramitada sin aquel requisito.



En el Municipio de Estelí, para los servicios públicos municipales se establecen las siguientes tasas por:

- Área del espacio arrendado canon.
- Según la dimensión por m² edificado, se establece canon de arrendamiento.
- Según la dimensión por m² no edificado (espacio abierto) se establece canon.

El canon de arrendamiento es el precio que se paga por el arrendamiento rústico de un inmueble y la cantidad que se debe pagar al estado de manera periódica por una concesión.

3.3.3.4.1. Tasas por Servicios

- Los tramos o espacios del mercado municipal serán adjudicados por la Alcaldía, que determinará la cantidad mensual a pagar por cada adjudicatario en función tanto de la ubicación y tamaño del tramo o puesto de venta como de los costos de este servicio.
- Las tasas por los servicios de recogida de basura, limpieza de calles, cementerios, rastro y las referidas a cualquier otro servicio que presten o puedan prestar las Alcaldías se determinaran de forma que lo recaudado por tales servicios cubre al menos el cincuenta por ciento (50%) del costo de los mismos.
- Para la determinación de las tarifas de las tasas reguladas en este capítulo las Alcaldías presentarán al Ministro Delegado de la presidencia de su respectiva región una propuesta con cada una de las tarifas de las diferentes tasas adjuntando el estudio de costos correspondientes a cada una de ellas. El Ministro Delegado de la Presidencia ratificará o no la propuesta en el plazo de quince días desde su presentación, entendiéndose ratificada si no se hubiese resolución expresa por escrito en el plazo mencionado.

3.3.3.4.2. Tasas por Aprovechamiento

- Para la ocupación de aceras, calles o terrenos municipales con puestos de comidas, mesas, o con cualquier fin comercial deberá solicitarse permiso previo a la Alcaldía. Una vez concedido el permiso, en su caso, el beneficiario deberá



abonar la tasa establecida y respetar el plazo de ocupación que se le haya autorizado.

- Las tarifas de las tasas por aprovechamiento reguladas en los artículos anteriores serán determinadas a criterio de la Alcaldía, previa autorización del Ministro Delegado de la Presidencia aplicando el procedimiento del Arto. 41 de este Plan de Arbitrios.

3.3.4. Inversión

3.3.4.1. Definición de Inversión

Tarragó Sabaté dice que la inversión consiste en la aplicación de recursos financieros a la creación, renovación, ampliación o mejora de la capacidad operativa de la empresa.

Peumans, dice que la inversión es todo desembolso de recursos financieros para adquirir bienes concretos durables o instrumentos de producción, denominados bienes de equipo, y que la empresa utilizará durante varios años para cumplir su objeto social.

Las inversiones consisten en un proceso por el cuál un sujeto decide vincular recursos financieros líquidos a cambio de expectativas de obtener unos beneficios también líquidos, a lo largo de un plazo de tiempo, denominado vida útil, u horizonte temporal del proyecto.

3.3.4.2. Elementos de la Inversión:

- El sujeto de la inversión (generalmente empresa)
- El objeto de la inversión (ejemplo: adquisición de equipo)
- El coste de la inversión o inversión inicial. Desembolso que hay que hacer en el momento cero para llevar adelante el proyecto.
- La corriente de cobros y pagos líquidos que originará la inversión durante su vida útil.
- El tiempo (y momentos) durante el cual el proyecto generará flujos financieros.
- El posible valor residual



CAPÍTULO IV. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN POR OBJETIVOS ESPECIFICOS

4.1 Cuadro de Operacionalización

Objetivos Específicos	Dimensiones de Análisis	Definición Operacional	Categorías	Fuentes
Caracterizar el proceso administrativo de los ingresos obtenidos mediante la recaudación de impuestos del Mercado Municipal Alfredo Lazo del Municipio de Estelí.	Administración	Es el empleo de la autoridad para organizar, dirigir y controlar a subordinados responsables (y consiguiente, a los grupos que ellos comandan), con el fin de que todos los servicios que se prestan sean debidamente coordinados en el logro del fin de la empresa. (Ponce, 1978)	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Organización • Dirección • Control 	Investigación Documental Entrevista
	Recaudación	Cobranza o recepción de fondos o bienes por parte de un agente económico o alguna institución fiscal. (Fernández, 2013)	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de pago • Plan de arbitrio 	
Analizar la recaudación y beneficios obtenidos a través del proceso de recaudación en el Mercado Municipal Alfredo Lazo del Municipio de Estelí.	Beneficios	De un modo general, se denomina beneficio a la ganancia, o exceso de ingresos sobre gastos, de una transacción, operación o actividad económica, y pérdida cuando los gastos superan a los ingresos. (Muñoz, 2009)	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos de mejoras al municipio 	Entrevista Encuesta Guía de Observación
	Inversión	Se define como el proceso por el cuál un sujeto decide vincular unos recursos financieros líquidos, a cambio de las expectativas de obtener unos beneficios, también líquido a lo largo de un plazo de tiempo que denominamos vida útil de la inversión. (García Parra & Jordà Lloret, 2004)	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de inversión municipal • Infraestructura del Mercado • 	
Determinar la valoración que tienen los comerciantes sobre el proceso de recaudación e	Proceso de Recaudación	Procedimiento que abarca una serie de pasos que ejecutan los funcionarios del departamento de Hacienda Pública Municipal, para la	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de los comerciantes • Tipos de impuestos • Canon de arrendamiento 	Encuesta Entrevista



<p>inversión de la Alcaldía Municipal de Estelí en el Mercado Municipal Alfredo Lazo.</p>		<p>recepción, custodia, inspección y control de los ingresos al fisco municipal por concepto de impuesto de los contribuyentes ubicados en la jurisdicción de ese municipio. (Sáez, 2005)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cobros • Sanciones • Multas 	
<p>Formular lineamientos estratégicos para la Alcaldía Municipal de Estelí en función de la mejora del sistema de recaudación de impuestos en el Mercado Alfredo Lazo del Municipio de Estelí.</p>	<p>Estrategia</p>	<p>Es el entramado de objetivos o metas y de las principales políticas y planes de acción, conducentes al logro de esas metas, formulado de manera que quede definido el negocio en el cual va a estar la compañía y la clase de compañía que es en el presente y que va a ser en el futuro. (Cedeño Gomez, 2005)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Líneas Estratégicas • Objetivos Estratégicos • Actividades 	<p>Investigación Documental</p> <p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p> <p>Guía de Observación</p>



CAPÍTULO V. METODOLOGÍA.

5.1. Tipo de estudio.

Es una **Investigación Aplicada** porque pretende dar solución a un determinado problema, en este caso un problema real que se encuentra latente en el mercado Alfredo Lazo, sobre la recaudación de impuestos de tal modo que resulte provechoso para los comerciantes que hacen uso del mismo. Además, este tipo de investigación puede servir de base para futuros estudios por lo cual su aplicación es funcional.

También es una Investigación Mixta o Cualitativa que se analiza la problemática de recaudación de impuestos existentes en el Mercado Alfredo Lazo. Aplicando conocimientos teóricos a determinada situación y a consecuencias prácticas porque con este estudio se sugieren estrategias alternativas para lograr una buena recaudación de impuestos.

5.2. Universo de estudio.

5.2.1. Caracterización del Municipio de Estelí.⁸

La ciudad de Estelí se encuentra ubicada en la región central norte de Nicaragua y es uno de los seis municipios del departamento, del mismo nombre es su cabecera departamental. Es el principal centro de comercio y servicio de la región segoviana.

El territorio del municipio tiene una extensión territorial de 2,229.7 km² y se ubica a 145 km de la Capital Managua a través de la carretera panamericana. Esta ciudad es paso obligado de los bienes y personas que se dirigen hacia los otros departamentos de la región y a los puertos terrestres en la frontera con Honduras.

⁸Mairena Meza Mabel. IV Censo Nacional Agropecuario, Instituto Nacional de Información de Desarrollo INIDE y Ministerio Agropecuario y Forestal MAGFOR. Departamento de Estelí y sus municipios. Mayo 2013. Edición Icaza Espinoza, Nydia



Imagen 1: Mapa del departamento de Estelí.

El municipio de Estelí limita al norte con el municipio de Condega, al sur con los municipios de la Trinidad, San Nicolás y el Sauce (este último del departamento de León), al este con los municipios de San Sebastián de Yalí y la Concordia (departamento de Jinotega) y al oeste con los municipios de San Juan de Limay y Achuapa (este último del departamento de León).

Este municipio por su posición geográfica es privilegiado para múltiples opciones productivas, turísticas y culturales, y ha permitido constituirse como un centro de abastecimiento de los municipios vecinos e incluyendo otros pertenecientes a los departamentos de Madriz y Nueva Segovia y algunos municipios de León, Chinandega, Jinotega y Matagalpa.

El casco urbano se organiza en tres distritos y un perímetro urbano; 22 unidades residenciales, 65 barrios en la ciudad de Estelí y 7 comunidades contenidas en el perímetro urbano. El 80.6% de la población se concentra en la zona urbana compuesto por 127,076.56 habitantes y 88,307.44 habitantes en la zona rural, dando como resultado una población total de 215,384 habitantes.

Las principales actividades productivas son: industrias manufactureras (cultivo de tabaco), comercio al por mayor y menor, restaurantes, hoteles, otros servicios, ganado bovino y la agricultura de granos básicos, hortalizas, leche y en cultivo no tradicionales comercializado en el Mercado Alfredo Lazo a través de intermediarios, bodegas particulares de almacenamiento en los alrededores del mismo mercado.

Este estudio se realizó en el mercado Alfredo Lazo de la ciudad de Estelí donde el universo está compuesto por una población de 154 tramos activos y legalmente constituidos en la Alcaldía Municipal, siendo administrado por los comerciantes propietarios.



La ordenanza de la Alcaldía Municipal de Estelí ha estipulado la organización de los tramos del mercado Alfredo Lazo en el siguiente orden y en base a esto la intendencia trabaja con los comerciantes según su rubro tales como:

- Granos Básicos
- Carne de Cerdo, Res, Mariscos
- Lácteos
- Comedores, Cafetines y Tortillerías
- Abarrotes
- Juegos y Videos
- Ropa y Calzado (nuevo y usado)
- Servicios Varios

5.3. Muestra

5.3.1 Tipo de Muestreo.

El tipo de muestro de la investigación es **No Probabilístico**, porque no todas las personas pueden ser seleccionadas. Los criterios de selección de la muestra para esta investigación han sido:

- Disposición de los informantes claves a ser entrevistados.
- Participación voluntaria en el estudio
- Informantes claves en la institución de conocimiento y experiencia sobre la temática del estudio.

5.3.2 Tamaño de la Muestra

Para darle salida al objetivo específico No.3, referente a la valoración de los comerciantes sobre el proceso de recaudación se aplicó una encuesta considerando como universo de estudio a los 154 comerciantes. Se aplicó la formula estadística para población finita y estos son los resultados:



Datos

N= 154
 nc= 95%
 e= 0.05
 P= 0.50
 Q= (1-P) = 0.50
 z= 1.96

$$n = \frac{N z^2 P.Q}{(N-1) e^2 + z^2 P.Q}$$

$$n = \frac{154 (1.96)^2 (0.50) (0.50)}{(154 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{147.9016}{1.3429}$$

= 110. 14 comerciantes

Para un universo finito de 154 tramos se aplica la formula con 95% de confianza y un 5% de error muestral, obteniendo como resultado una muestra de 110 tramos del mercado Alfredo Lazo de la ciudad de Estelí.

