

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**“DISEÑO DE HERRAMIENTAS TÉCNICAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO QUE
CONTRIBUYAN A LA MODERNIZACIÓN DEL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE
DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:

**Flores Miranda, Manuel de Jesús FM04023
Mejía Baire, Sonia Marlene MB04010
Miranda de Díaz, Iris Johanna MM05200**

**PARA OPTAR AL GRADO DE:
LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DICIEMBRE 2012

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector: Ing. Mario Roberto Nieto Lovo

Secretaria General: Dra. Ana Leticia de Amaya

Facultad de Ciencias Económicas

Decano: Msc: Roger Armando Arias Alvarado

Secretario: Ing. José Ciriaco Gutiérrez Contreras

Docente Director: Lic. José Luis García Monge

Coordinador de Seminario: Lic. Rafael Arístides Campos

Diciembre 2012

San Salvador

El Salvador

Centro América

AGRADECIMIENTOS

En nombre del equipo de investigación damos los más sinceros agradecimientos al Lic. José Luis García Monge por haber sido nuestro guía en la realización de nuestro proyecto de investigación y a todos los docentes de la facultad de ciencias económicas por compartirnos sus conocimientos y experiencias en el transcurso de nuestra carrera.

Doy Gracias primeramente a Dios por darme la sabiduría, fortaleza protección y salud en todo momento, a mis padres Marta Julia Miranda y Rómulo Flores Villavicencio por darme la vida, por su apoyo incondicional, a mis hermanos que siempre estuvieron apoyándome y a mis amigos que siempre me motivaron a seguir adelante y depositaron muchas palabras de aliento y consejos útiles que me motivaron a seguir adelante y a todas las personas que ayudaron al logro de mi carrera les expreso mi eterno agradecimiento. Así como también agradezco grandemente a mis compañeras de tesis Sonia e Iris por haberme brindado su amistad, confianza, cariño y ser muy especiales conmigo.

Manuel de Jesús Flores Miranda

Doy infinitamente gracias a Dios Todopoderoso y a nuestra Madre Santísima por brindarme sabiduría y entendimiento para superar las dificultades y culminar con éxito mi carrera, por guiarme por el camino del bien, a mis padres y hermanos, por su apoyo incondicional, al Pbro. Manuel Acosta y Pbro. Enrique Gloden, por brindarme su ayuda en los momentos más difíciles de mi carrera y por darme la oportunidad de obtener mi grado académico, a Guillermo Ortiz por su comprensión y apoyo incondicional en la realización de mis sueños, a mis compañeros de tesis por su paciencia y comprensión y a dos ángeles que están en el cielo Juan pablo Mejía y María Clotilde Baire.

Sonia Marlene Mejía Baire.

Agradeciendo infinitamente a Dios por este logro en mi vida porque ha sido mi fortaleza desde que inicié a estudiar hasta el día de hoy, por guiarme siempre a mi padre Mario Miranda por el apoyo incondicional, a mi ángel de luz mi mamá Marta Mancía por guiarme a lo bueno siempre, a mi esposo Williams por su apoyo y paciencia en días de ausencia, al amor de mi vida mi hija Brianna de ella es mi logro también, a mi demás familia por darme el apoyo y palabras de aliento siempre a Sonia y Manuel por permitirme trabajar en equipo por la paciencia, comprensión y cariño brindado a lo largo del desarrollo de esta tesis, dedicada con el más grande amor a mi mamá que está en el cielo este triunfo importante en mi vida.

Iris Johanna Miranda de Díaz.

ÍNDICE

	N° Pág.
RESUMEN.....	i
INTRODUCCIÓN.....	ii
CAPÍTULO I.....	1
“ASPECTOS GENERALES SOBRE GOBIERNOS MUNICIPALES, ALCALDIAY MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD Y MARCO TEÓRICO SOBRE HERRAMIENTAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO.”	1
A- GENERALIDADES DE LOS GOBIERNOS MUNICIPALES.....	1
1. ANTECEDENTES.	1
2. ORIGEN.	2
3. DESARROLLO.....	2
4. DEFINICIÓN DE MUNICIPIO.....	3
5. GOBIERNOS MUNICIPALES.....	3
6. OBJETIVOS DE LOS GOBIERNOS MUNICIPALES.	4
7. IMPORTANCIA DE LOS GOBIERNOS MUNICIPALES.	5
8. ELEMENTOS QUE CONFORMAN UN GOBIERNO MUNICIPAL.....	6
9. ORGANIZACIÓN DE LOS GOBIERNOS MUNICIPALES.	7
10. FUNCIONES DE LOS GOBIERNOS MUNICIPALES.	8
11. MARCO LEGAL DE LAS ALCALDIAS.....	8
12. BASE LEGAL PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE.....	11
a) FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL MERCADO.	12
b) DE LAS OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS(AS) (ARRENDATARIOS(AS).).....	12
c) DE LAS PROHIBICIONES DE LOS ARRENDATARIOS.	13
d) RECOMENDACIONES PARA MENTENER EL ORDEN INTERNO.	13
e) REQUISITOS PARA LA ADJUDICACIÓN DE PUESTOS.....	14
f) ATRIBUCIONES DEL COMITÉ DE ADJUDICACIÓN DE PUESTOS.....	14
g) DEL CONTRATO DEL ARRENDAMIENTO.	15
h) ENTRE LAS PRINCIPALES CAUSAS DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO.	15
i) DE LAS SANCIONES.....	15
K) DEL MANTENIMIENTO Y CONTROL SANITARIO DEL MERCADO MUNICIPAL	16
m) INSTRUMENTOS JURÍDICOS DE LOS MUNICIPIOS.	17

B-	GENERALIDADES DEL MUNICIPIO DE CIUDAD ARCE	18
1.	ANTECEDENTES.	18
2.	CARACTERIZACIÓN DEL MUNICIPIO.....	19
j)	DIVISIÓN POLÍTICO ADMINISTRATIVA DEL MUNICIPIO DE CIUDAD ARCE.....	22
C-	GENERALIDADES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE.	24
1.	DATOS GENERALES.....	24
2.	MISIÓN.	24
3.	VISIÓN.....	24
4.	ORGANIGRAMA ALCALDIA MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD.....	26
5.	DESCRIPCIÓN DE ÁREAS FUNCIONALES.....	27
6.	SERVICIOS QUE PRESTA.	29
D-	ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD.	30
1.	GENERALIDADES DE LOS MERCADOS MUNICIPALES.	30
2.	CONCEPTO DE MERCADO MUNICIPAL.....	31
3.	UBICACIÓN DEL MERCADO.	31
4.	DESCRIPCIÓN DEL MERCADO.....	32
5.	ÁREAS BÁSICAS QUE CONFORMAN EL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE.	33
6)	COMPONENTES DEL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE.	34
7)	PROCEDENCIA DE LOS PRODUCTOS QUE SE COMERCIALIZAN EN EL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE.	35
8)	TIPOS DE PRODUCTOS QUE SE COMERCIALIZAN EN EL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE.....	35
9)	TIPOS DE CLIENTES QUE VISITAN EL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE.	35
E-	MARCO DE REFERENCIA SOBRE LA GENERALIDADES DE ADMINISTRACIÓN Y HERRAMIENTAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO.....	36
1.	LA ADMINISTRACIÓN.....	36
2.	IMPORTANCIA.....	38
3.	PROCESOS ADMINISTRATIVOS.	39
4.	CONTROL COMO PROCESO ADMINISTRATIVO.....	40
5.	HERRAMIENTAS TÉCNICAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO.	49
	CAPÍTULO II	53

“DIAGNÓSTICO SOBRE LA APLICACIÓN Y USO DE LAS HERRAMIENTAS TÉCNICAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO SOBRE LA MODERNIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD.”	53
A. IMPORTANCIA.	53
B. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
1- GENERAL	54
2- ESPECÍFICOS.....	54
C. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.	55
1- MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	55
a) ANÁLISIS.	55
b) SÍNTESIS.	55
2- TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	56
a) INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	56
c) INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	56
3- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	57
4- FUENTES DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	57
a) FUENTE PRIMARIA (DE CAMPO).....	57
b) FUENTE SECUNDARIA (BIBLIOGRÁFICAS).....	58
5- TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.	58
a) LA ENCUESTA	58
b) LA ENTREVISTA.....	59
c) OBSERVACIÓN DIRECTA.....	59
6- INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	60
a) CUESTIONARIO.....	60
b) GUÍA DE ENTREVISTA.	60
c) MATERIALES Y EQUIPOS.....	60
7- DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA.	61
a) CONFORMACIÓN DEL UNIVERSO.....	61
b) DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.....	61
8- ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.	64
9- PRESENTACIÓN DE LA TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.	65
D) “DIAGNÓSTICO SOBRE LA APLICACIÓN Y USO DE LAS HERRAMIENTAS TÉCNICAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO SOBRE LA MODERNIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD”	66

1. ESTRUCTURA Y GENERALIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD.....	66
a) VISIÓN:.....	66
b) MISIÓN:	66
c) OBJETIVOS.....	66
d) VALORES	68
2. ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD.....	68
3. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL USO DE LAS HERRAMIENTAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO, DE LA ADMINISTRACIÓN DE MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE, LA LIBERTAD.....	72
a) DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.	72
b) ESTRUCTURA Y ADMINISTRACIÓN DEL MERCADO MUNICIPAL.....	72
c) ADMINISTRACIÓN DE MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE.	73
d) ARRENDATARIOS	73
e) USUARIOS.	74
f) PERSONAL ADMINISTRATIVO.	74
g) HERRAMIENTAS TÉCNICAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO.	75
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
CAPÍTULO III.....	81
A. IMPORTANCIA.....	81
B. OBJETIVOS.	82
ESPECÍFICOS	82
C. BENEFICIOS Y VENTAJAS DE LA PROPUESTA.	83
1. BENEFICIOS.....	83
2. VENTAJAS.....	83
D. SISTEMA ADMINISTRATIVO PROPUESTO.	84
1. MISIÓN PROPUESTA.....	84
2. VISIÓN PROPUESTA.	84
3. ORGANIGRAMA PROPUESTO DEL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE. .	85
3. ORGANIGRAMA PROPUESTO PARA EL MERCADO MUNICIPAL.	85
4. FORMULACIÓN DE VALORES PROPUESTOS.....	88
5. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS PROPUESTOS.	90
6. POLÍTICAS PROPUESTAS.	91
7. ESTRATEGIAS PROPUESTAS.....	92

E. HERRAMIENTAS TÉCNICAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO.	93
1. FORMAS (FICHAS DE CONTROL DE PAGOS).....	93
2. INFORME ESCRITO.....	95
3. AUDITORÍA.	97
4. PRESUPUESTO:.....	99
5. SUPERVISIÓN.	101
6. LISTA DE CHEQUEO.	102
7. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE METAS	104
F. SUGERENCIA DE FORMACIÓN PROFESIONAL PARA POTENCIAR LA ADMINISTRACIÓN DE MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD.	107
1- SUGERENCIAS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN A LOS EMPLEADOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE MERCADO.....	107
2. FINES DEL PLAN DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y CAPACITACIÓN.....	108
3. OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN.	109
4. CAPACITACIONES PROPUESTAS PARA LOS ARRENDATARIOS DEL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE.....	110
5. CAPACITACIONES PROPUESTAS PARA LOS EMPLEADOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE.....	112
6. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN.	114
1- IMPORTANCIA.....	114
2. OBJETIVOS DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	114
3. ACTIVIDADES A REALIZAR	114
4. RECURSOS DISPONIBLES	115
5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	117
6. PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO PARA EL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE.	118
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	120

ANEXOS

RESUMEN

La Administración es muy importante en toda organización para su desarrollo, las Herramientas de Control Administrativo son muy útiles y necesarias para alcanzar los objetivos. De acuerdo a la investigación realizada, la Alcaldía Municipal de Ciudad Arce, tiene la responsabilidad de impulsar el desarrollo económico del municipio, del cual el mercado forma parte de ese sector, el trabajo titulado **“DISEÑO DE HERRAMIENTAS TÉCNICAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO PARA LA MODERNIZACIÓN DEL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD”**, dicho tema surge según las necesidades observadas en el funcionamiento de las actividades tanto del personal administrativo, usuarios y arrendatarios, y tiene como objetivo identificar las diversas necesidades de la Administración de mercado y a la vez diseñar y proponer herramientas de control administrativo eficientes que incluyan elementos necesarios para el desarrollo de una buena administración del mercado.

Para la realización de este trabajo de investigación se recopiló información bibliográfica, documental, páginas web, trabajos de investigación, entrevistas al administrador de mercado y se realizaron encuestas al personal administrativo de la alcaldía y mercado, arrendatarios de puestos, y usuarios del mercado.

Ya teniendo la información de las encuestas recopilada, se realizó la tabulación y análisis de los datos que dieron evidencias a los problemas y deficiencias de la Administración actual del mercado por no tener las herramientas adecuadas.

En base a lo anterior se propone el diseño adecuado, de tal forma que contribuyan a resolver los problemas e incluir aspectos importantes que se identificaron en la administración.

Luego después de realizar el diagnóstico de las Herramientas de Control Administrativo y conocer el funcionamiento de la Administración del mercado se pueden destacar las siguientes conclusiones:

- 1- No existe una buena comunicación entre el personal administrativo del mercado municipal debido a que desconocen de las herramientas administrativas existentes.
- 2- El personal administrativo de la Alcaldía y mercado no conoce el plan de trabajo anual del mercado.

- 3- La Administración de mercado no tienen establecidas las políticas de trabajo que les permitan alcanzar los objetivos.
- 4- La administración de mercado cuenta con personal suficiente para poder realizar las actividades.
- 5- Se determina que no existen herramientas de control administrativo adecuadas que faciliten al personal el desarrollo de las actividades asignadas.

Además se elaboró las siguientes recomendaciones a manera de mejorar y solucionar las actuales deficiencias de la Administración de Mercado:

- 1- Realizar reuniones periódicas a fin de dar indicaciones al personal o pasar por escrito cualquier información a los empleados para estos estén enterados de los cambios o decisiones que se den en la Administración de Mercado y Alcaldía Municipal.
- 2- La Unidad de Mercado debe elaborar en conjunto con todas las áreas el plan de trabajo anual y darlo a conocer, para tener una eficiente ejecución.
- 3- Establecer políticas de trabajo que permitan alcanzar los objetivos propuestos.
- 4- Asignar las funciones adecuadamente a cada empleado a fin aprovechar el recurso humano existente y cubrir todas las actividades.
- 5- Elaborar y proponer herramientas de control administrativo que ayuden al mejor desempeño de las funciones de los empleados del mercado municipal.