5.4. Técnicas de recolección de datos.

La recolección de datos se efectúa mediante de la aplicación de los instrumentos diseñados en la metodología, utilizando diferentes métodos como **la entrevista, la encuesta y la observación**. La recolección de los datos se lleva a cabo siguiendo un plan preestablecido donde se especifican los procedimientos para la recolección, incluyendo la ubicación de las fuentes de información o los sujetos, el lugar de aplicación, el consentimiento informado y la manera de abordarlos. También debe

tenerse en cuenta la preparación de la comunidad o grupo sobre el cual se va investigar, en el sentido de crear un clima favorable para su realización. (Hernández, 2014)



Etapa 2: Diseño de Instrumentos.

Para la elaboración de instrumentos de recolección de datos se tomó en cuenta el contenido del cuadro de operacionalización de los objetivos específicos, para la realización de guía de entrevistas al personal encargado de cada una de las diferentes áreas abordadas en nuestra investigación. (Ver guía de entrevista en Anexo No.1).

Se diseñaron encuestas dirigidas a los comerciantes y considerando las variables de operacionalización de los objetivos específicos. (Ver instrumento en Anexo No.3). Así mismo, se diseñó una guía de observación para abordar la problemática del mercado Alfredo Lazo. (Ver instrumento en Anexo No.4)

Etapa 3: Trabajo de Campo.

Consistió en recolectar información en la Alcaldía Municipal de Estelí, donde se aplicó la entrevista a la Lic. Jacqueline Torres responsable del área de recaudación de impuestos, al Lic. Rafael Raúdez Rodríguez Secretario del Cabildo Municipal de la Alcaldía de Estelí y al Señor Arturo Molina Intendente del Mercado Alfredo Lazo.

También se aplicaron encuestas visitando a los comerciantes del mercado municipal de Estelí, lo cual fue una experiencia agradable por la amabilidad de todos ellos y la proporción de las repuestas a las interrogantes de la guía. La aplicación de los instrumentos de recolección de datos se hizo a finales del mes de junio del año 2016.

5.6. Análisis y Elaboración de documento final.

Todas las entrevistas fueron grabadas, transcritas y analizadas considerando los objetivos propuestos. Para analizar las encuestas se diseñó una base de datos en el Programa Estadístico SPSS y se obtuvieron tablas de frecuencia y gráficos.



El documento final se redactó y estructuró considerando la guía facilitada por la docente que facilitó la clase de Seminario de Graduación, la tutora de esta investigación Dra. Beverly Castillo Herrera.



CAPÍTULO VI. RESULTADOS

6.1. Caracterización de la Alcaldía de Estelí.⁹

Las alcaldías son instituciones que se encuentran encargadas de la administración de los bienes y recursos con los que cuenta la municipalidad por funcionarios que representan a la población y que fueron elegidas de manera democrática, por lo que sus responsabilidades son de suma importancia.

La Alcaldía de Estelí está compuesta por 400 personas que laboran en las instalaciones y en otros edificios delegados a su autoridad, operando de modo que se le pueda dar respuesta a todas las necesidades que la población demande de manera rápida, con mucha eficiencia y eficacia en pro de los intereses del pueblo.



Imagen 2. Alcaldía Municipal de Estelí.

6.2. Estructura Organizativa de la Alcaldía de Estelí.

El gobierno y la administración municipal cumplirán e impulsarán el cumplimiento de la Constitución Política de la Republica de Nicaragua, promoverán los intereses del pueblo y defenderán sus conquistas sociales y políticas. El gobierno y la administración de los municipios corresponden a un consejo municipal, el cual tiene carácter deliberante, normativo y administrativo. El consejo estará presidido por un Alcalde elegido de su seno. El consejo municipal será elegido por el pueblo, mediante el sufragio universal, igual, directo, libre y secreto de acuerdo a la ley electoral. El gobierno de los municipios gozara de autonomía, sin detrimento de las facultades del gobierno central.¹⁰

⁹ Alcaldía de Estelí. Entrevista. Raúdez Rafael. Secretario del Consejo Municipal. Consulta: 04/06/2016.

¹⁰ Ley de Municipios. Ley N° 40 Capitulo III. Artículos 17, 18, 19. Publicado en el Gaceta N° 155 de 17 de Agosto de 1998.



Según los niveles jerárquicos la máxima autoridad es el Consejo Municipal, luego está la dirección superior conformada por el Alcalde y Vicealcaldesa, que junto con el Consejo Municipal aprueba los proyectos, presupuesto o inversiones que realiza la municipalidad, para que sean de primera necesidad y estén dentro de los límites establecidos.

6.2.1. Funciones Organizativas de las Direcciones de la Alcaldía de Estelí.¹¹

La Alcaldía de Estelí cuenta con 7 direcciones; la primera de ellas es el **Consejo Municipal** precedido por el Alcalde y cuenta con un secretario electo en su seno, la función del consejo es hacer efectiva la participación de la comunidad local, ejerce funciones normativas, resolutivas y fiscalizadoras. El área de Auditoría Interna está regido bajo el Consejo Municipal.

La Dirección Superior está integrada por 5 unidades Alcalde, Vice-Alcalde, Secretaria Ambiental, Asesoría Legal y Registro Civil las funciones de esta dirección están directamente establecidas en los instrumentos jurídicos municipales (Ley N° 40 y Ley N° 261).

Dirección de Administración Y Finanzas tiene a cargo las siguientes unidades: Recursos Humanos, Servicios Generales, Tecnología de la Información, Adquisiciones, Recaudación, Tesorería y Contabilidad. En esta dirección se deben alcanzar los siguientes resultados en materia de administración: Aumentar la productividad y desarrollo de los recursos humanos de la institución, coordinar el desarrollo de la plataforma organizativa institucional, garantizar el suministro de equipos mobiliarios artículos de acuerdo a los requerimientos de áreas de trabajo de la Alcaldía de acuerdo a los planes presupuestarios y procedimientos pertinentes, supervisar planificar y asegurar el mantenimiento de las instalaciones

¹¹ Lic. Marta Azucena Fuente Rocha. Directora Administrativa Financiera. Manual de Funciones de la Alcaldía de Estelí. 30 de Agosto 2005.



equipo y transporte velar porque se desarrollen condiciones adecuadas de información y atención al público que asiste a la institución, atender en estricto cumplimiento las disposiciones de control interno establecidas por la contraloría de la república y la establecidas en las normas de control interno institucional, elaboración de planes y presupuestos de la unidad. En materia de finanzas se deben alcanzar los siguientes resultados: elaboración, control y análisis del presupuesto de conformidad a la ley de régimen presupuestario y a la ordenanza del consejo municipal, asegurar el control de los bienes municipales, llevar la contabilidad de proyectos según convenios establecidos con instituciones de cooperación, brindar información financiera a las diferentes áreas relacionadas.

Dirección de Servicios Municipales; tiene bajo su dirección las siguientes unidades recolección y tratamiento de desechos sólidos, áreas verdes, mercado, rastros, cementerios. Sus principales funciones es atender en coordinación la administración tributaria la correspondencia entre la calidad de los servicios y la recuperación de las tasas correspondientes al fin de contribuir a un adecuado mejoramiento financiero de la municipalidad, proponer reglamentos que normen y regulen la prestación de los servicios, normas las concesiones en los servicios municipales y asegurar su cumplimiento, garantizar el correcto ordenamiento del mercado en correspondencia a las normas ambientales los requerimientos de circulación de los usuarios y a la seguridad de las instalaciones, asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los concesionarios a través de mecanismos de control, estrategia de recaudación y la comunicación permanente de los mismos.

Dirección de Obras Municipales; que tiene a cargo las unidades de ejecución y seguimiento a proyectos, taller de mecánica, señalización y mantenimiento vial. Esta unidad tiene como función, preparar los planes operativos anuales de inversión y mantenimiento, programar y ejecutar los planes del ciclo de manteamiento de obras viales, pluviales, infraestructura; apoyar a la población en la realización de obras de interés social, apoyar la gestión de recursos para proyectos de inversión en coordinación con la dirección superior.

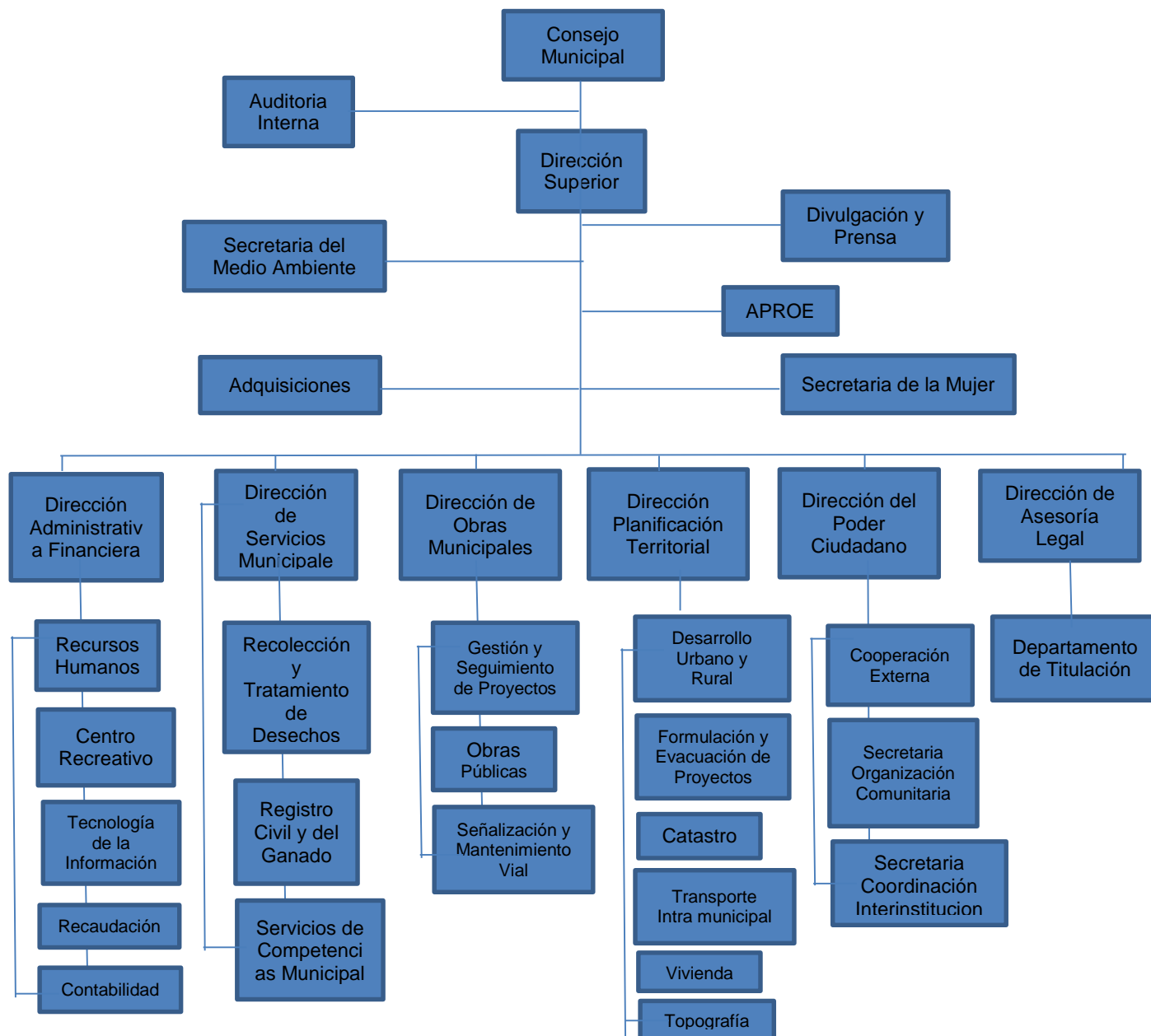


Dirección de Planificación Territorial; tiene a su cargo la unidad de desarrollo urbano y rural, formulación y evaluación de proyectos, vivienda, catastro, transporte intermunicipal. Tiene como función actualizar la base catastral de la ciudad con fines de valoración de bienes inmuebles y para la planificación física de la ciudad, formular proyectos de desarrollo de infraestructura económica y social.

Dirección de Participación Ciudadana; tiene a su cargo las unidades de Organización comunitaria, coordinación interinstitucional. Las funciones de esta unidad son desarrollar la organización comunitaria a los efectos de mejorar la comunicación política entre la alcaldía y los ciudadanos a través de los consejos de desarrollo comunitario, con el fin de compartir los aportes en la gestión socioeconómica del municipio, fortalecer la gestión participativa de la ciudadanía para promover y facilitar un mejor ejercicio de los derechos y deberes mutuos expresados en un mejor servicio por parte de la Alcaldía y el cumplimiento de las obligaciones ciudadanas; asesorar, orientar y brindar apoyo a los ciudadanos y a la organización comunitaria en sus gestiones ante instituciones gubernamentales y no gubernamentales relacionadas al ámbito del desarrollo local, promover el desarrollo y el rescate de la cultura del municipio, así como apoyar e la realización de eventos culturales.



6.2.2. Organigrama de la Alcaldía de Estelí¹²



¹² Lic. Marta Azucena Fuente Rocha. Directora Administrativa Financiera. Manual de Funciones de la Alcaldía de Estelí. 30 de Agosto 2005.



6.2.3. Misión y Visión de la Alcaldía de Estelí.¹³

Misión:

“Mejorar la habilidad, Gobernabilidad y Calidad de vida de la población en el municipio de Estelí a través de una gestión administrativa más efectiva y transparente de sus recursos humanos financieros y materiales basadas en la participación ciudadana como eje fundamental de desarrollo, la preservación del medio ambiente, enfoque de género y generacional en la promoción de respeto a los derechos humanos.”

Visión:

“Un Estelí como centro económico socio educativo cultural y ambiental del norte de Nicaragua que promueva el desarrollo humano con enfoque de género y generacional y una calidad de vida creciente con base en la promoción de los derechos humanos, la participación y el compromiso de la sociedad civil, la inversión del sector público y privado para un desarrollo local sostenible.”

Visión Institucional:

“Una Alcaldía auto sostenible profesionalizada y más accesible a la población, con participación ciudadana, transparencia y calidad en la presentación de los servicios y ejecución de obras a mediano plazo en pro del desarrollo del municipio.”

¹³ Alcaldía de Estelí. Plan Estratégico AME (2003-2007). Páginas 4-27



6.2.4. Proceso de Administración de Ingresos del área de Recaudación de la Alcaldía Municipal de Estelí.¹⁴

La función del área de recaudación de impuestos de la Alcaldía Municipal de Estelí, es de percibir efectivamente el pago de todas las deudas tributarias de contribuyentes hacer que el deudor tributario cumpla con sus obligaciones por la vía de pago, actualizando a la vez el registro de su cuenta corriente.

La base legal se determina sobre el monto gravable del impuesto, el ingreso percibido por el contribuyente en donde se determina una cuota o cantidad de dinero, una tasa porcentual.

Los ingresos tributarios pueden proceder de impuestos municipales, tasas y contribuciones especiales, los que serán regulados por la ley de la materia. El consejo municipal no podrá acordar exenciones, exoneraciones o rebajas de impuestos, tasas o contribuciones especiales, salvo en los casos previstos en la legislación tributaria municipal y de acuerdo a las formalidades establecidas en la misma.

No se podrán realizar egresos superiores a los consignados en el presupuesto municipal ni efectuar egresos en conceptos no presupuestados sin la previa reforma al mismo por el Consejo Municipal respectivo que amplíe, dote o traslade el crédito presupuestario correspondiente.

¹⁴ Arq. García A. Leonardo, Mercado Municipal, Manuales Elementales de Servicios Municipales 2. agosto 2003. Edición Nina Lucia Monje. Reformar e Incorporaciones a la Ley N°. 40, "Ley de Municipios" Pag. 85, Arto. 49-51.



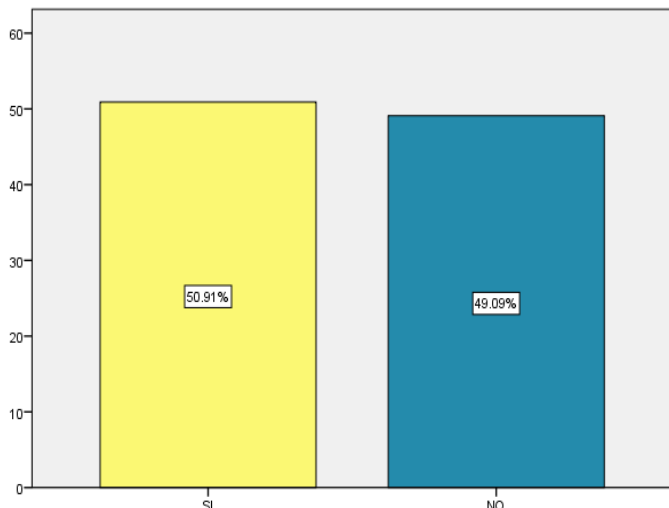
6.2.5. Beneficios e Inversiones de la Recaudación de Impuestos.

Como parte de la Recaudación de Impuestos el Municipio de Estelí se beneficia con diferentes tipos de proyectos:

- **Proyectos Educativos:** Construcción de escuelas en zonas urbanas y rurales, capacitación de los docentes de los centros educativos, servicios de alimentación en centro escolares de educación primaria, compra de útiles escolares y utensilios de limpieza, creación de una biblioteca municipal, reparación de infraestructura escolar, equipamiento tecnológico de centros de educación secundaria, financiamiento de becas escolares a universitarios.
- **Proyectos Sociales:** Encunetado y revestimiento de calles de los diferentes barrios del Municipio de Estelí, construcción y reparación de puentes, saneamiento de aguas potables, instalación de tuberías de aguas negras, alumbrado público en las zonas rurales, señalización vial de las calles y carreteras, construcción de centros de salud, proyectos de urbanización y construcción de viviendas, limpiezas de causes, tren de aseo de los diferentes barrios.
- **Proyectos de Cultura y Deporte:** Financiamiento de becas deportivas, uniformes para equipos, accesorios deportivos, mantenimiento de estadios y campos deportivos, proyección social de talentos deportivos.
- **Mejoras en la infraestructura del Mercado Alfredo Lazo,** con el apoyo de la Procuraduría General de la Republica y Fondos del Instituto Austriaco Norte – Sur.



Gráfico N° 1. Beneficios de la Recaudación de Impuestos.
 Universo de Estudio: 110 comerciantes

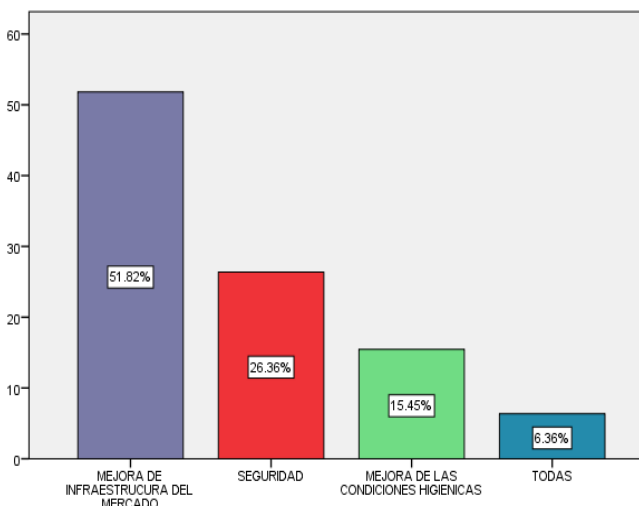


Fuente: Encuesta realizada a comerciantes del Mercado Alfredo Lazo. Junio 2016

En la encuesta aplicada a comerciantes (Ver gráfico No.1), el 50.9% afirma que consideran que si han sido beneficiados con proyectos ejecutados por la Alcaldía de Estelí. Mientras el 49.09% de los comerciantes manifiestan que no han sido beneficiados con ningún proyecto y que no les han dado respuesta a sus necesidades.

En el gráfico N°2, el 51.82% de los comerciantes manifestaron que les gustaría que se invirtieran los impuestos recaudados en mejoras de infraestructura, porque el Mercado no cuenta con las condiciones necesarias para brindar un servicio adecuado a los clientes.

Gráfico N° 2. Inversión de los Impuestos.
 Universo de Estudio: 110 comerciantes



Fuente: Encuesta realizada a comerciantes del Mercado Alfredo Lazo. Junio 2016

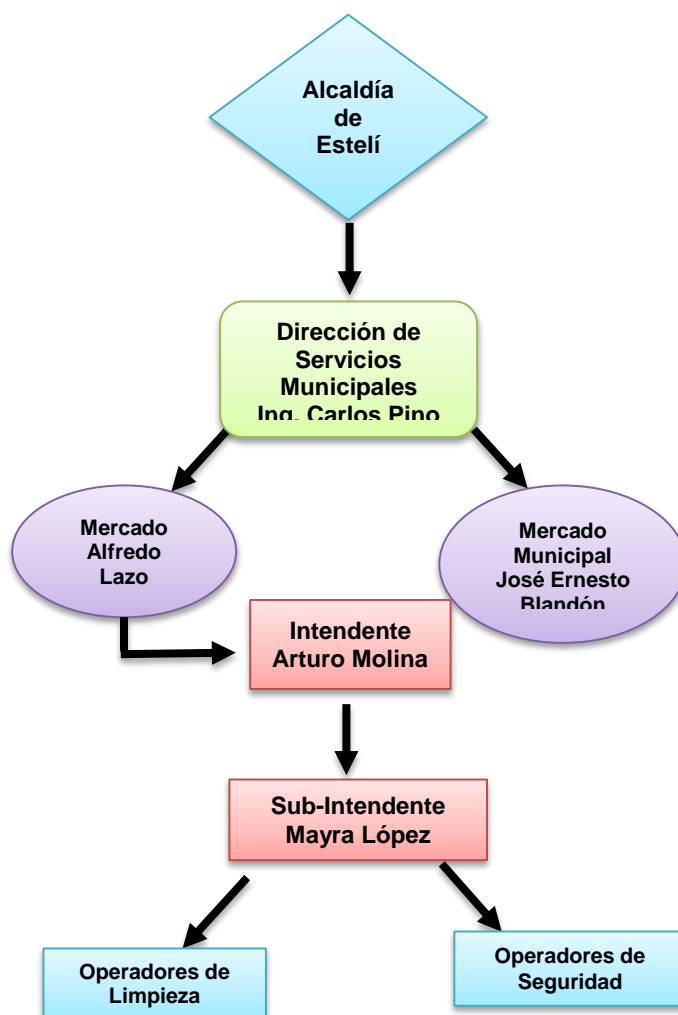
Así mismo el 26.36% de los comerciantes consideran que es necesario invertir en la seguridad del mercado, y de esta manera brindar seguridad a los clientes al momento de realizar sus compras. El 15.45% expresan que deben realizarse mejoras de las condiciones higiénicas. Y solo un 6.36% manifestó que deberían realizarse todas las mejoras propuestas.