INTRODUCCIÓN

Los Mercados Municipales son fuentes de desarrollo de los municipios de nuestro país, y constituyen un reto para los Gobiernos Municipales el incentivar y garantizar el desarrollo económico del sector comercio del municipio y mejorar la calidad de vida de la población.

Históricamente los mercados municipales han sido administrados por las Alcaldías Municipales quienes se encargan de ofrecer las instalaciones y proveer los servicios básicos, sin embargo en la actualidad esta actividad comercial se ve afectada por la inseguridad, falta de publicidad, desorden, competencia desleal, falta de inversión, entre otros.

La presente investigación contiene un estudio realizado en el Mercado Municipal de Ciudad Arce, Departamento de La Libertad, antecedentes del municipio y conceptos básicos relacionados en el tema, así como un análisis de la situación actual del mercado y una propuesta de Herramientas Técnicas de Control Administrativo para ayudar a la Administración de la Alcaldía Municipal a mejorar procesos administrativos.

El trabajo se ha estructurado en tres capítulos:

CAPÍTULO I

Está constituido por el marco de referencia del tema en estudio, el cual incluye el desarrollo conceptual de los Gobiernos Municipales, municipio, Alcaldía y Mercado Municipal de Ciudad Arce.

Además se detallan aspectos tales como antecedentes, datos generales, conceptos, objetivos, leyes, generalidades; así mismo, contiene un marco teórico de conceptos sobre gestión, planeación y control dentro del cual se desarrolla este proyecto.

CAPÍTULO II

Este capítulo inicia con la importancia y los objetivos de la investigación, luego se presenta la metodología de la investigación, en donde se describen los procesos y técnicas de

Recopilación de la información y variables, así como el procesamiento, tabulación y análisis de la información obtenida.

Luego se hace un diagnóstico de la situación actual del mercado municipal de Ciudad Arce, en cuanto a su estructura y administración se incluye un análisis FODA y un análisis de las Herramientas de Control Administrativo que se están aplicando actualmente para luego finalizar con las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos.

CAPÍTULO III

En este capítulo se presenta la propuesta del diseño de las Herramientas Técnicas de control administrativo que serán aplicadas en las distintas áreas de mayor relevancia que son: Organización, finanzas, mantenimiento, limpieza y seguridad. Para la cual se presenta propuestas de objetivos, políticas, estrategias, formulación de valores propuestos, así como las propuestas de las herramientas de control administrativo como: formas, el informe escrito, la auditoría, el presupuesto, la supervisión, lista de chequeo, y la evaluación del cumplimiento de metas así como una propuesta de un plan de capacitación.

Seguidamente se muestra un plan de implementación que detalla su importancia, objetivos, las actividades a realizar, los recursos requeridos, los costos para su ejecución y un cronograma detallando las fases para el proceso de implementación de las herramientas de control diseñadas.

CAPITULO I

“ASPECTOS GENERALES SOBRE GOBIERNOS MUNICIPALES, ALCALDIAY MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD Y MARCO TEÓRICO SOBRE HERRAMIENTAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO.”

A- GENERALIDADES DE LOS GOBIERNOS MUNICIPALES.

1. ANTECEDENTES.¹

La creación de los Gobiernos Municipales en El Salvador se remonta a los tiempos de la colonia(1960), cuando la influencia de la madre patria (España), constituyó bases políticas, económicas, religiosas y culturales en la medida que extendían sus dominios en tierras centro Americanas; en las primeras décadas del siglo XIX (de 1801 a 1820), se explica la relación directa con los controles administrativos que estos gobiernos brindan a la población, entre éstas se pueden mencionar el control de :Partidas de nacimientos, matrimonios, y muertes

En la época precolombina (1492), las comunidades municipales eran fundamentales aldeas de terratenientes que permitían la coexistencia de las comunidades indígenas y de otra forma de producción que incluso hacía uso de las tierras municipales, sin importarles el beneficio de las demás personas de una región de terminada.

El Gobierno Municipal de esa época fue la instancia político jurídico que permitía la relación o medición entre los niveles superiores de la monarquía española y los súbditos de la misma, congregados en los espacios municipales, para ellos el gobierno municipal estaba integrado por regidores y alcaldes nombrados estos últimos por instancias superiores de la dominación colonial, cabe mencionar que desde la colonia hasta estos tiempos hay un parecido en la forma de gobiernos municipales.

¹ <http://www.buenastareas.com/ensayos/Antecedentes-De-La-Organizaci%C3%B3n-De-Los/1162526.html>

2. ORIGEN.

Durante la colonia la población se constituyó de acuerdo a las unidades productivas, con el cambio en la tenencia de la tierra y la nueva normativa implantada por los españoles, la población indígena y ladina se ve obligada a desplazarse hacia distintos lugares de la región formando así diferentes grupos de asentamientos municipales en El Salvador.

El desarrollo municipal estudia los procesos más relevantes de la realidad municipal y de los mecanismos para promover su desarrollo integral y una vinculación más armoniosa con las órdenes de gobierno federal y municipal, siendo ellos los pioneros en fomentar el desarrollo de las áreas de la Alcaldía Municipal y así ayudar a toda la población para obtener mayor progreso o superación de las regiones involucradas en las mismas.

La importancia de las municipalidades, su administración y gestión, se daba en función de las unidades productivas, no como entes protagónicos, y con funciones necesarias para promover los servicios que les eran demandados para el mejor desarrollo de las unidades productivas y el país o región en general.

3. DESARROLLO.

El objetivo de una municipalidad es analizar y explicar las variables demográficas (fecundidad, mortalidad y migración), investigar los factores que inciden en el crecimiento demográfico, la estructura, la distribución y la movilidad de la población y su relación con el desarrollo socio-económico.

Con el correr de los años este fenómeno el origen de las Alcaldías Municipales ha crecido en todo el país por tanto la participación de este es muy grande, ya que en la actualidad la cuestión municipal está inmersa en un amplio debate en torno a los nuevos enfoques de crecimientos, es decir velar por el desarrollo local y sostenible de la población del Municipio.

4. DEFINICIÓN DE MUNICIPIO.

El Municipio está constituido por un conjunto de vecinos residentes en un mismo cantón, que promueven y administran sus propios intereses por medio del gobierno municipal.²

El municipio tiene personalidad jurídica, con jurisdicción territorial determinada y su representación la ejercerán los órganos determinados en esta ley. El núcleo urbano principal del municipio será la sede del Gobierno Municipal.

5. GOBIERNOS MUNICIPALES.

El gobierno municipal, está formado por un Alcalde y un Concejo; los cuales conforman el Gobierno de todo un Municipio, quien tiene carácter deliberante y normativo.

Según el Código Municipal, este goza de autonomía, en lo económico, administrativo y en lo técnico, así como también, en el mismo código se encuentran normadas las competencias.

Por lo tanto el Concejo Municipal es la autoridad máxima del municipio y será presidido por el alcalde. Dentro del sistema democrático, los habitantes del Municipio cuentan con el derecho de elegir libremente a las personas que habrán de dirigir el Gobierno Municipal. Es por ello que el Alcalde máximo representante de los Municipios tiene que seguir ciertos parámetros para poder optar como candidato a Alcalde.

El alcalde es el que representa legal y administrativamente al Municipio; es el titular del Gobierno y de la Administración Municipal.

Entre las funciones que le competen se encuentran: Presidir las sesiones del Concejo y representarlo legalmente, llevar las relaciones entre la municipalidad que representa y los organismos públicos y privados, hacer cumplir las ordenanzas, reglamentos y acuerdos emitidos por el Concejo entre otras.

² Código Municipal, Decreto Legislativo 274, publicado en el Diario Oficial 23 el 31 de enero de 1986

Según el Artículo 202 de la Constitución de la República, dice que Para el Gobierno Local, los departamentos se dividen en Municipios, que estarán regidos por Concejos formados de un Alcalde, un Síndico y dos o más Regidores cuyo número será proporcional a la población. El concejo municipal es la principal autoridad que busca no solo intervenir, sino orientar a todos los habitantes a la búsqueda, desarrollo y defensa del bien común.

Según el Art. 26 del Código Municipal, para ser miembro del Concejo se requieren, como únicos requisitos, los siguientes:

- a) Ser salvadoreño por nacimiento o naturalización. Ser del estado secolar.
- b) Ser originario o tener por lo menos un año de ser vecino del Municipio respectivo a la fecha de la inscripción como candidato para la elección correspondiente.
- c) Haber cumplido veintiún años de edad.
- d) Ser de moralidad notoria.
- e) Saber leer y escribir.
- f) Estar en el ejercicio de los derechos de ciudadano.

Además de lo anterior, el cargo de Regidor o Concejal es obligatorio y únicamente podrá exonerarse del desempeño de sus funciones por justa causa calificada por el Tribunal Supremo Electoral.

6. OBJETIVOS DE LOS GOBIERNOS MUNICIPALES.³

Los objetivos que los Gobiernos Municipales deben cumplir son los siguientes:

- Crear, modificar y suprimir tasas y contribuciones públicas para la realización de obras determinadas dentro de los límites que una ley general establezca.

³ Constitución de la República de El Salvador, Decreto 38 Asamblea Constituyente, del 15 de diciembre de 1983 publicado en el Diario Oficial 234 el 16 de diciembre de 1983, Tomo N° 281 Artículo N° 204

- Decretar su Presupuesto de Ingresos y Egresos;
- Gestionar libremente en las materias de su competencia;
- Nombrar y remover a los funcionarios y empleados de sus dependencias;
- Decretar las ordenanzas y reglamentos locales;
- Elaborar sus tarifas de impuestos y las reformas a las mismas, para proponerlas como ley a la Asamblea Legislativa.

7. IMPORTANCIA DE LOS GOBIERNOS MUNICIPALES.⁴

La importancia que tienen los Gobiernos Municipales se debe a los servicios que prestan a sus respectivas comunidades ya sean estos tipos de servicios de orden Económico, Social o Cultural con lo cual ayuda a satisfacer las necesidades y por ende el bienestar de las personas que forman parte de dicho municipio.

Entre los servicios que prestan las Alcaldías se pueden mencionar los siguientes:

- Revisión de planos para construcciones y extensión de
- los permisos correspondientes.
- Ornato (parques y jardines).
- Mantenimiento de calles y caminos vecinales.
- Servicio de alumbrado público.
- Construcciones públicas.
- Terminales y estacionamientos.
- Mercados.
- Comedores y cocinas.
- Recolección de basura.
- Barrido de calles.
- Mataderos.
- Cementerios.
- Partidas de nacimiento.

⁴ Ídem, Cita 2

- Partidas de defunción.
- Carnets de minoridad.
- Actas de matrimonio.

8. ELEMENTOS QUE CONFORMAN UN GOBIERNO MUNICIPAL.⁵

Para que un Gobierno Municipal funcione adecuadamente se debe de contar con los siguientes elementos:

a) Humano.

Considerando que este elemento es el más importante, un municipio está compuesto por personas y grupos de personas teniendo en cuenta que cuando se agrupan es para obtener un objetivo en común y este es de satisfacer las necesidades como ciudadanos que son del municipio.

b) Territorio

Es el elemento más indispensable para la existencia de un municipio. Específicamente el Municipio de Ciudad Arce Ciudad Arce es una ciudad del departamento de La Libertad ubicada a 575 msnm (Metros sobre el nivel del mar) y 36 Km de San Salvador; se encuentra limitada al norte por el Municipio de San Juan Opico, colinda al sur con los Municipios de Armenia, Sacacoyo y Colón, al este con San Juan Opico, al oeste con Coatepeque y El Congo.

c) Organización.

El gobierno y Administración de los Municipios corresponde a su respectivo equipo que está integrado por los Alcaldes y los Concejales.

⁵ ESCOBAR CASTANEDA, ALBA YANETH, GARCIA SARCEÑO PATRICIA ELIZABETH trabajo de graduación: propuesta de un sistema de control interno en la Alcaldía Municipal del Refugio, departamento de Ahuachapán” UES septiembre de 2010.

d) Gobierno Municipal

Dentro del sistema democrático, los habitantes del Municipio están en todo el derecho de elegir libremente a las personas que representará al Municipio en todo el país, así mismo este gobierno tiene la completa libertad de organizarse como más le convenga y así ayudar a la satisfacción de las necesidades internas y externas que cuenta el municipio.

9. ORGANIZACIÓN DE LOS GOBIERNOS MUNICIPALES.

De conformidad al Artículo 202 de la Constitución de la República y al Artículo 24 del Código Municipal, el ejercicio de la autonomía Municipal está a cargo del gobierno local, conformado por el Concejo Municipal, este tiene carácter deliberante y normativo, y está integrado por el Alcalde, un síndico y los regidores cuyo número varía en forma directamente proporcional al número de habitantes que tenga el Municipio y se establecen de la siguiente forma:

- Dos Concejales o Regidores en los Municipios que tengan hasta diez mil habitantes.
- Cuatro Concejales o Regidores en los Municipios que tengan más de diez mil hasta veinte mil habitantes.
- Seis Concejales o Regidores en los Municipios que tengan más de veinte mil hasta cincuenta mil habitantes.
- Ocho Concejales o Regidores en los Municipios que tengan más de cincuenta mil hasta cien mil habitantes.
- Diez Concejales o Regidores en los Municipios que tengan más de cien mil habitantes.

10. FUNCIONES DE LOS GOBIERNOS MUNICIPALES.

Algunas de las principales funciones con que cuentan las Alcaldías, “Según el Art. 4 del Código Municipal, son las siguientes:

- La elaboración, aprobación y ejecución de planes de desarrollo local;
- Actuar en colaboración con la Defensoría del Consumidor en la salvaguarda de los intereses del consumidor, de conformidad a la ley;
- El desarrollo y control de la nomenclatura y ornato público;
- La promoción de la educación, la cultura, el deporte, la recreación, las ciencias y las artes; La promoción y desarrollo de programas de salud, como saneamiento ambiental, prevención y combate de enfermedades;
- La regulación y supervisión de los espectáculos públicos y publicidad comercial, en cuanto tenga que ver con los intereses y fines específicos Municipales;
- El impulso del turismo interno y externo y la regulación del uso y explotación turística y deportiva de lagos, ríos, islas, bahías, playas y demás sitios propios del Municipio.

11. MARCO LEGAL DE LAS ALCALDIAS.⁶

a) CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR.

Aquí se establecen todas las obligaciones de los gobiernos locales como las gobernaciones y las Alcaldías, siendo estas últimas las que competen a la investigación.

Entre las obligaciones podemos mencionar:

- Crear, modificar y suprimir tasas y contribuciones públicas
- Decretar su Presupuesto.
- Nombrar y remover a los funcionarios y empleados de sus dependencias;

⁶ ORDOÑEZ MOZ REYNA IDALIA, RAMIREZ VALIENTE XENIA MARTIZA, MORALES ARGUETA LEONORA, Trabajo de Graduación “Diseño de herramientas de planeación y control para fortalecer la gestión de la Alcaldía Municipal en función del Mercado de la Ciudad de San Luis Talpa, Departamento de la Paz” UES Marzo 2010.

- Decretar las ordenanzas y reglamentos locales;
- Elaborar sus tarifas de impuestos y las reformas a las mismas

De acuerdo con el decreto N° 38 de la Asamblea Constituyente, 15 de diciembre de 1983, publicado en el Diario Oficial N° 234 tomo N° 281 del 16 de Diciembre de 1983.

Los artículos que rigen a las Municipalidades se encuentran dentro de la Constitución en el Título VI “Órganos del Gobierno, Atribuciones y Competencias”, Capítulo VI dirigida “a los Gobiernos Locales” en la Sección Segunda A las Municipalidades, Arts. 202-207.

b) CÓDIGO MUNICIPAL

El presente Código tiene por objeto desarrollar los principios constitucionales referentes a la organización, funcionamiento y ejercicio de las facultades autónomas de los municipios.

Con estas leyes se rigen las Alcaldías en cuanto a todas las actividades que tienen que realizar y supervisar en la comunidad donde está establecida.

Según el decreto Legislativo N° 274 del 31 de enero de 1986, publicado en el Diario Oficial N°23 tomo 290 publicado el 5 de febrero de 1986.

Se contemplarán los Arts. Del 103-107 del Capítulo IV que se refiere “a la Contabilidad y Auditoría”, Título VI “de la Hacienda Pública Municipal”.

En el cual los Arts. Del 103-107 hace mención que El municipio está obligado a llevar sus registros contables de conformidad al sistema de contabilidad gubernamental, el cual está constituido por el conjunto de principios, normas y procedimientos técnicos para recopilar, registrar, procesar y controlar en forma sistemática toda la información referente a las transacciones realizadas. Asimismo utilizará los formularios, libros, tipos de registros definidos para llevar contabilidad gubernamental y otros medios que exigencias legales o contables requieran. Así mismo menciona que Los municipios conservarán, en forma debidamente ordenada, todos los documentos, acuerdos del Concejo, registros, comunicaciones y cualesquiera otros documentos pertinentes a la actividad financiera.

c) LEY ORGÁNICA DE ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO (AFI).

Según el decreto legislativo N°516 del 23 de Noviembre de 1995, publicado en el Diario Oficial N°7 tomo N°330, DEL 11 DE Enero de 1996.

Esta ley establece para las Alcaldías que todas las dependencias centralizadas y descentralizadas de la República quedan sujetas a esta ley. Las municipalidades se regirán en los casos de contratación de créditos organizados por el Estado y cuando desarrollan proyectos y programas municipales de inversión que pueden entrar en conflicto con los efectos previstos en aquellos que desarrollados a nivel nacional o regional por entidades o instituciones del sector público.

Así como también la aplicación de normas generales de contabilidad gubernamental por los subsidios que le traslade el Gobierno Central.

d) LEY DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (LACAP).

Según el decreto Legislativo N°868 del 5 de Abril del 2000, publicado en el Diario Oficial N°88 tomo N°347, Del 15 de Mayo del 2000.

Esta Ley tiene por objeto regular las adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios, que deben celebrar las instituciones de la Administración Pública para el cumplimiento de sus fines. Según el Art.2 de esta ley quedan sujetas las adquisiciones y contrataciones costeadas con fondos municipales, las que podrán ejecutar obras de construcción bajo el sistema de Administración, a cargo del mismo concejo y conforme las condiciones que señala esta ley.

e) LEY DE CREACIÓN DEL FONDO PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL DE LOS MUNICIPIOS (FODES).

Según el decreto Legislativo N°74 del 22 de Marzo del 2007, publicado en el Diario Oficial N°67 tomo N°375, Del 16 de Abril de 2007.

La ley de creación del fondo para el desarrollo económico y social de los municipios llamado FODES; está orientado a asegurar la justicia y la redistribución de los recursos que el estado le proporciona a fin de satisfacer las necesidades sociales, económicas y culturales de los 262 municipios que conforman El Salvador.

De esta manera se garantizará de una forma transparente la redistribución de las riquezas obtenidas a través del FONDO para un desarrollar obras y proyectos en beneficio de los municipios así como también su propia autonomía y los mecanismos para su uso, asignando los recursos económicos para facilitar el financiamiento y realización de proyectos a beneficios de la comunidad.

OBJETIVO PRINCIPAL

A través de la ley del FODES conocer cómo está la distribución del FONDO en cuanto a las necesidades económicas y sociales tengan cada municipio. Esta ley está creada para garantizar el desarrollo económico y social de los Municipios.

f) LEY GENERAL TRIBUTARIA MUNICIPAL.

Según el decreto Legislativo N°86 del 17 de Octubre del 1991, publicado en el Diario Oficial N°242 tomo N°313, Del 21 de Diciembre de 1991.

La presente Ley tiene como finalidad establecer los principios básicos y el marco normativo general que requieren los Municipios para ejercitar y desarrollar su potestad tributaria, contribuyendo así a un mejor y más eficaz control tributario municipal.

12. BASE LEGAL PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE.

La base legal tomada de la Ordenanza Municipal de la Alcaldía de Ciudad Arce.

Decreto N°1 Ordenanza Reguladora del Mercado Municipal de Ciudad Arce. Diario Oficial Tomo N°395, San Salvador 8 de Junio 2012, Número 105

Decreto N°2 Reforma de Ordenanza Reguladora del Mercado Municipal de Ciudad Arce. Diario Oficial Tomo N°396, San Salvador 24 de Julio 2012. Número 137

a) FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL MERCADO.

La dependencia encargada del funcionamiento, ornato, saneamiento y situaciones internas, será la Administración del Mercado Municipal que funciona como un departamento especializado con las características que tienen los demás departamentos de la Municipalidad y está bajo la dependencia de la Comisión Administrativa de la Municipalidad o Gerente Municipal.

La Administración del Mercado Municipal tiene la obligación de llevar los controles de ingresos y egresos del Mercado y proponer modificaciones en los cobros de arrendamiento de puestos, así como de las diferentes necesidades que surjan a diario.

El Administrador del Mercado tiene la obligación de tener en el tiempo necesario las tarjetas de cobro, y gestionar dicho cobro diario así como llevar un control diario de los ingresos por la recaudación de impuestos.

b) DE LAS OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS(AS) (ARRENDATARIOS(AS).)

Entre las obligaciones que deben cumplir los arrendatarios se pueden mencionar las siguientes:

- Pagar diariamente el impuesto por arrendamiento de local.
- Ocupar el puesto exclusivamente para la venta de productos que ha sido asignado.
- Mantener el local en buen estado y hacer uso del mismo en el horario estipulado.
- Obtener el certificado emitido por el Ministerio de Salud y renovarlo cada año. (comedores, tortillerías, manipulación de alimentos).
- Observar buena conducta.
- Y demás obligaciones que establezcan otras ordenanzas Municipales.

c) DE LAS PROHIBICIONES DE LOS ARRENDATARIOS.

- Para los arrendatarios de puestos del mercado municipal se pueden mencionar las siguientes prohibiciones:
- Pasar la noche en el recinto del Mercado Municipal, así como instalar bares, cinqueras, aparatos de sonido, aguardientes, talleres de mecánica, repuestos automotores y en general venta que no tenga relación con el giro propio del Mercado Municipal.
- Instalar cocinas o braseros en los puestos de venta que no sean destinados para comedores o ventas en donde se utilicen este tipo de artículos.
- Abrir agujeros en las paredes, deteriorarlas en cualquier forma y colocar imágenes que atenten contra la moral y las buenas costumbres.
- Vender, poseer, conservar o mantener en el puesto o local artículos o mercaderías de contrabando o drogas y estupefacientes
- Conservar temporal o permanentemente cualquier tipo de explosivos materias inflamables o fuegos artificiales.
- Comprar o vender productos de acción ilícita.
- Promover actos que atenten con la moral y las buenas costumbres.
- Realizar mejoras en los locales sin autorización de la administración.
- Ocupar área adicional del puesto asignado así como, sub arrendar o vender el puesto o usarlo de bodega.
- Las demás que por disposición interna señale la Administración del Mercado Municipal, previo conocimiento del señor Alcalde y del Concejo Municipal.

d) RECOMENDACIONES PARA MANTENER EL ORDEN INTERNO.

Con el fin de que en cada puesto dentro del recinto del mercado se mantenga el orden interno necesario, los usuarios y usuarias deberán abstenerse de:

Obstruir con las ventas el paso peatonal, anunciar ventas con amplificadores de sonido, portar armas y practicar juegos de azar dentro de las instalaciones del mercado municipal.

e) REQUISITOS PARA LA ADJUDICACIÓN DE PUESTOS.

La persona que aspire a ser Usuario Permanente de un puesto en el Mercado Municipal de Ciudad Arce deberá diligenciar el formulario de Adjudicación de puestos y presentarlo al Administrador del Mercado.

f) ATRIBUCIONES DEL COMITÉ DE ADJUDICACIÓN DE PUESTOS

Para la Adjudicación de puestos la Alcaldía ha integrado un comité que se encarga del análisis para la Adjudicación de puestos y estará integrado de la siguiente forma:

El Alcalde o un delegado del Concejo Municipal, El Administrador del Mercado, Un representante del sector de vendedores del mercado.

Este Comité será convocado por el Administrador del Mercado en el momento que se necesite para las funciones ya establecidas, y este podrá intervenir ante el concejo municipal en cualquier caso que lo amerite.

Este comité tendrá siguientes funciones:

- Resolver las solicitudes de adjudicación de puestos permanentes que presenten las personas interesadas
- Decidir sobre la terminación de los contratos de arrendamiento previo estudio de las causales.

g) DEL CONTRATO DEL ARRENDAMIENTO.

La relación entre los arrendatarios Permanentes y la Municipalidad, se rige por un contrato de arrendamiento que tiene vigencia por el periodo de un año, el cual deberá ser renovado los primeros quince días del mes de enero de cada año, mediante este contrato se entrega en calidad de arrendamiento el área de un puesto determinado y las instalaciones y servicios inherentes al puesto y el Usuario o Usuaría como contraprestación pagará el precio de dicho arrendamiento establecido.

h) ENTRE LAS PRINCIPALES CAUSAS DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

El contrato de arrendamiento o autorización para ocupar puestos establece que se dará por terminado y cancelado debido al, incumplimiento de las obligaciones que le impone el contrato de arrendamiento, y apartados de la ordenanza municipal o disposición especial tomada por la Administración.

i) DE LAS SANCIONES

Las sanciones aplicables a los arrendatarios por infracciones a lo prevenido en esta ordenanza serán:

- a) Amonestación verbal;
- b) Amonestación escrita;
- c) Multa;
- d) Suspensión;
- e) Decomiso; y
- f) Pérdida de la calidad de arrendatario.

El administrador del Mercado Municipal, será donde corresponda; el delegado municipal para efectos de imponer las sanciones respectivas; por contravenir la ordenanza.

La amonestación será verbal cuando el usuario, habiendo sido citado con la debida anticipación, no acudiere a las charlas que se impartan para su capacitación.

La amonestación será escrita en los casos siguientes:

- a) Por segunda ausencia a charlas de capacitación.
- b) Por maltrato al consumidor, en primera ocasión.
- c) Por evidente irrespeto a los demás arrendatario.

Se aplicará la sanción de multa, que oscilará entre diez y cien dólares de acuerdo a la gravedad del caso y que será fijada previo al debido proceso establecido en el artículo 131 del Código Municipal.

Las sanciones o infracciones cometidas por el Administrador del Mercado Municipal y el personal a su cargo, en el ejercicio de sus funciones, serán contempladas conforme a la ley laboral y/o reglamento respectivo.

j) DE LAS NORMAS DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS EN EL NUEVO MERCADO MUNICIPAL SON:

El cobro se hará mediante tarjetas perforadas en forma diaria, y tendrá un colector asignado, en los tres niveles el cual al final del día entrega el reporte y dinero de los ingresos, a la secretaría administrativa del mercado quien revisa y pasa al administrador de mercado quien entrega a colecturía municipal y lleva la contabilización de los ingresos mensuales.

K) DEL MANTENIMIENTO Y CONTROL SANITARIO DEL MERCADO MUNICIPAL

El Administrador del Mercado Municipal, establecerá un sistema de operación y mantenimiento dentro del Mercado, El Inspector de Sanidad de la unidad de Salud Local e Inspectores del Ministerio de Salud Pública, juntamente con el Administrador, serán responsables de cumplir y hacer cumplir las normas de control sanitario para el mercado.

El programa sanitario para el mercado Municipal de Ciudad Arce, comprenderá las áreas siguientes:

- a) Aseo y limpieza general en los mismos;
- b) Control de calidad para los productos alimenticios;
- c) Control de la distribución de productos no alimenticios;
- d) Inspección sanitaria de alimentos.
- e) Mantenimiento de la higiene de los puestos.

I) PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE VENDEDORES.

El administrador del Mercado Municipal en coordinación con la comisión administrativa, elaborarán los planes de capacitación del personal del mercado y que además incluye a los vendedores ubicados en el Mercado.

El programa mencionado atenderá especialmente la capacitación en los aspectos siguientes:

- a) Conocimiento de la ley de impuestos municipales, la ordenanza de tasas por servicios municipales, la presente ordenanza, el manual de organización y funciones de la Alcaldía.
- b) Los derechos del consumidor;
- c) Personal con el que cuenta el mercado y sus atribuciones
- d) Normas sanitarias y de calidad vigentes
- e) Todos aquellos aspectos que tiendan al logro de una mejor vinculación de los consumidores y usuarios del Mercado Municipal.

m) INSTRUMENTOS JURÍDICOS DE LOS MUNICIPIOS.

Los Concejos Municipales son una de las cuatro entidades públicas que tienen iniciativa de ley (aparte de los diputados, el Presidente de la República y la Corte Suprema de Justicia) específicamente en materia de impuestos municipales dentro de la jurisdicción ⁷

⁷ Constitución de la República de El Salvador, Decreto 38 Asamblea Constituyente, del 15 de diciembre de 1983 publicado en el Diario Oficial 234 el 16 de diciembre de 1983, Tomo N° 281 Artículo N°133, numeral N°4

Los Instrumentos Jurídicos de los Municipios están contenidos en el Título III, Artículos del N°32 al N°34 del Código Municipal los cuales se detallan a continuación:

- 1) LAS ORDENANZAS: Son normas de aplicación general dentro del municipio sobre asuntos de interés local. Entrarán en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.
- 2) LOS REGLAMENTOS: Constituyen Normas, disposiciones y mandatos sobre el Régimen Interno Municipal y de prestación de servicios. Entrarán en vigencia ocho días después de ser decretados.
- 3) LOS ACUERDOS: Son disposiciones específicas que expresan las decisiones del Concejo Municipal sobre asuntos de Gobierno, Administrativos o de procedimientos con interés particular.