6.3. Servicios Municipales de la Alcaldía de Estelí.

El área de Servicios Municipales es la encargada de garantizar a la población de manera permanente, regular y continua sin fines de lucro los servicios que la legislación vigente atribuyen al municipio, estos servicios pueden prestarse en forma directa por la municipalidad o en forma indirecta con el fin de asegurarlos con eficiencia, continuidad y eficacia. En esta área se encuentra la unidad del Mercado Alfredo Lazo.

Figura No.3. Esquema de la dirección de servicios municipales del funcionamiento del mercado Alfredo Lazo de la ciudad de Estelí¹⁵



¹⁵ Entrevista realizada al Ing. Carlos Pino. Director de Servicios Municipales de la Alcaldía Municipal de Estelí.



6.3.1. Organigrama funcional de la dirección de servicios municipales

La administración del mercado Alfredo Lazo está a cargo de la Alcaldía Municipal, quien delega responsabilidades a la dirección de Servicios Municipales dirigida por el Ing. Carlos Pino, y este establece un intendente siendo el actual el Sr. Arturo Molina, quien es el encargado de ejecutar los planes que se elaboran a favor del mercado.

Las actividades que el intendente ejecuta son operativas, no participa en la creación de planes u otras acciones, las autoridades de la alcaldía son las que llevan a cabo estas funciones, siendo así una consecuencia de deficiencia administrativa en el mercado. No existe un manual de funciones y procedimientos que establezcan las actividades que desempeñan los encargados del mercado.

Para determinar los criterios que se deben evaluar en el proceso administrativo actual es importante reconocer los tipos de control que la intendencia aplica en el mercado:

- **Control de Personal que labora para el funcionamiento del mercado:** El fin es de controlar los egresos por gastos administrativos, como el pago de salarios mediante el uso de planillas.

Cuadro N°1. Control de personal que labora para el Mercado Alfredo Lazo¹⁶

N°	Nombre y Apellido	Cargo
1	Ronaldo Arturo Molina	Intendente
2	Mayra Esperanza López	Sub-Intendente
3	Carlos Arróliga	Cuerpo de Protección Física
4	Walter Molina Duarte	Cuerpo de Protección Física
5	Danilo de Jesús Pineda Castillo	Cuerpo de Protección Física
6	Damaris Noribell Corea Pérez	Operador de Limpieza
7	Gumersindo Cruz	Operador de Limpieza
8	Isabel Pérez	Operador de Limpieza
9	Paciencia del Socorro Ramírez	Operador de Limpieza
10	José Ángel Guillen Martínez	Operador de Limpieza
11	Antenor Delgadillo Mendoza	Operador de Limpieza

¹⁶ Lic. Raúl Mairena Mairena. Responsable de Recursos Humanos. Entrevista Septiembre 2016



12	Ada Nimia Castillo Rocha	Operador de Limpieza
13	Alejandra Fernanda Acuña	Operador de Limpieza
14	Geovanny Jhassiel Rizo Rayo	Operador de Limpieza
	TOTAL	

Para un monto total de gastos administrativos por pago de salarios básicos de C\$66,283.80 córdobas mensuales en promedio. La asistencia de estos trabajadores es regulada y controlada en unas hojas específicas brindadas por el responsable de recursos humanos y controlado por el intendente, donde además existe una hoja de control de horas extras, siendo así un salario mayor el de este personal.

- **Control Financiero:** El intendente se encarga de la manipulación de los recursos económicos destinados al mercado según lo estipulado en el presupuesto, debe de presentar informes mensuales a las autoridades de la Alcaldía de Estelí, en el cual se detalla la justificación de cada gasto realizado, las facturas y recibos que lo soportan de modo que sean equivalentes los ingresos y egresos de las unidades monetarias y las unidades físicas en el mismo.
- **Control de cobro de las tasas y derechos que deben pagar todos los comerciantes:** Existe una coordinación muy estrecha de los cobradores quienes los determinan las autoridades de la Alcaldía Municipal, proveniente de departamento administrativo o de recaudación, por lo que la intendencia se limita a controlar el proceso, pero no lo ejecuta completamente, es decir que no tiene contacto con el dinero que se recauda de esas tasas, sino que se lleva directamente a la Alcaldía Municipal. El intendente vigila que exista un adecuado trato entre los cobradores y comerciantes, pero en dadas ocasiones se han visto enfrentamiento entre ellos por desacuerdos sobre la cuota.
- **Control de Inventario:** Se aplica directamente por el intendente, aunque no existan grandes cantidades o reservas de material, útiles e instrumentos de oficina ya que actualmente solo se cuenta con dos escritorios de madera y cuatro sillas de plástico.



- **Control de Inversión:** Como todas las funciones de un administrador, el control sobre el estudio de las futuras inversiones está a su cargo, en este caso debería ser el Intendente del mercado pues es la persona que conoce de cerca cómo se desarrollan los procesos y cuáles son sus prioridades en base a sus necesidades, pero el control sobre la inversión lo realizan las autoridades municipales quienes determinan un monto estimado. La intendencia únicamente realiza un plan de inversión según las necesidades básicas, pero son las autoridades de la Alcaldía quienes determinan su aprobación y modificación.
- **Control de los Comerciantes Legalmente Establecidos:** Se da mediante el registro de estos ante la municipalidad, verificando cambios en los datos personales para su adecuada actualización, verificación de su situación real de ventas y control del espacio que utilizan para realizar sus ventas, con la ayuda de un mapa del mercado que describe el espacio correspondiente a cada tramo.

6.3.2. Antecedentes del Mercado Alfredo Lazo del Municipio de Esteli.¹⁷

En la ciudad de Estelí existía un mercado legalmente constituido y designado por las autoridades municipales para la venta y la comercialización de productos alimenticios ropa y calzados conocidos como Mercado José Ernesto Blandón.

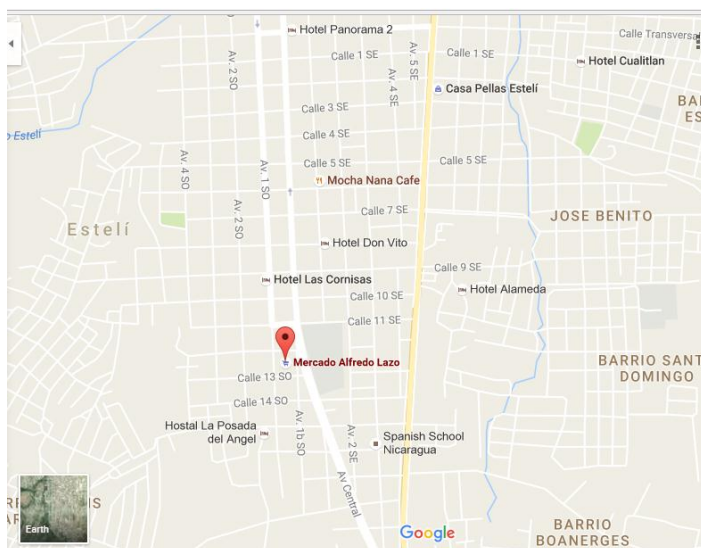
Las instalaciones actuales donde se encuentra ubicado el mercado Alfredo Lazo, fueron construidas en 1980, con el propósito de establecer en ellas una terminal de buses con pequeños establecimientos de ventas populares de comidas rápidas, cafetines y otros servicios para las personas que utilizaban dicho local, con la población aproximada de 45,000 habitantes.

¹⁷ Entrevista a Arturo Molina. Intendente del Mercado Alfredo Lazo. Mayo 2016



Por la creciente demanda del servicio de transporte y las necesidades de los usuarios, surgen pequeños puestos percederos, frutas, carnes y productos varios con dimensiones de 3 mts² cada uno, definiendo así las autoridades municipales 7 puestos de productos alimenticios, 9 puestos de comida rápida y 8 módulos de ropa y calzado, operando regularmente durante 3 años.

En 1983 no estaba formalmente establecida la Cooperativa de Transporte del Norte (COTRAN R.L), por lo cual al presentarse en ese momento conflictos armados, la infraestructura es utilizada como refugio para pobladores de la zona de Miraflores que habían sido afectados por los ataques de la



contra revolución en el periodo de la guerra, es entonces cuando surgen los comedores y cafetines para atender las necesidades de estas personas, permaneciendo así hasta la actualidad sin tomar en cuenta las medidas higiénicas exigidas por el MINSA para la constitución de negocios de este tipo.

Al concluir los enfrentamientos armados, la situación socioeconómica de la ciudad se estabiliza y a partir de ello el mercado empieza a tomar formas incrementando la comercialización de ropa, granos básicos y productos percederos, venta y comida y carnes, así como otros servicios que ahí se ofrecen para la población, lo cual provoco un exceso de comerciantes y vendedores ambulantes, obteniendo así una terminal desordenada y con poca capacidad de transporte, carga y descarga.

En 1998 se construye la terminal de buses Norte y Sur, para el traslado voluntario de los transportistas a falta de comisiones de la terminal anterior, una vez ubicada a los transportistas y desalojada las instalaciones anteriores, los comerciantes y pobladores vecinos toman por cuenta propia y sin autorización legal el terreno baldío



durante la noche tramos asentando sus y puestos de venta de diferentes rubros. Luego estos se dieron su espacio a personas con capacidad de venta por montos elevados (\$ 4,000.00 córdobas) aproximadamente, y el mismo costo de alquiler de una casa particular.

A finales del mismo año, Nicaragua atraviesa una catástrofe natural de gran magnitud (Huracán Mitch) por lo que las autoridades fijaron su vista en asuntos de prioridad y desatendieron la problemática de la antigua terminal de buses, propiciando a que los comerciantes tomaran el espacio que ellos desearan, dando origen a puestos de ventas de diferentes dimensiones y con propietarios repetitivos.

6.3.3. Proceso de toma de decisiones en el Mercado Alfredo Lazo.

En el caso de decisiones determinantes que afecten no solo al personal que está a cargo de la intendencia, sino a los comerciantes que laboran en el mercado, se procede a realizar reuniones donde participa el Intendente, el Director de Servicios Municipales, Representantes de las Redes Empresariales y Miembros de la Comisión del Poder Ciudadano, para lo cual se llega a un consejo en conformidad con todas las partes involucradas. Hasta el momento se ha aplicado este tipo de reuniones por la resistencia de los comerciantes al no pago de impuestos, al ordenamiento de comerciantes ilegales y para la futura ejecución de proyectos en el Mercado.