Las Ordenanzas, Reglamentos y Acuerdos son de obligatorio cumplimiento por parte de los particulares y de Autoridades Nacionales, Departamentales y Municipales.

B- GENERALIDADES DEL MUNICIPIO DE CIUDAD ARCE

1. ANTECEDENTES.⁸

El Municipio de Ciudad Arce surgió en la época de la colonia; Su nombre proviene por decreto de 28 de noviembre de 1947 otorgado a la villa El Chilamatal cuando se le otorga el título de Ciudad con el nombre de Ciudad Arce, nombre que adquiere en honor al apellido de

⁸ Libro, Remembranzas y Actualidades de Ciudad Arce en su cincuenta aniversario 1947-1997

uno de los próceres de nuestra independencia política, el general Manuel José Arce, para ilustración histórica y como tributo de homenaje del pueblo salvadoreño a la memoria de aquel patriota. El municipio tiene una importancia histórica puesto que jugó un papel fundamental en sus orígenes como simple valle o aldea, no se remonta más allá de la segunda mitad del siglo XIX(1851). En aquel entonces, El Chilamatal, como era llamado este municipio, únicamente era un sitio de descanso y donde pernoctaban los viajeros que cubrían la ruta de San salvador hacia Santa Ana.

Primero se construyeron champas, después ranchos y casas de paja. La economía de Ciudad Arce se basa principalmente en el comercio; el 75% de la población vive de ejercer el comercio en el área urbana y el otro 25% de la agricultura, dedicándose al cultivo de hortalizas, maíz, frijol y café.

El pueblo del Chilamatal, tanto por su situación geográfica como por la riqueza de la zona y laboriosidad de sus vecinos estaba en condiciones de ser ascendida a la categoría inmediata superior. Fue así que, durante la administración del General Maximiliano Hernández Martínez y por Decreto Legislativo del 17 de junio de 1936, se le otorgó el título de villa, Durante la administración del General Salvador Castañeda Castro y por decreto legislativo del 28 de Noviembre de 1947, a la villa de El Chilamatal le fue concedido de Ciudad y su nombre primitivo se le cambio por el de Arce, a solicitud de la Municipalidad y en Honor al Prócer – General Manuel José Arce. El Mismo Decreto establece que la nueva ciudad se denominara Ciudad Arce. A los 26 años de haber sido ascendido a Pueblo y a 11 años de haber sido nombrada Villa.

2. CARACTERIZACIÓN DEL MUNICIPIO.⁹

a) INDUSTRIA Y COMERCIO.

La zona comercial del municipio se desarrolla en el centro del municipio, ocupando aproximadamente unas 20 manzanas de extensión territorial, especialmente localizadas a lo largo de las vías principales. El comercio es variado y consiste en pequeña y mediana empresa. El mercado municipal se localiza al lado de la plaza central, Existe también

⁹ <http://www.ciudadarce.gob.sv/municipio.html>

comercio informal ubicado en calles y aceras principalmente sobre la carretera Panamericana. Existen además un gran número de Lotificaciones y Proyectos habitacionales.

Cabe mencionar que en esta Jurisdicción se localiza la zona franca Industrial American Park, ubicada en carretera panamericana, km 38 1/2 que cuenta con 30 empresas entre ellas industriales y comerciales en su mayoría maquilas dando un gran aporte y generación de empleo para el Municipio.

Existen además, grandes empresas como Avícola Salvadoreña, Muebles Encina. MOLSA, e INDUSTRIAS DE FOAM. Otro sector productivo existente son las numerosas ladrilleras que se ubican en diversas áreas del municipio.

En cuanto al turismo el municipio cuenta con Las Ruinas de San Andrés, declarado patrimonio cultural por UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura). Siendo uno de los más visitados por turistas nacionales y extranjeros.

b) CLIMA.

Es de tipo cálido, pertenece al tipo de tierra caliente.

c) VEGETACIÓN.

La mayor parte de vegetación está constituida por pequeños bosques húmedos subtropicales y frescos. Sus especies más reconocidas son: el Cedro, Volador, Conacaste, Papaturo, Ojushte, Palo Blanco y otros.

d) OROGRAFÍA:

Los rasgos orográficos más importantes lo representan los cerros: Chichimeco, El Cuervo, Las Cruces, Colorado y Andalucía; las Lomas: Tepeyac, Piedra Mesa, Las Cruces, Navales y Santa Rosa.

e) SITIOS TURÍSTICOS:

En este Municipio se ubica el Parque Acuático Termos del Río, Las Cascadas de San Pedro, Sitio el Arqueológico San Andrés, A la derecha de la carretera Panamericana en la cuenca del río Sucio, a 25 Kms (kilómetros), de Nueva San Salvador se encuentran las Ruinas del Centro ceremonial de la Campana de San Andrés. Esta zona arqueológica la integran tres pirámides, la mayor de 10 metros de altura, que se escalonan afectando la forma de campana y de otras construcciones recubiertas de cascajo rojo, piedra pómez y cenizas arrojadas por el Volcán el Playón, en 1917.

f) FIESTAS PATRONALES

Del 01 de Diciembre al 08 de Diciembre se celebran las fiestas patronales en honor a la Purísima o Inmaculada Concepción de María

g) HIDROGRAFÍA:

Entre los principales ríos que riegan el Municipio están: Agua Caliente, Amayo, La Joya, Las Lágrimas, Sucio, Los Naranjos, Las Cañas, Santa Teresa, Talnique, Chuchucato, El Limonal, y Ateos. Además el Municipio cuenta con la Laguna Ciega de Zapotitán.

h) ROCAS:

Predominan dos tipos de materiales los clásticos y aluviones, con intercalaciones de materiales tipo clásticos.

i) SUELOS:

El tipo de suelos que se encuentran en el municipio, son: suelos Regosoles y Aluviales, Entisoles (fase casi a nivel, ligeramente inclinada); Latosotes arcillo rojizos, Alfisoles e Inceptisoles (fases alomadas montañas accidentadas); Latosoles Arcillo rojizos, Alfisoles (fases de ceniza volcánica profundas, de onduladas a fuertemente alomadas). Las rocas predominan los tipos de materiales piroclásticos y aluviones, con intercalaciones de materiales piroclásticos. Siendo los términos utilizados más comunes, así: 10% tierra volcánica, 8% Pozolana, 2 %piedra, 70% es suelo franco de calidad agrícola, 10% arcilloso.

j) DIVISIÓN POLÍTICO ADMINISTRATIVA DEL MUNICIPIO DE CIUDAD ARCE.¹⁰

La Libertad es un departamento de El Salvador. Su cabecera departamental es Santa Tecla anteriormente llamada Nueva San Salvador. Forma parte de los departamentos de la zona Central de la República, limita al norte con el departamento de Chalatenango, al este con los departamentos de San Salvador y La Paz, al sur con el océano pacífico, al oeste con los departamentos de Santa Ana y Sonsonate.

Para su administración, el Municipio de Ciudad Arce se divide en una cabecera, 15 cantones, 137 caseríos 7 barrios como se detallan a continuación:



¹⁰ Base de Datos de la Alcaldía Municipal de Ciudad Arce.

A continuación se detalla la división político administrativo Barrios, Colonias y cantones de Ciudad Arce.

Barrio y Colonias	Cantones
• Barrio El Centro	1. Cantón Zapotitán
• Barrio La Esperanza	2. Cantón Santa Rosa
• Barrio San José	3. Cantón Las Acostas
• Barrio El Rosario	4. Cantón La Joyita
• Barrio San Jacinto	5. Cantón La Esperanza
• Colona Las Vegas	6. Cantón Las Cruces
• Colonia El Barrillo	7. Cantón San Andrés
• Colonia Nueva Esperanza No.1	8. Cantón Flor Amarilla
• Colonia Sector Venezuela	9. Cantón Cerro de Plata
• Colonia La Ponderosa	10. Cantón La Reforma
• Colonia El Tepeyac	11. Cantón Veracruz
	12. Cantón Conacaste
	13. Cantón de Andalucía
	14. Cantón Santa Lucia
	15. Cantón San Antonio Abad
<i>Fuente: Alcaldía Municipal de Ciudad Arce</i>	

Para su administración el municipio se divide en una cabecera que es la Libertad, a continuación se detalla cada uno de los Municipios de dicha cabecera:

Municipios de La Libertad.	
1) Nueva San Salvador	12) Tepecoyo
2) Quezaltepeque	13) Teotepeque
3) Ciudad Arce	14) Chiltiupán
4) San Juan Opico	15) Nuevo Cuscatlán
5) Colón	16) Tamanique
6) Puerto de la Libertad	17) Sacacoyo
7) Antiguo Cuscatlán	18) San José Villa Nueva
8) Comasagua	19) Zaragoza
9) San Pablo Tacachico	20) Talnique
10) Jayaque	21) San Matías
11) Huizucar	22) Jicalapa

C- GENERALIDADES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE.

1. DATOS GENERALES.

La Alcaldía Municipal de Ciudad Arce se encuentra ubicada en Calle Gerardo Barrios y Av. Baden Powell, B° El Centro, Ciudad Arce, La Libertad, la cual cuenta con 60 empleados que desempeñan diferentes funciones con el propósito de lograr los objetivos de la institución, los recursos financieros son otorgados por el Fondo para el Desarrollo Económico y Social (FODES), Fondo de Inversión social Para el desarrollo Local (FISDL). También los fondos obtenidos por los ingresos de los servicios municipales.

Para garantizar su funcionamiento en la aplicación de recursos financieros, cuenta con un sistema llamado: Sistema de Administración Financiero Integrado Municipal. (SAFIMU II)

2. MISIÓN.

La misión de la Alcaldía Municipal de Ciudad Arce se detalla a continuación:

“Una Municipalidad comprometida en aprovechar las fortalezas y potenciar las oportunidades del Municipio para impulsar el desarrollo económico, social y ambiental de los habitantes de Ciudad Arce. Somos una institución de servicio moderno, eficiente y eficaz en el manejo de la inversión de los recursos, que asegure la calidad de los servicios a los usuarios, que potencie la organización y participación ciudadana. Trabajando, junto a los ciudadanos y ciudadanas para el progreso integral de la familia Arcense, a través de una gestión transparente, participativa y equitativa de los recursos que disponemos¹¹.”

3. VISIÓN.

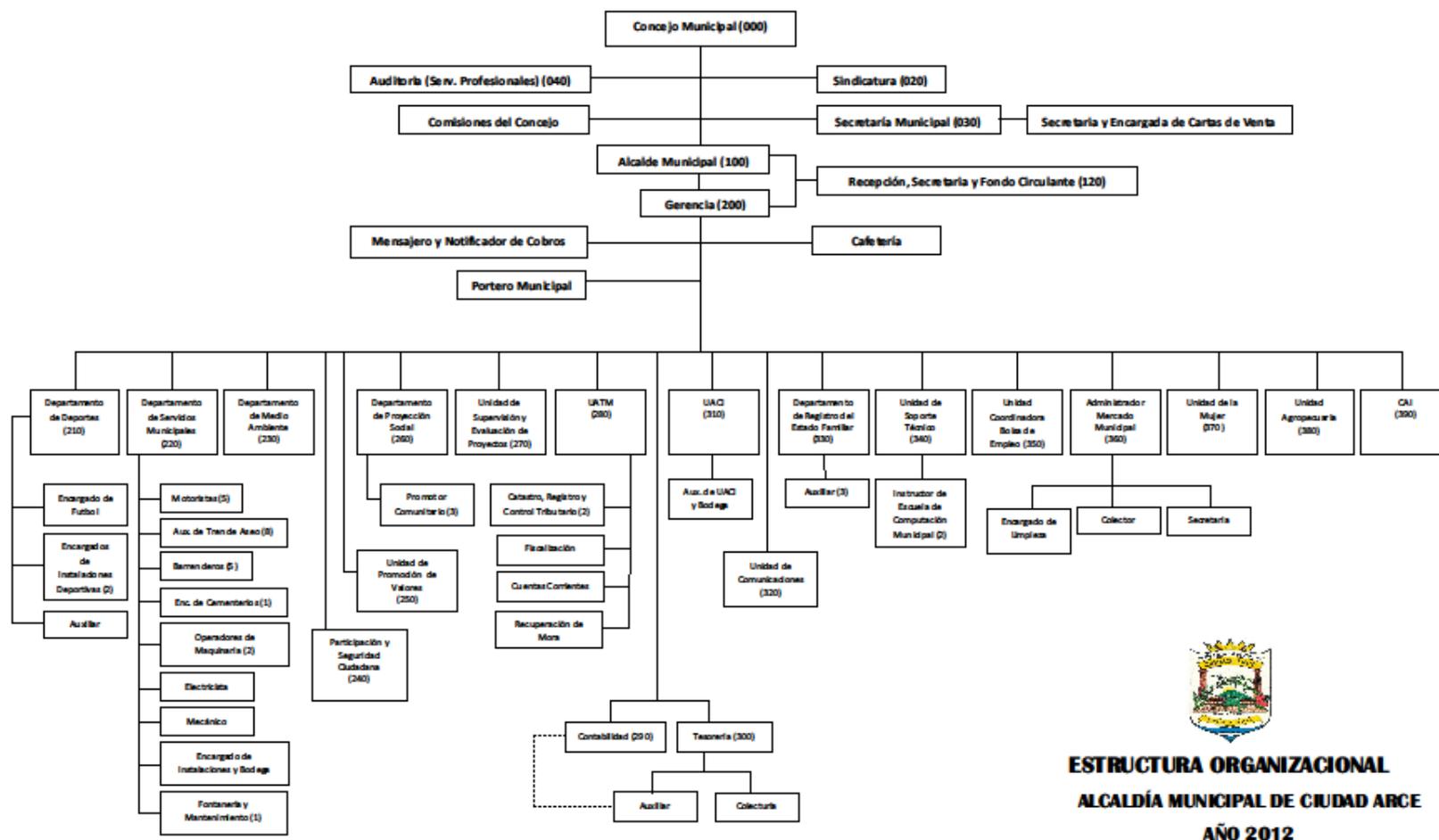
La Visión de la Alcaldía Municipal de Ciudad Arce se detalla a continuación:

¹¹ Datos proporcionados por Gerente Municipal.

“Queremos llegar hacer un municipio sostenible, por medio de la implementación de procesos de desarrollo integral hacia nuestras comunidades en armonía con el medio ambiente, analizando e interrelacionando ejes estratégicos, para lo cual es necesario fortalecer la capacidad y visión de largo plazo de la municipalidad por lo cual buscamos alianzas estratégicas con sus ciudadanos, empresa privada y otros sectores, implementado mecanismos de participación y transparencia, consolidando la descentralización en la prestación de los servicios municipales, desarrollando su economía y gestionando para responder a las demandas ciudadanas incorporando tecnología para prestar servicios de calidad y comprometernos con la mejora continua”¹²

¹² Ídem cita 10.