En el caso de las decisiones de menor impacto están a cargo del Intendente, tal es el caso de arreglos de pago, prórrogas de estadía por disminución de ventas, aplicación de sanciones, mediación entre los comerciantes conflictivos, etc.

La dirección del mercado está bajo control del Intendente quien toma las decisiones en base a las necesidades y en beneficio de los comerciantes y consumidores. No se cuenta con el apoyo de las autoridades superiores, ya que solo conocen los montos que genera el mercado, no así las necesidades.



El Intendente dirige la organización de los tramos y arrendatarios por tipo de actividad, según una planificación establecida.

Está a cargo del Intendente dirigir la limpieza de las instalaciones del mercado, a fin de que se realice en tiempo y forma en coordinación con la Dirección de Servicios Municipales, con la periodicidad requerida y establecida en horarios adecuados, depositando los desechos en el contenedor respectivo.

6.3.4. Administración del Mercado Alfredo Lazo

El mercado Alfredo Lazo es un área de la Alcaldía Municipal, estos funcionan en conjunto, mediante una comunicación directa con el área de recaudación. Cuenta con un recaudador de impuestos, el cual es puesto por la oficina de Recaudación.

El encargado del Mercado solo recibe la información precisa de cómo va la recaudación, los comerciantes en mora, para darle seguimiento a las situaciones que se dan en el Mercado. La administración del Mercado no manipula el dinero que se obtiene de las recaudaciones, lo maneja directamente la oficina de Recaudación de la Alcaldía de Estelí.

La administración del Mercado si maneja los datos estadísticos de la información y se le da seguimiento, control, porque son los encargados de realizar los arreglos de pagos, los cobros con los comerciantes que están en mora, y es quienes extienden las debidas notificaciones a los comerciantes, siempre trabajando en conjunto con el recaudador de la Alcaldía.



6.3.4.1. Funciones de la Administración del Mercado Alfredo Lazo

Como parte de las funciones que la administración del mercado debe llevar, se toma en consideración:

- **Los planes estratégicos y operativos:** La intendencia lo aplica en conjunto con los comerciantes y cada una de las áreas involucradas. El monitoreo y seguimiento de estos planes los aplica y los ejecuta la intendencia para realizar evaluaciones de su efectividad. No existe un plan de acción para solucionar problemas de asentamiento de comerciantes ilegales.
- **Planes Presupuestales:** La intendencia ofrece a las autoridades municipales una propuesta de inversión en base a los gastos que se han tenido en los últimos meses, priorizando aquellos recursos para asegurar las operaciones futuras del mercado, pero la aprobación de esta propuesta está en manos de la Administración de la Alcaldía. La propuesta se presenta de manera anual en el mes de noviembre antes de la Asamblea Presupuestal.
- **Planificación de las reuniones:** Se realizan para tratar asuntos en relación a las actividades de seguridad del mercado y programar las supervisiones y controles por parte de las autoridades sanitarias (MINSA), para garantizar que los comerciantes cumplan con las debidas medidas sanitarias al momento de comercializar los productos que ofrecen, las reuniones se realizan cada tres meses en las instalaciones del mercado, dicha área no cuenta con una sala reuniones acorde para esta función.
- **Planificación de las Capacitaciones:** La intendencia no cuenta con los recursos necesarios para llevar este proceso, por lo cual las capacitaciones se hacen una vez al año, con el fin de mejorar las condiciones de venta e incrementar los niveles de demanda y capacitar al personal que labora para el mercado.



6.3.5. Procedimiento para Instalarse en el Mercado Alfredo Lazo.

El comerciante interesado en adquirir un tramo en el Mercado Alfredo Lazo debe visitar al intendente encargado para acelerar las gestiones; ya que esta persona es la que maneja que tramos están vacantes y cuál es la ubicación de cada tramo.

Al haber disponibilidad de tramos el encargado del mercado le solicitará al comerciante los siguientes requisitos.

- a) Llevar dos fotografías
- b) Llenar una solicitud
- c) Llevar dos cartas de recomendación
- d) Entregar una fotocopia de cédula
- e) Presentar su récord de policía

El comerciante posteriormente deberá dirigirse a la Alcaldía Municipal indagando información con la Lic. Melania Peralta Vicealcaldesa, proporciona la información y la debida aprobación para el arrendamiento del tramo, siempre y cuando el comerciante cuente con todos los requisitos correspondientes. Para la solicitud de un servicio el contribuyente o comerciante debe cumplir con los requisitos que se le impone en la inscripción. Si el comerciante es aprobado y cumple con los requisitos se le asigna el tramo tomando en cuenta la solvencia económica que tenga con la Alcaldía.

Toda persona natural o jurídica que se dedique a la venta o prestación de servicio deberá solicitar la matricula del negocio anualmente en el municipio para cada una de las actividades económicamente diferenciada que en el mismo se desarrolle. La matrícula deberá efectuarse en enero de cada año.



Los comerciantes pagarán mensualmente un impuesto municipal del 2% sobre sus ventas. También deberán pagar el impuesto por arrendamiento de tramo y por el servicio de tren de aseo.

6.3.6. Organización del Mercado Alfredo Lazo

- **El uso de las instalaciones:** Está a cargo del intendente que vigila que se aprovechen de manera adecuada y se resguarden, para ello se organiza con todos los comerciantes legalmente establecidos por medio de los representantes a fin de simplificar el proceso comunicativo entre todo ellos según su rubro.
- **La organización de los puestos de venta:** La ejecuta el intendente del mercado como máxima autoridad representante de las autoridades municipales según convenga al máximo provecho del espacio y los límites del mercado. Se organizan de la siguiente manera: percederos 1, percederos 2, cafetines, comercio y servicios, granos básicos, carniceros y lácteos.
- **De los ingresos por canal de arriendo:** La intendencia no participa en esta actividad para lo cual se limita a supervisar y se organiza con los recaudadores establecidos por la alcaldía de Estelí para realizar el proceso de conjunto.
- **Organización con los comerciantes:** La intendencia del mercado se organiza mediante reuniones con el objetivo de conocer los problemas que más le afecten, escuchar sus quejas, demandas o sugerencias a la forma de administrar el mercado. Se realiza un determinado proceso para poder realizarla:
 - ✓ Se reúnen los comerciantes, el director de servicios municipales y el Intendente del mercado.
 - ✓ La solicitud de la reunión se realiza mínimo con 10 días de anticipación.
 - ✓ Las reuniones se realizan una vez al mes



- ✓ Se discuten asuntos del mercado y de interés para ambas partes. Entre algunas están: Solicitud de información del mercado, Seguridad de sus tramos, Enfrentamiento de comerciantes legales y ambulantes, Arreglos de pagos de los impuestos.

- **Limpieza de cada tramo:** Los comerciantes deben de limpiar sus tramos 3 veces al día específicamente para los productos perecederos, la limpieza será supervisada por una persona que el intendente destine, lo cual revisara cada tramo legalmente inscrito. Si el propietario del tramo no cumple será sancionado con una multa de C\$ 50.00.

- **El aseo de vías públicas, aceras y cunetas:** Lo realizan las brigadas de limpieza compuestas por 9 personas que se desplazan por todo el mercado.

- **La recolección y transporte de la basura:** Es controlado por la intendencia del mercado solicitado a la Dirección de Servicios Municipales.

- **Se asegura para los comerciantes un contenedor:** Cuya capacidad no es suficiente puesto que solo logra almacenar dos toneladas de basura

- **Seguridad al realizar compras:** Actualmente no se presta la seguridad a los comerciantes, ni a consumidores; pues no se cuenta con recursos suficientes para contratar personal que brinde su servicio durante el día.

- **Seguridad peatonal y vehicular:** Ambos deberán tener cautela y precaución ya que no se ha logrado el descongestionamiento vehicular, evitando el tráfico de estos en las vías principales del mercado.

- **Seguridad nocturna:** Se garantiza a los comerciantes dueños de tramos vigilantes contratados por la intendencia.



6.4. Valoración de los comerciantes del Mercado Alfredo Lazo sobre la recaudación e inversión

En el Mercado Alfredo Lazo existen 154 comerciantes legalmente inscritos estos están distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro N° 2. Organización de tramos por actividad comercial¹⁸

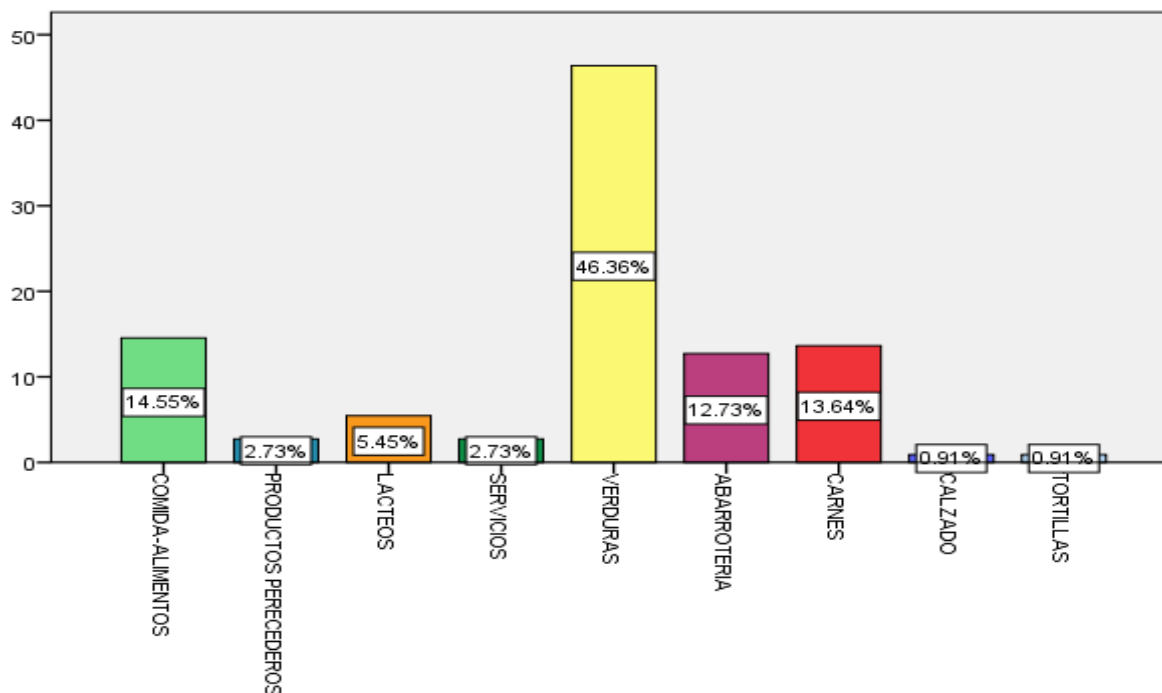
N°	Actividad	Cantidad de Tramos
1	Mariscos	1
2	Cafetín	14
3	Miscelánea	2
4	Pulpería	2
5	Granos Básicos	3
6	Barbería	1
7	Salón de Belleza	1
8	Venta de Plástico	2
9	Ferretería	1
10	Zapatería	2
11	Carnicería	8
12	Bar	1
13	Comedores	7
14	Tienda	14
15	Verduras	71
16	Lácteos	8
17	Móviles	28
Total		154

¹⁸ Salmerón Eufemia. Responsable del área de Recaudación del Mercado Alfredo Lazo. Entrevista Septiembre 2016.



6.4.1. Datos generales de comerciantes Encuestados

Gráfico N° 3. Productos Ofertados
 Universo de Estudio: 110 comerciantes

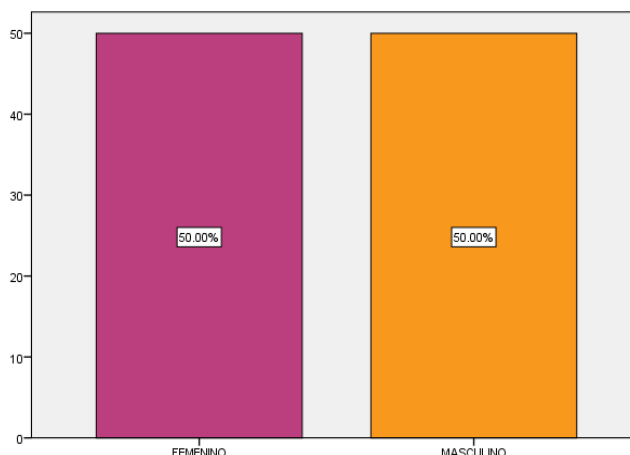


Este gráfico muestra que en el mercado se ofertan distintos tipos de productos por los comerciantes, destacándose las verduras con un 46.36%, la abarrotería (12.73%), carnes (13.6%) y comida (14.55%). Los datos demuestran que las verduras son los productos más demandados por los usuarios y esto se observa en la variedad de productos como: tomates, chiltoma, repollo, papa, chaya, entre otros.



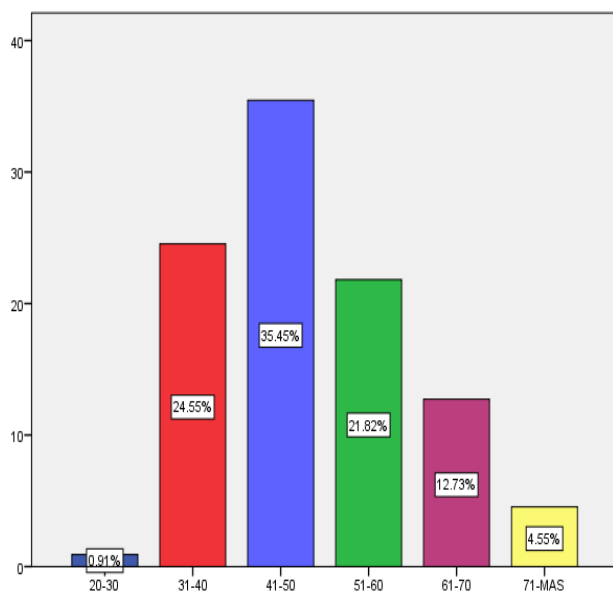
En el gráfico N° 4 muestra que todos los encuestados son comerciantes del Mercado Alfredo Lazo. En donde el 50% son de sexo Masculino y el 50% de sexo Femenino que es la característica de principal interés para el objetivo de la investigación.

Gráfico N° 4. Sexo del Comerciante Encuetado
 Universo de Estudio: 110 comerciantes



Fuente: Encuesta realizada a comerciantes del Mercado Alfredo Lazo. Junio 2016

Gráfico N° 5. Edad del Comerciante Encuestado
 Universo de Estudio: 110 comerciantes



Fuente: Encuesta realizada a comerciantes del Mercado Alfredo Lazo. Junio 2016

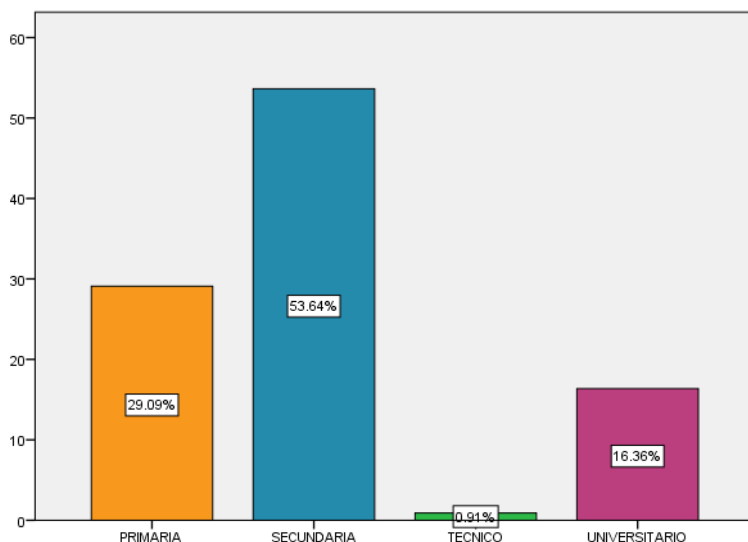
El gráfico N° 5 muestra que según el mayor rango de edad de los encuestados corresponde al 35.45% que comprende una edad de (41 a 50 años), el 24.55% comprende la edad de (31 a 40 años); el 21.82% comprende la edad de (51 a 60 años), el 12.73% corresponde a la edad de (61 a 70 años), el 4.55% corresponde a comerciantes de 71 años a más y el 0.91% corresponde a la edad de (20 a 30 años). Esto significa que son los más económicamente y

legalmente activos.



Gráfico N° 6. Nivel Académico del Comerciante

Universo de Estudio: 110 comerciantes



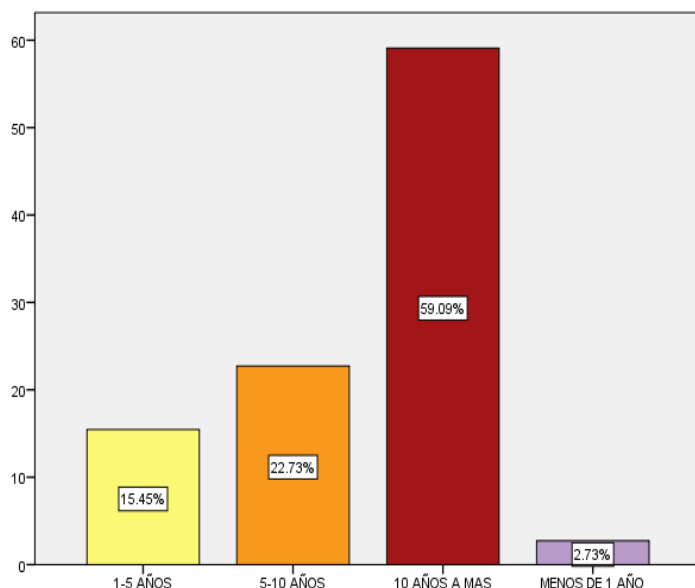
Fuente: Encuesta realizada a comerciantes del Mercado Alfredo Lazo. Junio 2016

El gráfico N° 6 proporciona información de los comerciantes encuestados donde se observa que el porcentaje más alto de nivel de escolaridad es del 53.64% teniendo un grado académico de secundaria aprobado, el nivel de educación de los comerciantes es muy bajo esto debido a sus necesidades económicas y a la falta de motivación

teniendo como resultado que el 29.09% de los comerciantes encuestados lograron alcanzar un nivel académico hasta primaria, el 16.36% alcanzó un nivel de escolaridad universitario y un 0.91% con estudios técnicos.



Gráfico N° 7. Años de poseer el tramo
 Universo de Estudio: 110 comerciantes



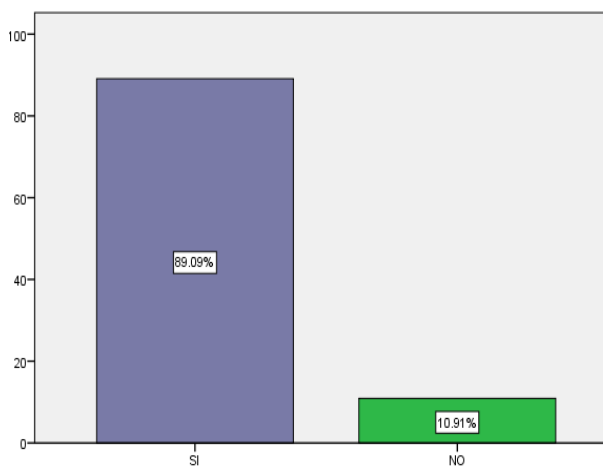
El gráfico N° 7 refleja el tiempo que los comerciantes tienen de estar establecidos en el mercado, resultando que el 59.09% de ellos tienen más de 10 años de poseer el tramo, un 22.73% tienen de estar establecidos de 5 a 10 años. Y el 15.45% tienen un tiempo de 1 a 5 años de poseer el tramo. Un 2.73% tiene menos de un año de estar establecidos en el mercado Alfredo Lazo.

Fuente: Encuesta realizada a comerciantes del Mercado Alfredo Lazo. Junio 2016

6.4.2. Satisfacción de los comerciantes

En este gráfico se aprecia, sí la alcaldía ha invertido en obras de progreso para los comerciantes. El 89.09% considera que sí se han beneficiado con obras de progreso, ya que la estructura del mercado ha mejorado, así como sus condiciones higiénicas y de seguridad. Un 10.91% considera que no se han beneficiado con ningún tipo de obras de progreso.

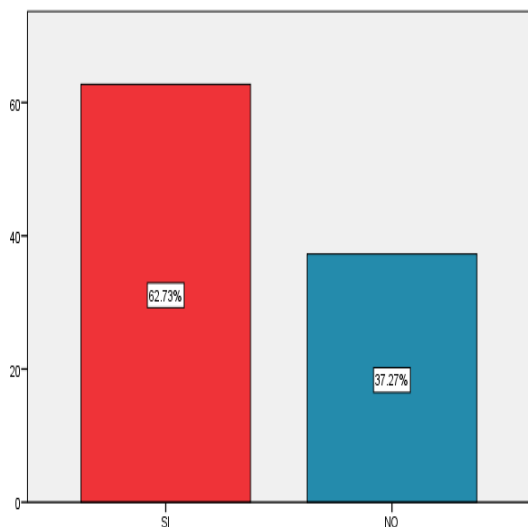
Gráfico N° 8. Inversión en Obras de Progreso al Mercado



Fuente: Encuesta realizada a comerciantes del Mercado Alfredo Lazo. Junio 2016



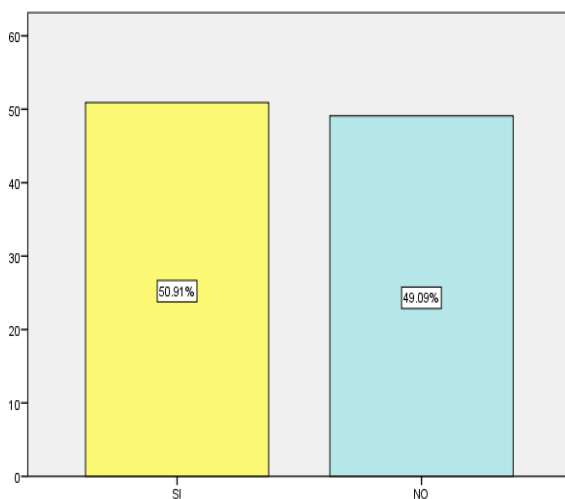
Gráfico N° 9. Transparencia en la Captación de Impuestos. Universo de Estudio: 110 comerciantes



Fuente: Encuesta realizada a comerciantes del Mercado Alfredo Lazo. Junio 2016

El gráfico presentado muestra que el 62.73% de los comerciantes considera que la Alcaldía actúa con transparencia al momento de captar el pago de sus impuestos, ya que son visitados directamente en el mercado brindándoles la información correspondiente de sus pagos. Un 37.27% de los encuestados considera que la captación de impuestos de la alcaldía no se realiza de manera transparente.