4. ORGANIGRAMA ALCALDIA MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD.



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
ALCALDÍA MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE
AÑO 2012

5. DESCRIPCIÓN DE ÁREAS FUNCIONALES.

a) ALCALDÍA.

La Alcaldía es el órgano ejecutivo del gobierno local. El alcalde es el representante legal de la municipalidad y su máxima autoridad administrativa.

b) DESPACHO MUNICIPAL.

El Alcalde dirige y supervisa los múltiples compromisos y obligaciones inherentes al cargo, delega funciones, previa autorización del concejo municipal.

c) CONCEJO MUNICIPAL.

Constituye el primer nivel jerárquico de decisión de la Alcaldía, el cual establece las políticas de acción institucional y las metas de cada área de actividad de la administración municipal.

d) UNIDADES DE APOYO.

Se componen por las comisiones municipales formadas por dos o tres regidores, propietarios o suplentes sindicatura, auditoría interna secretaría, municipal estas unidades sirven de apoyo al concejo municipal, al alcalde a la administración y demás unidades que la requieran.

e) GERENCIA MUNICIPAL.

La Gerencia Municipal, es el órgano de más alto nivel administrativo de la Municipalidad, está a cargo del Gerente Municipal quien ejerce su función y mando directo sobre los órganos de la Municipalidad. El Gerente Municipal es el funcionario de confianza de más alto rango, es designado por el Alcalde y puede ser removido por éste o por acuerdo del Concejo Municipal cuando exista acto doloso. El Gerente Municipal depende jerárquicamente del Alcalde.

f) SECRETARÍA GENERAL.

La Secretaría General es el órgano de apoyo de la Alta Dirección de la Municipalidad que depende jerárquicamente del Despacho de la Alcaldía, encargado de prestar apoyo al Concejo y apoyo administrativo al Despacho de la Alcaldía en los asuntos relacionados con la realización de las sesiones del concejo, así como programar, ejecutar y supervisar las actividades del sistema de trámite documentario y del archivo de la Municipalidad de Ciudad Arce.

g) CONTABILIDAD.

Es el órgano asesor, coordinador, programador, organizador y ejecutor del desarrollo de los Sistemas de Planeamiento y Gestión Presupuestal, depende del Gerente Municipal.

h) TESORERÍA.

Es la unidad administrativa de la Municipalidad, responsable de la recaudación, custodia y erogación de los fondos, por lo tanto, constituye una fuente importante de información financiera para la administración Municipal; en ella descansa la oportuna recaudación de los ingresos y el pago de las obligaciones. Sus informes contribuyen en la evaluación de la ejecución presupuestaria.

i) OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA.

Es el órgano encargado de asesorar y emitir opinión en asuntos de carácter Legal, normativo y Administrativo, así como absolver las consultas que le sean formuladas por los órganos de la Municipalidad, depende directamente de la Gerencia Municipal.

j) UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL.

Supervisa las acciones de administración, recaudación, registro, determinación y fiscalización de todos los ingresos tributarios de la Municipalidad organiza y ejecuta la recaudación de las multas administrativas; así como el otorgamiento de las licencias de funcionamiento para los locales comerciales e industriales.

k) REGISTRO DEL ESTADO FAMILIAR.

Llamado también registro civil es que se encarga de los diferentes asentamientos y certificaciones tales como: nacimiento, de función, marginación, carnet de minoridad.

l) UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL (UACI).

Ésta unidad se encarga de controlar las contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios que la alcaldía requiere para su normal funcionamiento, promoviendo la competencia en la licitación pública.

6. SERVICIOS QUE PRESTA.

La Alcaldía Municipal de Ciudad Arce brinda diferentes servicios a los habitantes del Municipio entre los más importantes tenemos:

- Alumbrado Eléctrico.
- Permisos a empresas para ejercer.
- Construcción Mantenimiento de calles en el Municipio.
- Certificación de partidas de Nacimiento y defunción.
- Certificación de actas y partidas de matrimonio.
- Mercado municipal.
- Recolección de basura.

D- ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD.

1. GENERALIDADES DE LOS MERCADOS MUNICIPALES.¹³

El comercio ha existido desde que se dieron las primeras formas de asociación de los seres humanos mediante el intercambio o trueque. Por esta actividad comercial nace la necesidad de tener lugares fijos para realizar los cambios en los puertos, las plazas, los tiangues hasta llegar hoy en día lo que se conoce como Mercados Municipales, que en los últimos años han seguido evolucionando para dar paso a los súper mercados y grandes centros comerciales.

A lo largo de la historia, la actividad comercial siempre ha determinado la organización de las ciudades, promoviendo la actividad, éstas se han estructurado en torno a las áreas de comercio. Así, donde ha habido comercio han aparecido las residencias, la vida social, la cultura, el turismo o las industrias.

Los Mercados Municipales surgieron a finales del siglo XIX(1890), en lugares donde ya existían mercados al aire libre. La intención era remediar los problemas de suciedad que conllevaban este tipo de mercados callejeros y el tráfico que estos provocaban, ya que atraían a vendedores y compradores que se acumulaban en las calles cercanas. Durante unos años, los mercados municipales fueron relegados por la aparición de las grandes superficies, haciendo que muchos de ellos desapareciesen. Sin embargo, ante las oportunidades que estos mercados promueven, una nueva tendencia gana protagonismo: la rehabilitación o reconversión de estos centros comerciales.

¹³ http://www.tormo.com/articulos/367/Los_mercados_municipales_nuevo_objetivo_de_las_franquicias.htm

2. CONCEPTO DE MERCADO MUNICIPAL.

Mercado municipal es “Un lugar cubierto o descubierto, en donde se reúnen dos categorías de personas: vendedores y compradores, para la compra venta de mercadería exhibidas en masa o por medio de muestras”¹⁴

En términos económicos, se puede decir que mercado es el ámbito que comprende a consumidores y productores, que tienen influencia sobre la formación del precio del bien objeto de cambio.¹⁵

“Los Mercados Municipales son espacio de distribución comercial dedicados especialmente a la ventas de productos de consumo cotidiano, con una importante especialización en productos perecederos conformados por puntos de actividad de tipología tradicional”¹⁶

Para el presente estudio se entiende por mercado sitio o lugares comerciales organizados por el gobierno central o la alcaldía municipal con el objetivo de fomentar la compra-venta al por mayor o al detalle productos de primera necesidad y así dar abastecimiento a la población, con el fin de ayudar a la economía del municipio.

3. UBICACIÓN DEL MERCADO.

El Municipio de Ciudad Arce cuenta con un moderno Mercado Municipal que fue inaugurado en Marzo del 2012 el cual consta de tres niveles y aproximadamente 500 puestos para los arrendatarios.

El Mercado se encuentra ubicado en el Centro del Municipio, en la parte norte se encuentra el parque Municipal, al costado izquierdo con Iglesia Católica Inmaculada Concepción de María y la Alcaldía Municipal y al costado derecho el Banco Azteca.

¹⁴ Tesis “Propuesta para la modernización en la Administración de los Mercados de la Ciudad de Santa Ana. UES, 2004”

¹⁵ Diccionario Enciclopédico Pequeño Larousse, pág. 660. Primera Edición. Segunda Reimpresión. 1996

¹⁶ Jiménez Molinillo, Sebastián. Centros Comerciales del Área Urbana ESIC Editorial, 02/09/2002 Página 204.

4. DESCRIPCIÓN DEL MERCADO.

Actualmente el mercado está siendo administrado por personal de la Alcaldía el cual está conformado por el Administrador del Mercado con la supervisión de miembros de Concejo Municipal.

El cual se detalla a continuación:¹⁷



El mercado cuenta con 500 puestos designados para los arrendatarios, de los cuales 250 puestos son los más fuertes y el resto son puestos de menor flujo de ventas debido que son locales utilizados por horas. El mercado cuenta con servicios básicos tales como: Electricidad, Agua Potable, Servicio de Limpieza y servicios sanitarios.

¹⁷ Fuente: Dato proporcionado por el Administrador del Mercado.

A continuación se detalla las cuotas diarias de pago para arrendatarios de puestos del mercado municipal.

TIPOS DE PUESTOS	NIVEL	CUOTA
2 METROS POR 2 METROS	EN LOS TRES NIVELES	\$ 0.50 DIARIA
VENTA DE VERDURAS Y FRUTAS	PRIMER NIVEL	\$ 0.35 DIARIA
CARNES Y POLLO	PRIMER Y SEGUNDO NIVEL	\$ 0.35
GRANOS BÁSICOS	PRIMER Y SEGUNDO NIVEL	\$ 0.50
COMEDORES	TERCER NIVEL	\$ 0.50 DIARIA
BAZARES	SEGUNDO NIVEL	\$ 0.50
ALUMBRADO	EN LOS TRES NIVELES	\$ 1.00 AL MES
AGUA POTABLE	EN LOS TRES NIVELES	\$ 1.00 AL MES
SERVICIOS SANITARIOS	EN LOS TRES NIVELES	\$ 0.15 DIARIO

Fuente: Alcaldía de Ciudad Arce, Departamento de la libertad.

5. ÁREAS BÁSICAS QUE CONFORMAN EL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE.

a) ÁREA DE ESTACIONAMIENTO.

Es el área destinada para estación de vehículos de usuarios que frecuentan el Mercado Municipal con el fin de adquirir productos para satisfacer sus necesidades.

b) ÁREA DE CARGAY Y DESCARGA.

Es el área asignada para que los proveedores o mayoristas de productos, hagan uso con el fin de descargar sus productos en un espacio que sea de su comodidad, y traslado hacia los locatarios del mercado municipal.

c) ÁREA DE BASURA.

Es el lugar destinado para acumular los desechos sólidos recolectados, de usuarios, y locatarios, donde posteriormente se le dará salida mediante el camión recolector de basura.

d) **ÁREA DE COMERCIO**

Comprende el lugar donde se ejerce el comercio de productos, y comprende todas las instalaciones del mercado municipal en sus distintas áreas.

e) **OFICINAS ADMINISTRATIVAS**

Espacio destinado dentro de las instalaciones del mercado en la cual se llevan los procesos administrativos, documentación y atención al cliente.

6) COMPONENTES DEL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE.

a) **ARRENDATARIOS O VENDEDORES**

Un vendedor es aquella persona que tiene encomendada la venta de los productos o servicios de una compañía todo esto a cambio de dinero para quien la quiera comprar.

b) **COMPRADOR**

Son las personas que se trasladan al mercado diariamente o eventualmente, para adquirir bienes a cambio de dinero, todo esto con el objetivo de cubrir sus necesidades.

c) **USUARIO EVENTUAL**

Es aquel usuario que asiste en ocasiones esporádicas a comprar productos o servicios en un determinado lugar.

7) PROCEDENCIA DE LOS PRODUCTOS QUE SE COMERCIALIZAN EN EL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE.

En general, todos los productos que se encuentran en los Mercados Municipales son importados ya que la producción del país no logra abastecer la gran demanda de dichos mercados; la importación se realiza de países Centroamericanos como lo son: Guatemala, Honduras, Nicaragua y también de México, pero también se comercian productos que se cultivan en el Municipio, como flores, hortalizas, frutas, granos básicos y animales.

8) TIPOS DE PRODUCTOS QUE SE COMERCIALIZAN EN EL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE.

Entre los diversos productos que el Mercado Municipal ofrece a sus clientes están: Granos básicos, Enlatados, Especies, Condimentos, Bebidas, Embutidos, carnes rojas y blancas, Cosméticos, Artículos de limpieza, Artículos de tocador y otros víveres.

9) TIPOS DE CLIENTES QUE VISITAN EL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE.

a) USUARIO DIARIO

Es el que asiste con regularidad a abastecerse de productos.

b) USUARIO MAYORISTA

Quien realiza compras al por mayor para comercializar.

c) USUARIO MINORISTA

Quien realiza compras para el consumo propio o vender al por menor pequeñas cantidades por lo general lo hacen para revender en tiendas

E- MARCO DE REFERENCIA SOBRE LA GENERALIDADES DE ADMINISTRACIÓN Y HERRAMIENTAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO.

1. LA ADMINISTRACIÓN.

La palabra administración viene del latín ad (hacia, dirección, tendencia) y minister (subordinación u obediencia), y significa aquel que realiza una función bajo el mando de otro, es decir, aquel que presta un servicio a otro. La administración nace con la humanidad por lo cual su carácter universal se encuentra presente en todas partes, y en todos los ámbitos, ésta imparte efectividad a los esfuerzos humanos, y en general es esencial para cualquier organismo social.

Los primeros trabajos pioneros sobre administración fueron desarrollados por los ingenieros, uno estadounidense llamado Frederick Winslow Taylor, quien desarrolló la llamada Escuela de la Administración Científica, que se preocupa por aumentar la eficiencia de la empresa a través de la racionalización del trabajo del obrero, y el otro, el europeo Henri Fayol, quien desarrolló la teoría clásica, que se ocupa del aumento de la eficiencia de la empresa mediante la organización y aplicación de principios científicos generales de la administración. Las ideas de estos dos ingenieros constituyen las bases del llamado enfoque clásico o tradicional de la administración, cuyos postulados dominaron casi todo el panorama administrativo de las organizaciones durante las cuatro primeras décadas del siglo XX.

La Administración tiene una amplia gama de significados, dependiendo del punto de vista de cada autor entre las más destacadas se encuentran:

“Es un proceso distintivo que consiste en Planear, Organizar, Ejecutar y Controlar, para determinar y lograr los objetivos manifestados, mediante el uso de seres humanos y de otros recursos”¹⁸

¹⁸ Chiavenato Idalberto «Introducción a la Teoría General de la Administración», Séptima Edición, de, McGraw-Hill Interamericana, 2004, Pág. 10.

“Es el proceso de Planear, Organizar, Dirigir y Controlar el trabajo de los miembros de la organización y de utilizar todos los recursos disponibles de la empresa para alcanzar los objetivos organizacionales establecidos”¹⁹

▪ **OTRAS DEFINICIONES DE ADMINISTRACION.**²⁰

Henry Fayol Define la administración como un “Proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, dirección, ejecución y control del trabajo mediante el empleo de personas y recursos de diversa índole.”

Robert McNamara define la Administración: “Es el medio por el cual pueden ser racionalmente organizados y extendidos al conjunto de cuerpo social los cambios sociales, económicos y políticos.”