Gráfico N° 11. Irregularidades en la Recaudación
Universo de Estudio: 110 comerciantes



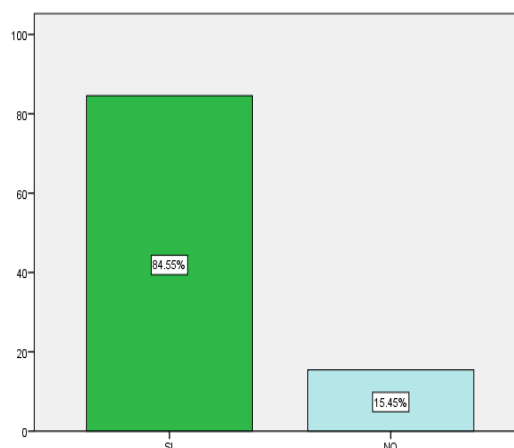
Fuente: Encuesta realizada a comerciantes del Mercado Alfredo Lazo. Junio 2016

Este gráfico muestra que el 84.55% considera que la tasa porcentual de impuestos que aplica la Alcaldía es correcta, puesto que no se trata de una tasa elevada. El 15.45% considera que no es la correcta debido a las condiciones que presta el mercado y el bajo volumen de ventas.



El gráfico presentado muestra que el 50.91% de los comerciantes considera que en la Alcaldía existen irregularidades en la recaudación de impuestos, porque se observa que muchos comerciantes se han establecido de manera ilegal en los alrededores del mercado, ocasionando de esta manera el no pago de los impuestos correspondientes. Un 49.09% de los encuestados consideran no existen irregularidades en la recaudación de los tributos.

Gráfico N° 10. Tasa Porcentual
Universo de Estudio: 110 comerciantes



Fuente: Encuesta realizada a comerciantes del Mercado Alfredo Lazo. Junio 2016



6.5. Propuesta de estrategia para la mejora de la recolección de impuestos del Mercado Alfredo Lazo.

6.5.1. Análisis de Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA)

Para diseñar estrategias, es importante desarrollar un análisis de FODA sobre la situación de la Recaudación de Impuestos en el mercado Alfredo Lazo de la Ciudad de Estelí.

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Aporta al desarrollo Económico de la ciudad. • Autonomía de los ingresos • Área Administrativa • Cuota Fija • Afluencia de consumidores diariamente • Precios Accesibles • Calidad del nivel de vida de los comerciantes • Son visitados directamente por los proveedores • Reordenamiento de los tramos 	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento poblacional • Inversiones de organismos no gubernamentales • Acceso a la tecnología • Relaciones que tiene la alcaldía con el gobierno central para invertir en el mercado.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento en el pago de obligaciones tributarias por parte de los comerciantes. • Inadecuado sistema de control administrativo • Falta de divulgación en cuanto al uso de los recursos • Falta de organización entre los comerciantes • Espacio físico de los módulos muy reducido • Higiene y presentación de los productos • Sensibilizar a los comerciantes a cultura de pago de impuestos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comerciantes Ilegales • Nuevos competidores



6.5.2. Propuesta de Estrategias

Estrategia 1: Instalar un Sistema de Recaudación

Objetivo: Cumplir con el pago de las obligaciones tributarias.

Actividades:

1. Contratación de servicios técnicos para la instalación del sistema de recaudación.
2. Capacitación para el manejo del nuevo sistema al personal del área de recaudación de impuestos.
3. Elaborar una base de datos de todos los comerciantes establecidos legamente en el mercado Alfredo Lazo.
4. Actualizar la base de datos anualmente para el control de las recaudaciones.
5. Aplicar sanciones y multas a los contribuyentes por incumplimiento de las obligaciones tributarias.

Estratégica 2: Diseño de una Estrategia de Divulgación sobre la Inversión en el Mercado Alfredo Lazo

Objetivo: Informar a los comerciantes sobre el uso de los impuestos que pagan y la inversión que se realiza en el mercado.

Actividades:

1. Activar un punto de encuentro para reuniones donde participen los comerciantes para compartir experiencias, problemas, etc.
2. Dar a conocer a los comerciantes los proyectos que se llevan a cabo con el pago de sus impuestos.
3. Desarrollar acciones de formación para facilitar la comunicación y el intercambio entre los comerciantes, intendencia y Alcaldía Municipal.



Estrategia 3: Mejorar la Infraestructura del Mercado Alfredo Lazo

Objetivo: Mejorar las condiciones de infraestructura de los módulos para brindar una mejor atención a los clientes.

Actividades:

1. Modernizar los espacios de los tramos.
2. Ordenar tramos por actividad comercial.
3. Construir un parqueo apropiado para los vehículos de los clientes y comerciantes.

Estrategia 4: Creación de un área de parqueo.

Objetivo: Proporcionar a la población un área para el parqueo vehicular.

Actividades:

1. Construir un parqueo apropiado para los conductores de vehículos y comerciantes.
2. Descongestionar el tráfico vehicular en las principales vías de acceso al mercado.
3. Garantizar la seguridad de los vehículos.



CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES

Al realizar esta investigación en el Mercado Alfredo Lazo de la Ciudad de Estelí, se observan las fallas existentes y el desinterés de las autoridades municipales por el funcionamiento del mismo a pesar de ser uno de los servicios con mayor demanda por parte de la población.

La situación actual es consecuencia de la deficiencia administrativa de la alta dirección y la inexistencia de un área encargada de dicha actividad en las instalaciones del Mercado.

Se logró el cumplimiento de los objetivos propuestos al analizar el proceso de Recaudación de Impuestos que aplica la Alcaldía en dicho Mercado, momento en que se comprobó la falta de planificación de actividades encaminadas al mejoramiento del Mercado, pues se limita a aplicar acciones menores e ineficientes con ausencia de objetivos y metas proyectadas al desarrollo a corto y mediano plazo. Su organización actual en cuanto a la planta física ha mejorado considerablemente con el desarrollo del proyecto de modernización, aunque existen conflictos por la permanencia de aquellos comerciantes que se niegan a trasladarse a otro lugar o a formar parte de los puestos de venta de este mercado de manera legal.

Acciones como esta deben ser dirigidas y mediadas por las autoridades municipales pues la incapacidad de las acciones tomadas por la intendencia no ha provocado ningún afecto, limitándose actualmente a mediar en asuntos leves como: solicitudes en prórrogas de pago del canon, mediar conflictos entre los comerciantes legales del mismo y gestionar las futuras capacitaciones. Se aseguran únicamente la aplicación de controles de sanidad e higiene, con bajos niveles de exigencia lo que ha ocasionado ciertos casos de productos contaminados sobre todo en los puestos de productos cárnicos.



También se logró conocer y analizar la visión y contribución de los comerciantes respecto al sistema de dirección actual, a lo cual la mayoría desconoce los procedimientos internos que se aplican y no están de acuerdo con actividades realizadas por personas ajenas a este mercado, como es la recaudación del canon de arrendamiento, estudios presupuestables de reinversión y el control de todos los gastos que ahí se realizan durante todo el año, a lo cual solicitaron mayor flujo de información por parte de la autoridades.

Se establecen líneas estratégicas que abarcan diferentes puntos clave del Mercado, a fin de maximizar el provecho de todos estos recursos y contar con un sistema administrativo eficiente, activo y rentable para el mercado y para los comerciantes que trabajan en el mismo.



CAPITULO VIII. RECOMENDACIONES

En relación al estudio realizado los puntos a considerar para mejorar la recaudación de Impuestos del Mercado Alfredo Lazo en la ciudad de Estelí son los siguientes:

- Elaboración de un censo de contribuyentes, para verificar que todos los establecimientos estén inscritos en los Registros de Contribuyentes e instar a los que aún no forman parte de dicho registro al cumplimiento de su obligación tributaria.
- Buscar asesoramiento para la creación, instalación y funcionamiento de sistema de recaudación de impuestos que permita un mejor control de los contribuyentes del mercado.
- Supervisión por comerciantes ilegales.
- Controlar a los comerciantes informales del mercado que funcionan en la zona, para el debido pago del tributo.
- Inspeccionar la labor de los recaudadores de impuesto.
- Ordenamiento de las zonas comerciales, inspeccionando a los comerciantes para el cumplimiento del pago de sus tributos.
- Programar la debida ubicación de los comercios en sitios apropiados para el desarrollo de su actividad, dándoles facilidades en su instalación. Esa planificación viene dada por la construcción de instalaciones comerciales en zonas de esparcimientos de la ciudadanía y en sectores apropiados donde funcionen los comercios de la misma naturaleza, garantizando el éxito comercial de los contribuyentes.
- Facilidad para el acceso de la ciudadanía, mejor proyección económica del contribuyente y en consecuencia cumplimiento de sus deberes tributarios.



- Incentivar la conciencia tributaria en la población, fomentarla comunicándoles lo primordial que es el pago de los tributos por medio de una publicidad que llegue a todos los sectores involucrados.
- Mejora de los conocimientos legales y tributarios del comerciante.
- Creación de un área de parqueo vehicular.
- Mejora de infraestructura del área este del mercado.
- Reordenamiento comerciales de vendedores ambulantes.



CAPITULO IX. BIBLIOGRAFIA

Abascal, E. (2005). *Anlisi de Encuesta*. Mexico.

Alcaldia de El Colegio-Cundinamarca. (2016). Obtenido de <http://www.elcolegio-cundinamarca.gov.co/entinitinos.shtml>

Benavides Chavarria , W. P., Vasquez Sequeira, N. Y., & Talavera Ruiz, H. J. (2009). *Control de las Recaudaciones de Impuestos Municipal de Ingreso realizado por la Aldia de Esteli durante el año 2007*. Esteli.

Blandez Ricalde, M. G. (2014). *El proceso administrativo*.

Borrel, F. L. (2002). *Manual del Derecho Local*. EL CONSULTOR DE LOS AYUNTAMIENTOS Y JUZGADOS.

Carrión, N. O. (2001). *Modernización y descentralización de los estados centroamericanos: logros, barreras y perspectivas*. (2. Fundación Friedrich Ebert, Ed.)

Cedeño Gomez, A. (2005). *Administracion de la Empresa*. San Jose, Costa Rica: Universidad Estatal A Distancia.

Collado, P. E. (2006). *Legislacion Administrativa*. Sevilla: 21 Edicion.

Fernández, N. (2013). *Servicio de Impuestos Internos*. Obtenido de http://www.sii.cl/diccionario_tributario/dicc_r.htm

Franco, E. R. (2016). *Procedimiento de recaudación e inspección de los tributos*. UF1817.