Fritz Mortern Marx define “La Administración es toda acción encaminada a convertir un propósito en realidad objetiva, es el orden sistemático de acciones y el uso calculado de recursos aplicados a la realización de un propósito previendo los obstáculos que puedan surgir en el logro del mismo. Es la acción de dirección y supervisión del trabajo y del uso adecuado de los materiales y elementos para realizar el fin propuesto con el más bajo costo de energía, tiempo y dinero.”

Carlos Dávila lo define como “Una práctica social que se esquematiza como el manejo de los recursos de una organización a través del proceso administrativo de planeación, coordinación, dirección, organización y control”

¹⁹ Terry R. George (2000). Principios de Administración. 5ª Edición, Editorial continental, México. Página. 20

²⁰ Ramírez Cardoza, Carlos. Fundamentos de la administración Eco ediciones 2002, página 4

Tomando como referencia los conceptos anteriores se puede decir, que la Administración es el proceso mediante el cual se combinan los recursos disponibles de la empresa (financieros, materiales y humanos), todo esto para alcanzar objetivos propuestos.

También se puede decir que es el proceso de diseñar y mantener un ambiente de trabajo para lograr los objetivos específicos grupales y es esencial para asegurar y coordinar los esfuerzos individuales.

El objeto de estudio de la Administración son las organizaciones; por lo tanto es aplicable a Empresas privadas y públicas; Por ejemplo: iglesias; universidades; gobiernos y organismos municipales, provinciales, nacionales; hospitales y otras instituciones de salud; fundaciones, etc.; y a todos los tipos de empresas privadas; e incluso las familias y hogares. Todo esto con el objetivo de buscar satisfacer las necesidades de una población para alcanzar objetivos predeterminados.

2. IMPORTANCIA.

- La Administración brinda el éxito a cualquier organismo social (Empresas privadas y públicas) ya que esto depende directa o indirectamente de esta, porque se necesita administrar bien los recursos humanos y los materiales que poseen. Con una adecuada Administración hace que se mejore el nivel de productividad.

- Su gran emblema es su mejoramiento constante.

- La administración se aplica a toda actividad de la vida humana, pero el objeto principal es la empresa. Esta no puede prosperar mucho tiempo si no se trabaja con efectividad.

3. PROCESOS ADMINISTRATIVOS.²¹

“Conjunto de etapas sucesivas a través de las cuales se hace efectiva la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral”

El proceso administrativo está conformado por 4 fases o procesos fundamentales que a continuación se detallan:

a) PLANEACIÓN.

Según J. A. Fernández Arenas. La planeación se define así: “La planeación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas”.

Es decir que planear implica hacer la elección de las decisiones más adecuadas acerca de lo que se habrá de realizar en el futuro.

b) ORGANIZACIÓN.

Según Agustín Reyes Ponce la organización se define: “Organización es la estructura de las relaciones que debe existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados”.

Es decir que la organización nos permite estructurar el cómo y el porqué del funcionamiento de la empresa, estableciendo funciones, responsabilidades, líneas de autoridad, así mismo nos

²¹ Rodríguez Valencia, Joaquín (2006) “administración I”. México, Editorial Thompson, Página 90.

permite mostrar cómo se aplicaran y se distribuirán los recursos para el logro de los objetivos de la empresa.

c) DIRECCIÓN.

Según Koontz, Harold y Wehrich, Heinz la dirección se define “Es la acción de influir a los empleados para que contribuyan en favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales”.

Es decir que es la acción e influencia del administrador para lograr que sus subordinados obtengan los objetivos encomendados, mediante la toma de decisiones.

d) CONTROL.

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

Es decir que El control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad a lo planeado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que den nuevamente

4. CONTROL COMO PROCESO ADMINISTRATIVO.

El Control constituye la cuarta y última etapa del Proceso Administrativo después de la Planeación, la Organización y la Dirección. El Control tiende a asegurar que las cosas se hagan de acuerdo con las expectativas o conforme a lo planeado, organizado y dirigido, señalando las fallas y errores con el fin de repararlos y evitar repetición.²²

²² Chiavenato, Idalberto Iniciación a la organización y control Mc Graw Hill, México, 1993. Pág. 114

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

Cabe mencionar que el Control está inmerso en todas las áreas del proceso Administrativo ya que en todas las fases se requiere un adecuado control con lo planeado, dirigido y organizado en la empresa.

a) CONCEPTOS.

A fin de poder emitir una definición formal de este concepto, detallan algunas definiciones a continuación:

“El control es la fase del proceso administrativo a través de la cual se evalúan los resultados obtenidos con relación a lo planeado con el objeto de corregir desviaciones para corregir el proceso.”²³

“Permite comparar resultados durante y después de los procesos, los cuales sirven para tomar decisiones y aplicar los correctivos necesarios”²⁴

Según George R. Terry. “El proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado”²⁵

Según Henry Fayol. “Consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.”²⁶

²³ <http://es.scribd.com/doc/56395275/57/HERRAMIENTAS-O-TECNICAS-DE-CONTROL>

²⁴ Hurtado Cuartas, Darío. Principios de la Administración 1ª Edición Julio 2008. Página 48.

²⁵ Munich Galindo, García Martínez. Fundamentos de administración

²⁶ Dr. Mario Sverdlík J Cliftón Williams) Administración y Organización

Según James Arthur Finch store control administrativo “Es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajustan a las actividades proyectadas”²⁷

Según con las definiciones anteriores, se puede decir que Control es un proceso por medio de la cual se evalúa el rendimiento, para vigilar el cumplimiento de todos los programas de trabajo establecidos previamente en la empresa y así asegurarse que se están cumpliendo como fueron planificadas y corregir cualquier desviación significativa.

b) IMPORTANCIA.

El control es de vital importancia dado que:

- Establece medidas para corregir las actividades, de tal forma de garantizar el logro de los planes exitosamente.
- Se aplica a todo: a las cosas, a las personas, y a los actos.
- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro.
- Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.
- Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de planeación.
- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.
- Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa.

²⁷ Finch store James Arthur, Freeman Edward, R Gilbert Daniel Administration 1996 6º Edición Página 610

c) PROPÓSITO Y FUNCIÓN.

El propósito y la naturaleza del Control es fundamentalmente garantizar que los planes tengan éxito al detectar desviaciones anticipadas de los mismos al ofrecer una base para adoptar acciones, a fin de corregir desviaciones indeseadas reales o potenciales.

La función principal del Control es de proporcionar al gerente medios adecuados para verificar que los planes trazados se implanten en forma correcta.

La función de control consta de cuatro pasos básicos:

- Señalar niveles medios de cumplimiento; establecer niveles aceptables de producción de los empleados, tales como cuotas mensuales de ventas para los vendedores.
- Verificar el desempeño a intervalos regulares (cada hora, día, semana, mes, año.)
- Determinar si existe alguna variación de los niveles medios.
- Si existiera alguna variación, tomar medidas o una mayor instrucción, tales como una nueva capacitación o una mayor instrucción. Si no existe ninguna variación, continuar con la actividad.

d) OBJETIVO.

El área principal del Control es verificar que todo se haga conforme fue planeado y organizado, de acuerdo con las órdenes dadas, para identificar los errores o desvíos con el fin de corregirlos y evitar su repetición, brindando así información oportuna, veraz y objetiva de todos los procedimientos que se realiza en la Administración del Mercado Municipal.

e) CARACTERÍSTICAS

El Control es un factor imprescindible para el logro de los objetivos y por ello debe reunir ciertas características para ser efectivo. Reflejar la naturaleza de la estructura organizacional. Un sistema de control deberá ajustarse a las necesidades de la empresa y tipo de actividad que se desee controlar.

Los buenos controles deben relacionarse con la estructura organizativa y reflejar su eficacia, la función de control no puede suplir una organización precaria.

A continuación se detalla las características de Control:

- **OPORTUNIDAD:** Un buen sistema de control debe detectar inmediatamente las desviaciones, lo ideal es que las descubra antes de que se produzcan pues el control es será útil en tanto proporcione información en el momento adecuado.
- **ACCESIBILIDAD:** Todo control debe establecer medidas sencillas y fáciles de interpretar para facilitar su aplicación. Es fundamental que los datos o informes de los controles sean accesibles para las personas a las que van a ser dirigidos.
- **UBICACIÓN ESTRATÉGICA:** Es imposible e incosteable implantar controles para todas las actividades de la empresa, por lo que es necesario establecerlos en ciertas áreas de acuerdo con criterios de valor estratégico

f) TIPOS DE CONTROL

Terry (1999) en su libro "Principios de Administración" expone que existen 3 tipos de control que son:

- **CONTROL PRELIMINAR:**

Este tipo de Control tiene lugar antes de que principien las operaciones o actividades e incluye la creación de políticas, procedimientos y reglas diseñadas para asegurar que las actividades planeadas serán ejecutadas con propiedad. Además permiten a la administración evitar problemas en lugar de tener que corregirlos después, pero desafortunadamente este tipo de control requiere tiempo e información oportuna y precisa que suele ser difícil de desarrollar.

- **CONTROL CONCURRENTENTE:**

Este tipo de control tiene lugar durante la fase de la acción de ejecutar los planes e incluye la dirección, vigilancia y sincronización de las actividades según ocurran, en otras palabras, pueden ayudar a garantizar que el plan será llevado a cabo en el tiempo específico y bajo las condiciones requeridas. La forma mejor conocida del control concurrente es la supervisión directa.

- **CONTROL DE RETROALIMENTACIÓN:**

Este tipo de control se enfoca sobre el uso de la información de los resultados anteriores para corregir posibles desviaciones. El control de retroalimentación implica que se han reunido algunos datos, se han analizado y se han revisado y enviar los resultados a alguien o a algo en el proceso que se está controlando de manera que puedan hacerse correcciones.

g) ELEMENTOS BÁSICOS DEL CONTROL.

- Se debe llevar a cabo un proceso de supervisión de las actividades realizadas.
- Deben existir estándares o patrones establecidos para determinar posibles desviaciones de los resultados.
- El Control permite la corrección de errores, de posibles desviaciones en los resultados o en las actividades realizadas.
- A través del proceso de Control se debe planificar las actividades y objetivos a realizar, después de haber hecho las correcciones necesarias.

h) ETAPAS.

El Control como actividad permanente dentro de la administración se desarrolla a través de varias etapas que se presentan a continuación.

- ESTABLECIMIENTO DE ESTÁNDARES:

Representan el estado de ejecución deseado, de hecho nos es más que los objetivos definidos de la organización.

- MEDICIÓN DE RESULTADOS:

Es medir la ejecución y los resultados, mediante la aplicación de unidades de medida, que deben ser definidas de acuerdo con los estándares.

- CORRECCIÓN:

La utilidad concreta y tangible del control está en la acción correctiva para integrar las desviaciones con relación a los estándares.

- RETROALIMENTACIÓN:

Mediante ella la información obtenida se ajusta al sistema administrativo al correr del tiempo.

- CONTROL:

Los buenos controles deben relacionarse con la estructura organizativa y reflejar su eficacia.

i) PRINCIPIOS:**1) EQUILIBRIO:**

A cada grupo de delegación conferido debe proporcionarle el grado de control correspondiente. De la misma manera la autoridad se delega y la responsabilidad se comparte, al delegar autoridad es necesario establecer los mecanismos suficientes para verificar que se están cumpliendo con la responsabilidad conferida, y que la autoridad delegada está siendo debidamente ejercida.

2) DE LOS OBJETIVOS:

Se refiere a que el Control existe en función de los objetivos, es decir, el control no es un fin, sino un medio para alcanzar los objetivos preestablecidos. Ningún control será válido si no se fundamenta en los objetivos y si, a través de él, no se revisa el logro de los mismos.

3) DE LA OPORTUNIDAD:

El Control debe de ser oportuno, debe de aplicarse antes de que se presente el error. El control necesita ser oportuno, es decir, debe aplicarse antes de que se efectúe el error, de tal manera que sea posible tomar medidas correctivas, con anticipación.

4) DE LAS DESVIACIONES:

Todas las desviaciones que se originen deben de analizarse detalladamente y saber porque surgieron, para que en un futuro no se vuelvan a presentar.

5) COSTEABILIDAD:

El establecimiento de un sistema de control debe justificar el costo que este represente en tiempo y dinero, en relación con las ventajas reales que este reporte. Un control sólo deberá implantarse si su costo se justifica en los resultados que se esperen de él; de nada servirá establecer un sistema de control si los beneficios financieros que reditúa resultan menores que el costo y el tiempo que implican su implantación

6) DE LA EXCEPCIÓN:

El Control debe aplicarse, preferentemente, a las actividades excepcionales o representativas, a fin de reducir costos y tiempo, delimitando adecuadamente que funciones estratégicas requieren el control. Este principio se auxilia de métodos probabilísticos, estadísticos o aleatorios.

7) DE LA FUNCIÓN CONTROLADA:

La función controladora por ningún motivo debe comprender a la función controlada, ya que pierde efectividad de control. Este principio es básico, ya que señala que la persona o la función que realiza el control no debe estar involucrada con la actividad a controlar.

j) IMPORTANCIA DEL CONTROL DENTRO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.

El Control se enfoca en evaluar y corregir el desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la organización se están llevando a cabo. De aquí puede deducirse la gran importancia que tiene el control, pues es solo a través de esta función que lograremos precisar si lo realizado se ajusta a lo planeado y en caso de existir desviaciones, identificar los responsables y corregir dichos errores.

Además siendo el control la última de las funciones del proceso administrativo, esta cierra el ciclo del sistema al proveer retroalimentación respecto a desviaciones significativas contra el desempeño planeado. La retroalimentación de información pertinente a partir de la función de control puede afectar el proceso de planeación.

5. HERRAMIENTAS TÉCNICAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO.

a) DEFINICION.

Son las herramientas de las que se auxilia el administrador para llevar a cabo el proceso del control. Dentro de las técnicas del control destacan por su mayor representatividad, los sistemas de información. Las técnicas de control se aplican en todas las áreas funcionales de la empresa

a) CONTROL ADMINISTRATIVO.

Control es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño de los subordinados para asegurar que los objetivos de la empresa sean alcanzados. El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento.

Que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas.

b) FORMAS (FICHAS DE CONTROL DE PAGOS).

Son elementos indispensables para transmisión y registros de datos, relativo a las actividades que se desarrollan en cada departamento existen muchos formas que se utilizan en las

empresas, que van desde tarjetas de control hasta pólizas de contabilidad, las formas facilitan la transmisión de la información y sirven para registrar adecuadamente las operaciones.

c) INFORME ESCRITO.

Los informes escritos son documentos que presentan un contenido específico a una audiencia determinada. A menudo los informes se utilizan para presentar el resultado de un experimento o investigación, La audiencia puede ser de naturaleza pública o privada, un individuo o el público en general. Se utilizan informes en el ámbito de gobierno, los negocios, la educación, la ciencia y otros campos.

d) AUDITORÍA

1) Contable financiera

Tiene como fin primordial dictaminar si la información financiera presenta fidedignamente la información de la empresa y si los resultados que presenta son auténticos. Esta evaluación se realiza con base a la revisión y examen detallado de todos los registros contables con el fin de verificar la autenticidad de los registros y estados financieros. Asimismo, que los métodos utilizados estén de acuerdo con los principios de contabilidad, generalmente aceptados, y que su aplicación sea consistente.

2) Auditoría Administrativa.

En toda organización es imprescindible verificar la ejecución correcta de sus distintas funciones para comprobar si efectivamente se está cumpliendo con los planes, con la finalidad de corregir errores, fallas, irregularidades o ineficiencias.

e) SUPERVISIÓN

La supervisión es la observación regular y el registro de las actividades que se llevan a cabo en un proyecto o programa elaborado con anticipación. Es un proceso de recogida rutinaria de información sobre todos los aspectos del proyecto. Supervisar es controlar qué tal progresan las actividades del proyecto tal como se planearon en un inicio.

f) PRESUPUESTOS.

Se le llama presupuesto al cálculo anticipado de los ingresos y gastos de una actividad económica (personal, familiar, un negocio, una empresa, una oficina, un gobierno) durante un período, por lo general en forma anual. Es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que, debe cumplirse en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas, este concepto se aplica a cada centro de responsabilidad de la organización. El presupuesto es el instrumento de desarrollo anual de las empresas o instituciones cuyos planes y programas se formulan por término de un año.

1) Presupuesto público.

Son aquellos que elaboran los gobiernos, estados, empresas descentralizadas, etc., para controlar las finanzas de sus diferentes dependencias. En estos se cuantifican los recursos que requieren la operación normal, la inversión y el servicio de la deuda pública de los organismos y las entidades oficiales.

g) LISTA DE CHEQUEO (CHECK LIST).

Es un documento que detalla uno por uno distintos aspectos que se deben analizar, comprobar, verificar, etc. Esta herramienta utiliza preguntas orientadas a identificar problemas por áreas y sirven para motivar posibles soluciones o la detección de oportunidades de mejora.

h) EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE METAS.

Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas presupuestadas.

CAPÍTULO II

“DIAGNÓSTICO SOBRE LA APLICACIÓN Y USO DE LAS HERRAMIENTAS TÉCNICAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO SOBRE LA MODERNIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD.”

A. IMPORTANCIA.

En este trabajo de investigación es de vital importancia, conocer la situación actual sobre la aplicación de las herramientas de control administrativo empleadas en el mercado municipal de Ciudad Arce.

A partir de la información de campo obtenida se puede elaborar un diagnóstico a partir del cual se pueden ver las distintas necesidades por las cuales atraviesa la administración del mercado y al mismo tiempo buscar las soluciones posibles que faciliten el manejo de la aplicación de diferentes técnicas administrativas las cuales van orientadas a mejorar las condiciones de los diferentes sectores involucrados en la institución.

Es importante que a través de un diagnóstico se pueda conocer el funcionamiento de la Administración y ver en qué medida se fortalece y se implementan nuevas herramientas de Control Administrativo que ayuden a la modernización del Mercado Municipal, para obtener mejores beneficios para los arrendatarios y usuarios del mercado.

B. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1- GENERAL

Realizar un diagnóstico sobre la Administración de Mercado de Ciudad Arce y de los servicios que brindan a usuarios y arrendatarios, con el propósito de identificar oportunidades de mejora; a fin de elaborar una propuesta de Herramientas de Control Administrativo de acuerdo a las necesidades.

2- ESPECÍFICOS

- d) Aplicar las Técnicas de control administrativo, que permitan obtener información objetiva sobre la situación actual de la Administración de Mercado y de los servicios brindados a los arrendatarios y usuarios del Mercado Municipal de Ciudad Arce.
- e) Identificar la percepción que tienen los arrendatarios de puestos y usuarios del Mercado Municipal, con el propósito de conocer la aceptación y oportunidades de mejora en los servicios brindados y actividades realizadas.
- f) Conocer las Herramientas de Control Administrativo que está aplicando la actual Administración de mercado de Ciudad Arce.

C. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

1- MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

Según Roberto Hernández Sampieri el Método Científico se define: “Es un conjunto de pasos fijados de antemano por una disciplina con el fin de alcanzar conocimientos válidos mediante instrumentos confiables”

Este método permitirá establecer un análisis sobre cómo se encuentra se está aplicando el Control administrativo encaminado a lograr un mejor funcionamiento administrativo, y contribuir a la modernización del Mercado Municipal.

a) ANÁLISIS.

El método de investigación que se utilizó es el Analítico. Según Salvador Mejía Iglesias lo define así: “Operación mental que consiste en desagregar o descomponer un todo en sus partes, para identificar y estudiar cada uno de los elementos, la relaciones entre si y el todo”.

Además se determina la dependencia de las variables entre una y la otra en caso herramientas técnicas de Control Administrativo es la variable independiente y Modernización y funcionamiento del Mercado Municipal es la variable dependiente.

b) SÍNTESIS.

Según Salvador Mejía Iglesias consiste en: “Reunir los elementos que lo conforman en un conjunto”

Lo que se pretende es dar respuesta a las hipótesis planteadas anteriormente, esta respuesta la obtendrán el personal Administrativo de la Alcaldía Municipal encargada en la administración del Mercado.

2- TIPO DE INVESTIGACIÓN.

a) INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.

El tipo de investigación utilizado fue de tipo Descriptivo, ya que permitirá recolectar datos sobre el Mercado Municipal con la ayuda de la Alcaldía de Ciudad Arce y a la vez plantear características y circunstancias enfocadas a la problemática que tiene el mercado actualmente.

Posteriormente se elaborarán las recomendaciones pertinentes, que permitan tener un mejor control sobre la modernización del Mercado Municipal.

b) INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.

Es una investigación bibliográfica porque se utilizó como primer lugar los antecedentes y generalidades de los mercados municipales, en segundo lugar la teoría del proceso administrativo pero específicamente el proceso de Control y finalizando con todo lo relacionado con la Modernización de Mercados Municipales.

c) INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

Y es una investigación de campo porque fue necesario trasladarse al lugar donde está ubicado el Mercado Municipal de Ciudad Arce para conocer las necesidades y problemáticas con la cual se encuentra el fenómeno de estudio.

3- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

El tipo de diseño de la investigación que se utilizó es el No Experimental ya que por medio de este se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, sin intervenir en el desarrollo de los datos observados para después analizarlos.

Con la presente investigación se pretende estudiar los elementos, circunstancias y unidades de análisis las cuales están relacionadas directamente con la problemática del Mercado, recopilando la información necesaria analizándola y procesándola para hacer las observaciones y sugerencias correspondientes al fenómeno de estudio.

4- FUENTES DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Para el desarrollo de la presente investigación, se recopiló la información con ayuda de las Fuentes primarias o de campo, así mismo se optó por las fuentes secundarias, es decir la información ya existente ya sea estas en libros, documentos etc. A continuación se detalla con la precisión cada una de las fuentes utilizadas en dicha investigación:

a) FUENTE PRIMARIA (DE CAMPO).

Para este proceso de recolección de la información se utilizó la Encuesta que se realizaron a los usuarios del mercado (consumidores) y los arrendatarios dentro del Mercado. Y también se utilizó la entrevista que fue realizada a personas que laboran en la Alcaldía, así mismo con las personas encargadas de la Administración del Mercado Municipal.

b) FUENTE SECUNDARIA (BIBLIOGRÁFICAS).

Las fuentes secundarias utilizadas para completar la información fue todo material bibliográfico citado en este documento dentro del cual está compuesta por tesis citadas, leyes, libros, libros de historia de la Alcaldía Municipal, boletines, sitios web, investigaciones previas, artículos escritos por personas especializadas en dicha área del conocimiento y demás documentos que sirvieron de base para realizar la investigación.

5- TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.

La técnica es indispensable en el proceso de la investigación científica, ya que integra la estructura por medio de la cual se organiza la investigación.

La técnica pretende los siguientes objetivos:

- Ordenar las etapas de la investigación.
- Aportar instrumentos para manejar la información.
- Llevar un control de los datos.
- Orientar la obtención de conocimientos

Las técnicas de investigación que se utilizaron son:

a) LA ENCUESTA

Esta técnica está enfocada a obtener información de la población en estudio con el fin de obtener información sobre el desempeño, que va dirigido a los arrendatarios que son 80, administradores y personal de la Alcaldía Municipal a través de un cuestionario se estructuró con

preguntas sencillas y entendibles relacionadas directamente con la problemática del Control y administración del Mercado Municipal.

b) LA ENTREVISTA.

Esta técnica consiste en tener un contacto físico y verbal con las personas encuestadas, se estructuró una guía de preguntas de fácil comprensión y el objetivo de cada una de ellas es la obtención necesaria de la información en lo que se refiere al Control y Administración del Mercado Municipal de Ciudad Arce. En este caso a las personas que irá dirigida la entrevista será a personal administrativo de la Alcaldía Municipal de Ciudad Arce y personal administrativo del mercado como se menciona a continuación: Alcalde, síndico, Miembros del Concejo, secretaria municipal , Jefe Tributario, Administrador del Mercado, personal de seguridad, limpieza y mantenimiento del mercado.

c) OBSERVACIÓN DIRECTA

Esta forma de investigación como su nombre lo indica, consistió en observar, en el propio lugar los hechos del funcionamiento del Mercado como de la Alcaldía Municipal. Así mismo tiene como finalidad identificar de manera directa los diferentes factores o elementos importantes durante las visitas efectuadas al Municipio de Ciudad Arce, en este se pudieron observar ciertas situaciones que resultaron de mucha utilidad en la realización de la investigación como lo son el estado de las instalaciones ya que es un mercado completamente nuevo, diseño de los puestos, tipos de productos que se venden y la calidad de servicio que brindan los comerciantes y así aplicar las Herramientas de Control Administrativo para mejorar la Modernización del Mercado Municipal de Ciudad Arce.

6- INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.

a) CUESTIONARIO.

Se diseñó un cuestionario para encuestar arrendatarios y usuarios, el cuestionario de usuarios contiene 18 preguntas y el de arrendatarios con 24 preguntas las cuales unas son cerradas, y otras abiertas y mixtas, están redactadas de forma coherente, organizadas, secuenciadas y estructuradas con el fin de que las respuestas nos puedan ofrecer toda la información que se precisa y así mismo con el uso de este instrumento se podrá identificar oportunidades de mejora en el área administrativa del Mercado Municipal.

b) GUÍA DE ENTREVISTA.

Se diseñó una guía con un total de 24 preguntas, para la obtención de información sobre el tema, tomando en cuenta las diferentes opiniones sobre el personal de la Administración del Mercado de Ciudad Arce, lo cual ellos nos brindarán valiosa información que nos puede ayudar a ver los factores internos y externos que ellos crean necesarios que inciden en el desarrollo del mercado con el objetivo de aplicar las herramientas técnicas de Control Administrativo.

La información obtenida servirá para complementar la que se obtuvo a través de los cuestionarios lo cual permite el enriquecimiento de la investigación en el sentido que se pueden aclarar muchos aspectos que, de otra manera, no hubiese sido posible lograr.

c) MATERIALES Y EQUIPOS.

Los materiales a utilizar en la investigación son: Trabajos de Graduación, Libros, el Código Municipal y Fuentes de la Alcaldía Mercado Municipal de ciudad Arce. Y los equipos son la computadora y la impresora.

7- DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA.

a) CONFORMACIÓN DEL UNIVERSO.

Para el desarrollo de la investigación se tomó como universo el número de usuarios que visitan diariamente el Mercado Municipal de Ciudad Arce, el cual asciende a 200 personas aproximadamente, según datos proporcionados por el administrador de mercado de la Alcaldía Municipal de la localidad.

Así mismo al personal administrativo de la Alcaldía Municipal de Ciudad Arce y personal administrativo del mercado como se menciona a continuación: Alcalde, síndico, miembros del Concejo (5 Miembros del consejo), secretaria municipal, Jefe Tributario, Administrador del Mercado, personal de seguridad (5 agentes de seguridad), limpieza y mantenimiento del mercado (5 personas). Dando en total al personal administrativo de 20 personas.

Igual manera los arrendatarios de los puestos del Mercado Municipal de Ciudad Arce, el cual es de 80 arrendatarios con igual número de puestos.

El total del universo está formado por 300 personas que están directamente relacionadas con la población y la problemática en estudio.

b) DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.

Para la realización de la investigación se utilizó una muestra probabilística el cual es el Método Aleatorio Simple que consiste en una muestra que es seleccionada al azar, de tal manera que cada muestra posible del mismo tamaño tiene igual probabilidad de ser seleccionada de la población.

TAMAÑO DE LA POBLACIÓN FINITO

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

n = Tamaño muestra

N = Tamaño de la población, número total de usuarios que visitan semanalmente el Mercado Municipal = 200 (dato aproximado)²⁸

Z = Valor correspondiente a la distribución de Gauss 1,96 para $\alpha=0,05$ y 2,58 para $\alpha=0,01$.

p = Prevalencia esperada del parámetro a evaluar. En caso de desconocerse, aplicar igual probabilidad de éxito como de fracaso ($p=0,5$)

q = $1-p$ (Si $p=50\%$, $q=50\%$)

I = Error que se prevé cometer. Para la presente investigación se utilizará un error del 10%

$$n = \frac{(1.96)^2(200)(0.5)(0.5)}{(0.10)^2(200 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{192.08}{2.9504}$$

$$n = 65.10$$

MUESTRA N° 1 = 65 PERSONAS.

$n= 66$ personas que lo conforman los usuarios que visitan las instalaciones del Mercado Municipal de Ciudad Arce, con el objetivo de adquirir productos y/o servicios que estén entre las edades de 18 a 70 años aproximadamente, hombres y mujeres.

²⁸ Fuente: Alcaldía Mercado Municipal de Ciudad Arce. (22 de abril de 2012)

MUESTRA N° 2 = 20 PERSONAS.

Utilizaremos la técnica de la entrevista con su respectivo instrumento que es la Guía de entrevista en el cual entrevistaremos a personal administrativo de la Alcaldía Municipal de Ciudad Arce y personal administrativo del mercado como se menciona a continuación: Alcalde, síndico, Miembros del Concejo (5 Miembros del consejo), secretaria municipal, Jefe Tributario, Administrador del Mercado, personal de seguridad (5 agentes de seguridad), limpieza y mantenimiento del mercado (5 personas). Dando en total al personal Administrativo de 20 personas.

MUESTRA N° 3

Para el desarrollo de la investigación se tomará como universo el número de arrendatarios de los puestos del Mercado Municipal de Ciudad Arce, el cual es de 80 arrendatarios con igual número de puestos datos proporcionados por el administrador de Mercado de la Alcaldía Municipal.