Garcia A., L. (2000). *INIFOM*. Obtenido de Manuales Elementales de Servicios Municipales:



www.bvsde.org.ni/Web_textos/INIFOM/INIFOM0005/Manualdemercados.pdf

García Parra, M., & Jordà Lloret, J. M. (2004). *Dirección Financiera* (Primera ed.). Barcelona: UPC.

Hernández, T. (2014). *Instrumentos y Técnicas de Recolección de Datos*.

Huvenak, L. R. (2015). *Organizaciones Internacionales*. Buenos Aires: Dunken.

INDETEC. (1994). *Lineamiento Generales para la Formulación de Estrategias y Acciones para incrementar la capacidad recaudatoria*. Mexico.

Joehnk, M. D. (2005). *Fundamentos de Inversiones*.

Lopez y Rivas, L. G. (2005). *Autonomía Indígena en América Latina* (Vol. I). Primera Edición.

Muñoz, G. (2009). *La gran Enciclopedia de Economía*. Obtenido de <http://www.economia48.com/spa/d/beneficio/beneficio.htm>

Pineda, Y. (2005). *Factibilidad Legal de la Sujeción y Pago de Impuestos sobre actividades económicas de los servicios de telecomunicaciones en el municipio Valera del estado de Trujillo*. Mexico.

Polaino Lorente, A., & Martínez Cano, P. (1998). *Evaluación Psicológica y Psicopatológica de la Familia*.

Ponce, A. R. (1978). *Administración de empresas: teoría y práctica*.

Rocha, J. L. (2002). *El apoyo municipal a las microempresas: marco jurídico y valoración de actores claves*. (2. Instituto de Investigación y Desarrollo Nitlapán, Ed.) Nitlapán.

Rojas Soriano, R. (1991). *Guía para realizar investigación sociales*.

Ruano Ramírez, E. (2014). *Finanzas Municipales*. Antigua Guatemala.



Sáez, E. R. (2005). *Análisis del Proceso de Recaudación de los Impuestos sobre Inmuebles Urbanos e Industria y Comercio en el Municipio de Trujillo*. Los Andes Merida.

Sáez, E. R. (2005). *Análisis del Proceso de Recaudación de los Impuestos sobre Inmuebles Urbanos e Industria y Comercio en el Municipio de Trujillo*. Los Andes Merida.

Seguridad Pública. (2008). Obtenido de <http://www.seguridadpublica.es/2008/04/el-municipio-concepto-y-elementos-del-municipio-poblacion-territorio-y-organizacion/>

Servicio de Impuestos Internos. (2015). Recuperado el 27 de Agosto de 2016, de http://www.sii.cl/diccionario_tributario/dicc_r.htm



Anexo 1.



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA
UNAN-MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA
FAREM-ESTELI**

**Guía de Entrevista: Aplicada al Señor Arturo Molina. Intendente del Mercado
Alfredo Lazo del municipio de Estelí.**

A continuación, se le presenta una entrevista elaborada por estudiantes V año de la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad Regional Multidisciplinaria UNAN – MANAGUA FAREM – ESTELÍ, para recopilar información que será indispensable para el cumplimiento de los objetivos de esta investigación. Agradeciendo su colaboración.

Nombre y Apellidos: _____

Cargo: _____ Edad _____ Sexo: _____

- 1) ¿Cuánto tiempo tiene de desempeñar su cargo?
- 2) ¿Cuáles son sus principales funciones?
- 3) ¿Cómo están organizados los comerciantes en el mercado Alfredo Lazo?
- 4) ¿Cómo ha trabajado usted en conjunto con la Alcaldía con respecto al proceso de recaudación?
- 5) ¿Cómo soluciona usted la problemática que presenten algunos comerciantes del mercado Alfredo Lazo?
- 6) ¿Qué estrategias han implementado para mejorar la situación actual de ordenamiento del Mercado Alfredo Lazo?
- 7) ¿Qué planes tienen para el mercado municipal a fin de mejorar la organización?



Anexo 2.



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA
UNAN-MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA
FAREM-ESTELI**

Guía de Entrevista: Aplicada a Jackeline Torres. Responsable del Área de Recaudación de la Alcaldía Municipal de Estelí.

A continuación, se le presenta una entrevista elaborada por estudiantes V año de la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad Regional Multidisciplinaria UNAN – MANAGUA FAREM – ESTELÍ, para recopilar información que será indispensable para el cumplimiento de los objetivos de esta investigación. Agradeciendo su colaboración.

Nombre y Apellidos: _____

Cargo: _____ Edad _____ Sexo: _____

- 1) ¿Qué requisitos necesitan los comerciantes por parte de la Alcaldía Municipal para poseer un tramo en el Mercado Alfredo Lazo?
- 2) ¿Cómo inicia el proceso de recaudación de impuestos para los comerciantes que poseen tramos del Mercado Alfredo Lazo?
- 3) ¿Qué causas pueden generar la recaudación de impuestos?
- 4) ¿Quiénes administran los impuestos en la Alcaldía Municipal?
- 5) ¿Cuáles son los impuestos que rigen a los comerciantes del Mercado Alfredo Lazo por parte de la AME?



- 6) ¿Cuáles son los impuestos que generan mayor ingreso a la AME?
- 7) ¿Qué efecto produce la falta de cultura tributaria en las recaudaciones de impuestos por parte de los comerciantes del Mercado Alfredo Lazo?
- 8) ¿Cuáles son los factores que hacen posible una mejor recaudación de impuestos?
- 9) ¿Qué hace el gobierno municipal para obtener una mejor recaudación?
- 10) ¿Cómo calcula la AME el arancel que debe pagar cada comerciante del Mercado Alfredo Lazo?
- 11) ¿Cuáles son las razones por la que los comerciantes no cumplen con su compromiso del pago de impuestos?
- 12) ¿Cuál es la sanción que impone la AME por el incumplimiento de las obligaciones de pago de impuestos?
- 13) ¿Qué sistema de control implementa la AME para evitar la evasión de impuestos por parte de los comerciantes de la AME?
- 14) ¿De qué manera son utilizados los ingresos obtenidos de la recaudación de los impuestos que generan los comerciantes del Mercado Alfredo Lazo?



ANEXO 3.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA
UNAN-MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA
FAREM-ESTELI

La presente encuesta está dirigida a los comerciantes del Mercado Alfredo Lazo, la cual ha sido diseñada por estudiantes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Estelí (UNAN- Managua) del V año de la carrera de Administración de Empresas en la modalidad turno Nocturno y tiene como finalidad dar respuesta al objetivo de la investigación aplicada, la cual es determinar cómo es la recaudación y el uso de los impuestos del mercado Alfredo Lazo.

I. DATOS GENERALES

- 1) Tramo Numero: _____
- 2) Nombre del propietario: _____
- 3) Sexo: F_____ M_____
- 4) Edad: _____
- 5) Nivel de Escolaridad:
- 6) Primaria: _____ Secundaria: _____
- 7) Técnico: _____ Universitario: _____
- 8) Numero dependientes: _____
- 9) Tipo de producto ofertados: _____
- 10) Tiempo de posesión del tramo: _____

II. PLANIFICACIÓN DEL MERCADO

11) De los siguientes impuestos seleccione los que usted aporta a la municipalidad.

- a) Impuesto sobre Matricula.
- b) Arrendamiento de Modulo.



- c) Impuesto por cuota fija.
 - d) Tasa por servicio de recolección de basura.
 - e) Todas las anteriores
- 12) **¿Cree usted que existe un debido control en la recaudación de los impuestos que se generan del Mercado Alfredo Lazo? Sí_____ No_____**
- 13) **¿Cree que los impuestos recaudados por la Alcaldía Municipal de Estelí se invierten en obras de progreso para los comerciantes del Mercado Alfredo Lazo? Sí_____ No_____**
- 14) **¿Según su criterio la captación de los impuestos por parte de la Alcaldía Municipal de Estelí se realiza de forma transparentes? Sí_____ No_____**
- 15) **¿Ha sido beneficiado por algún proyecto creado en el mercado Alfredo Lazo? Sí_____ No_____**
- 16) **¿Considera usted que la recaudación de impuestos genera ventaja para los comerciantes del Mercado Alfredo Lazo? Sí_____ No_____**
- 17) **¿Considera usted que la tasa porcentual que se le está cobrando es la correcta? Sí_____ No_____**
- 18) **¿Considera que existen irregularidades en la recaudación de impuestos del Mercado Alfredo Lazo? Sí_____ No_____**
- 19) **¿Es visitado por un recolector de impuestos? Sí_____ No_____**
- 20) **¿Prefiere realizar sus pagos personalmente en el área de recaudación de impuestos en la Alcaldía Municipal de Estelí o que exista un área de recaudación dentro del Mercado Alfredo Lazo para un mejor control de sus pagos? Alcaldía Municipal _____ Mercado Alfredo Lazo_____**



21) Según su criterio cuales serían las características que debe tener una buena recaudación de impuestos.

- 1) Mejor Atención
- 2) Descuento
- 3) Arreglo de pago
- 4) Todas

22) ¿En qué le gustaría que se invirtieran los impuestos en el Mercado Alfredo Lazo?

- a) Mejora de Infraestructura del Mercado
- b) Seguridad
- c) Mejora de las condiciones higiénicas

23) ¿Considera usted importante la unidad entre los comerciantes para el progreso del Mercado Alfredo Lazo? Sí_____ No_____

24) Como considera usted su relación con los demás comerciantes.

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Malo

25) ¿Considera importante el papel que juega la Alcaldía Municipal en el Mercado Alfredo Lazo? Sí _____ No_____

26) Principales problemas del mercado por falta de organización

- a) Desorden
- b) Inseguridad
- c) Comerciantes Ilegales
- d) Competencia Desleal
- e) Tramos en mal estado
- f) Falta de higiene



27) ¿Se reúne la Alcaldía con los comerciantes para planificar acciones que beneficien al Mercado Alfredo Lazo? Sí_____ No_____



ANEXO 4.



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA
UNAN-MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA
FAREM-ESTELI**

GUÍA DE OBSERVACIÓN

A continuación, se le presenta una guía de observación elaborada por estudiantes V año de la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad Regional Multidisciplinaria UNAN – MANAGUA FAREM – ESTELÍ, para recopilar información que será indispensable para el cumplimiento de los objetivos de esta investigación.

Fecha: _____

Lugar: _____

Dirección: _____

		Valores que asume la escala	
Numero	Indicadores	Sí	No
1	Existe organización en los tramos		
2	Existe suficiente espacio para que los comerciantes desarrollen sus funciones		
3	Existe condiciones higiénicas y sanitarias para ofrecer sus productos a sus consumidores		
4	Existe un área para que los comerciantes resuelvan sus problemas y acudan para solicitar información o realizar un proceso		
5	Existe riesgo de accidentes a los consumidores y a los comerciantes debido a la inaccesibilidad		
6	Se observan agentes de seguridad policial o privada para el resguardo de los consumidores ante actos delictivos o accidentes vehiculares		



7	Existen comerciantes que se establecen alrededor del mercado y no están legalmente inscritos y sin pagar impuestos, provocando inconformidad con los comerciantes que pagan su canon de arriendo		
8	Se ven progresos en el mercado con respecto a la infraestructura con los ingresos que se obtuvieron de los comerciantes en años anteriores		
9	Existe un buen ambiente laboral por parte de los comerciantes		