TAMAÑO DE LA POBLACIÓN FINITO

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

n = Tamaño muestra

N = Tamaño de la población, número total arrendatarios del Mercado Municipal = 100 arrendatarios.

Z = Valor correspondiente a la distribución de Gauss 1,96 para $\alpha=0,05$ y 2,58 para $\alpha=0,01$.

p = Prevalencia esperada del parámetro a evaluar. En caso de desconocerse, aplicar igual probabilidad de éxito como de fracaso ($p=0,5$)

q = $1-p$ (Si $p=50\%$, $q=50\%$)

l = Error que se prevé cometer. Para la presente investigación se utilizará un error del 10%

$$n = \frac{(1.96)^2(80)(0.5)(0.5)}{(0.10)^2(80 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{76.832}{1.7504}$$

$$n = 44.89$$

n = 45 PERSONAS

$n= 45$ arrendatarios de puesto de los diferentes niveles y rubros de ventas, así mismo de diferentes edades, género del Mercado Municipal de Ciudad Arce.

8- ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

Al finalizar el proceso de la recopilación de la información utilizando las Técnicas y Herramientas antes mencionadas, se procederá al ordenamiento de datos obtenidos mediante las encuestas así mismo se realizó cuadros estadísticos, gráficos descriptivos y el respectivo análisis e interpretación de cada dato obtenido en la investigación.

9- PRESENTACIÓN DE LA TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.

Después de haber obtenido los datos producto de la aplicación de los instrumentos de investigación, se procederá a codificarlos, tabularlos y digitarlos en una hoja de Excel, además, utilizar la informática para efectos de su interpretación que permite la elaboración y presentación de tablas y gráficas estadísticas que reflejan los resultados.

En los datos obtenidos se puede conocer el punto de vista de cada una de las personas encuestadas en el caso de los arrendatarios con respecto al desempeño actual de la Administración del Mercado, como lo es acerca del servicio que brinda el mercado, comunicación y las diferentes actividades que realiza el mercado.

El propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permiten al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos. Determinando así que el Diagnóstico actual del Mercado Municipal fuera verídico y apegado a la realidad.

D) “DIAGNÓSTICO SOBRE LA APLICACIÓN Y USO DE LAS HERRAMIENTAS TÉCNICAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO SOBRE LA MODERNIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD”

1. ESTRUCTURA Y GENERALIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD.

El Mercado Municipal de Ciudad Arce, como toda institución debe operar bajo una misión y visión que le permita orientar sus actividades en general como se detalla a continuación:

a) VISIÓN:

“Ser el Mercado líder proporcionando productos y servicios de primera necesidad para la población, en general y garantizando una estabilidad económica y social al municipio”

b) MISIÓN:

“Somos un mercado que busca satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, ofreciendo productos y servicios de excelente calidad, precios accesibles, un ambiente higiénico y agradable; en donde los esfuerzos de cada uno de los comerciantes y la Administración están orientados a dar una atención personalizada”.

c) OBJETIVOS.

Como en toda Administración es necesario que se establezcan objetivos ya sea corto o largo plazo en los cuales se refleje que se ha hecho de manera anticipada una planeación y así mismo llevando a cabo un control para el cumplimiento del mismo.

Los objetivos de la Administración del Mercado Municipal de Ciudad Arce pretenden alcanzar generalmente la maximización de las funciones administrativas y minimizar los recursos tanto humano, materiales y financieros, todo esto para la realización de las actividades que se pretenden alcanzar en un tiempo determinado.

A continuación se detallan los objetivos del Mercado Municipal de Ciudad Arce.

- Mejorar la confiabilidad y rentabilidad para los arrendatarios y usuarios del Mercado Municipal con el fin de lograr un ambiente agradable a los ciudadanos.
- Recuperar puestos solos y abandonados para proporcionarlos a personas que necesiten hacer usos de ellos.
- Disminuir y controlar el incremento de cuentas en mora por parte de los arrendatarios.
- Legalización de los locales y puestos para las personas que los poseen de forma ilegal.
- Brindar la seguridad necesaria tanto a arrendatarios y usuarios para garantizar el bienestar de ambos.
- Hacer efectivas las mejoras de infraestructura tanto externas como internas
- Mantener limpio los pasillos del mercado y sus alrededores
- Garantizar la satisfacción de la población en cuanto a limpieza, higiene y seguridad de los productos que aquí se comercializan.
- Contribuir al saneamiento ambiental del mercado municipal a través de campañas de limpieza, recolección de basura, campaña de fumigación y eliminación de roedores.
- Aportar e idear mejores soluciones al problema de la basura que se produce en las instalaciones del mercado.
- Dar un mejor mantenimiento a las instalaciones del mercado municipal en techo, drenajes, alumbrado interno. y así poder obtener más durabilidad, de las instalaciones.

d) VALORES

Los valores son la base fundamental que deben regir a toda institución ya sea pública o privada. En una organización los valores son el marco del comportamiento que deben tener sus integrantes y dependen de la naturaleza de la organización.

A continuación se detallan los valores que rigen el Mercado Municipal de Ciudad Arce.

- Armonía.
- Respeto mutuo.
- Igualdad
- Solidaridad.
- Equidad.
- Convivencia
- Responsabilidad.

2. ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD.

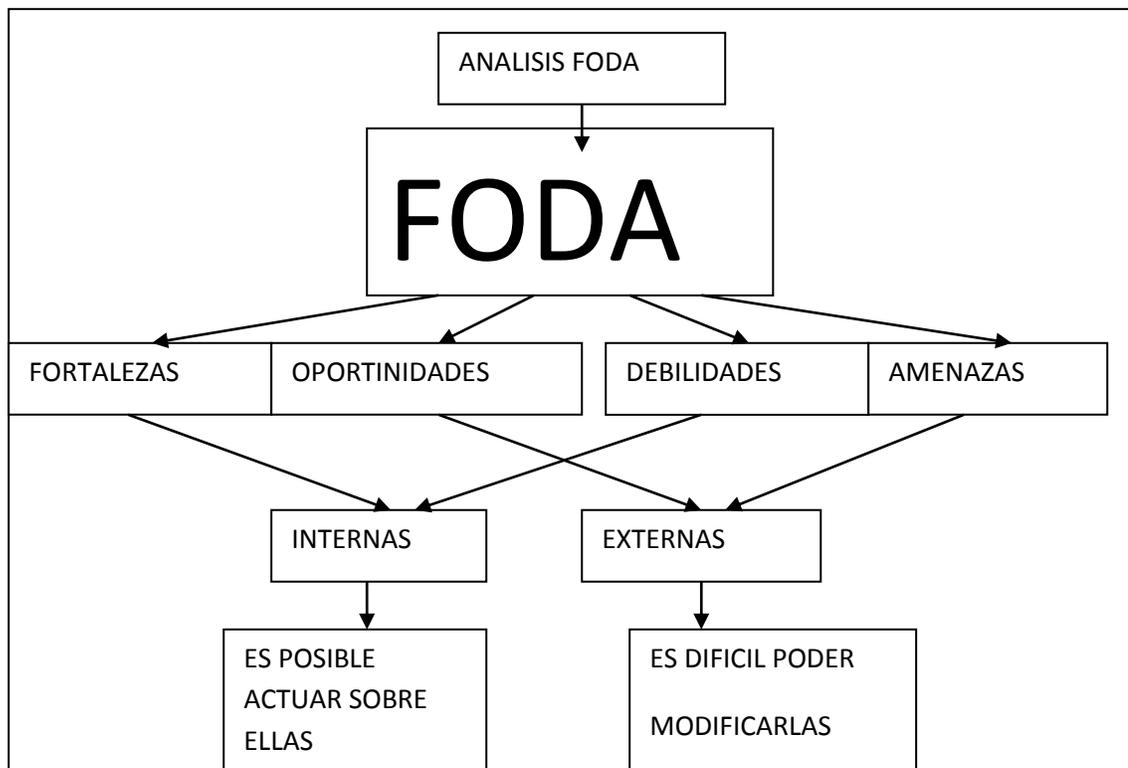
a) ELABORACIÓN E INTERPRETACIÓN DEL ANÁLISIS FODA.

El análisis FODA es una herramienta de análisis que proporciona la información necesaria para la implantación de acciones y medidas correctivas de los temas claves de desarrollo, para definir el rumbo que debe éste debe tomar. Sus siglas significan Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

Es un método para analizar:

- Fortalezas
- Oportunidades
- Debilidades
- Amenazas

En el proceso de análisis FODA, se consideran los factores económicos, sociales y culturales que representan las influencias del ámbito externo a la organización, que inciden sobre su quehacer interno.



- **FORTALEZAS:**

Son las capacidades especiales con las que cuenta la organización, y gracias a las cuales tiene una posición privilegiada frente a la competencia.

- **OPORTUNIDADES:**

Son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se debe descubrir en el entorno en el que actúa la organización y que permite obtener ventajas competitivas.

- DEBILIDADES:

Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia. Está asociado con los recursos de los que carece, con las habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente.

- AMENAZAS:

Son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

En el cuadro se detalla el análisis FODA del Mercado Municipal de Ciudad Arce, el cual muestra los logros y los planes a seguir a partir de las oportunidades, para que haya una buena administración y así mismo se cumpla todo lo planeado en cuanto a la mejora continua del Mercado Municipal e implementar las soluciones de los problemas a la toma de decisiones en pro de los arrendatarios, usuarios y personal Administrativo del Mercado.

b) TÉCNICA FODA APLICADO A LA ADMINISTRACIÓN DEL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE.

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es un mercado recientemente aperturado. • Sus instalaciones están recién construidas. • Tiene capacidad para albergar a 500 arrendatarios. • Esta disponibilidad por parte del comité de adjudicación de puestos para mejorar la situación del mercado municipal. • Existen precios accesibles para los usuarios, en comparación con tiendas y supermercados. • Existe parqueo de estacionamiento • Cuenta con servicios básicos en buen estado.(aseo, alumbrado, agua potable, y servicios sanitarios). • El transporte es accesible hasta las instalaciones del mercado. • La ubicación del mercado es céntrica. 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la sostenibilidad económica de las familias. • Alianza estratégica con la PNC (Policía nacional Civil), para fortalecer la seguridad del mercado. • Incentivar el emprendedurismo en los comerciantes. • El municipio cuenta con Zapotitlán, la zona de alta productividad agrícola, en frutas y verduras que abastecen el mercado.
<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administración con necesidades de mejora. • El parqueo de vehículos es reducido. • No existe suficientes puertas de acceso. • No existe un contenedor de basura en el mercado. • No existe una central de abasto específica. 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proliferación de ventas ambulantes. • Establecimientos futuros de supermercados y negocios fuertes. • Competencia desleal de precios • Incumplimiento de pago de impuestos. • Abandono de puestos

3. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL USO DE LAS HERRAMIENTAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO, DE LA ADMINISTRACIÓN DE MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE, LA LIBERTAD.

a) DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.

Esta etapa de investigación contiene los resultados de la información obtenida por medio de una entrevista oral, en la cual brindó información el administrador de mercado, secretaria, y el encargado de ordenamiento, así como también la auditora interna.

Los cuales explicaron que esfuerzos están haciendo referente al cumplimiento de sus funciones como personal Administrativo del Mercado Municipal.

b) ESTRUCTURA Y ADMINISTRACIÓN DEL MERCADO MUNICIPAL.

El mercado Municipal de Ciudad Arce cuenta con una infraestructura adecuada amplia ordenada y recientemente construido, tal el caso que actualmente las instalaciones internamente y externamente se encuentran en buen estado, cuenta con ventilación adecuada y aseo e iluminación creando un ambiente agradable, saludable y atractivo, para usuarios y arrendatarios. (Ver Anexo N°1).

Las áreas destinadas para cada rubro de venta están bien clasificadas por cada nivel y sección, en el cual los arrendatarios cumplen con el comercio para el que les fue asignado al momento de adjudicarlo el puesto. (Ver anexo N° 2).

Otro aspecto importante que se debe destacar es el comercio informal que actualmente existe en los alrededores del mercado municipal se puede observar que se encuentran instalados vendedores ambulantes de diversos tipos de productos los cuales acaparan a gran parte de los clientes que visitan el mercado lo cual causa un efecto negativo en los arrendatarios que están

legalmente establecidos en las instalaciones del mercado municipal convirtiéndose estos en la mayor competencia y amenaza para el comercio formal. (Ver anexo N° 3 Grafico 8).

c) ADMINISTRACIÓN DE MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE.

Las funciones de Administración de Mercado Municipal actualmente la está ejecutando el administrador, cabe mencionar que existe una estructura organizativa definida con sus funciones específicas asignadas, pero hace falta coordinación y comunicación en el momento de ejecutar las actividades.

La Administración del Mercado Municipal se encuentra descentralizada de la Alcaldía Municipal, y esto provoca un aislamiento de entre el mercado y la alcaldía así como afecta la comunicación, divulgación y manejo de información con las demás unidades de la institución.

La Alcaldía proporciona los servicios básicos al mercado municipal tales como iluminación, agua potable, aseo diario, recolección de basura, vigilancia y energía eléctrica tales servicios se pueden mencionar que los arrendatarios son beneficiados y confirman que si están recibiendo dichos servicios. (Ver anexo N°3 Grafico 21).

Además se puede mencionar que la relación entre la administración de mercado municipal y los arrendatarios es muy buena y estos se encuentran satisfechos con el trato que reciben, esto facilita la solución de problemas que surgen a diario en el ámbito del comercio. (Ver anexo 3 grafico 26).

d) ARRENDATARIOS

En cuanto a los arrendatarios se puede mencionar que en su mayor parte son personas del género femenino, personas que en su mayor parte corresponden a las edades de más de 36

años, según información obtenida, son ellos los que atienden el negocio, los cuales se encuentran satisfechos con las ventas obtenidas, ya que aseguran que diariamente reciben a más de 21 clientes, en cuanto al pago de impuesto diario los arrendatarios consideran que es adecuado según el rubro de venta a la que se dedican.

e) USUARIOS.

En su mayoría son personas que pertenecen al municipio de Ciudad Arce, las cuales aseguran que al visitar el mercado encuentran los productos básicos que ellos buscan (Ver anexo 4, Grafico 9), lo cual hace más competente al mercado, y demuestra que se cuenta con variedad de productos y artículos que satisfacen las necesidades y demandas de los usuarios. Además ellos manifiestan que prefieren adquirir sus productos en el mercado municipal, ya que este ofrece precios más bajos en comparación con los de un supermercado (Ver anexo 4, Grafico 12).

En cuanto a las diseño de las instalaciones del mercado cabe mencionar que los usuarios se encuentran satisfechos, cómodos y seguros cuando realizan sus compras, todo esto favorece al comercio ya que permite la estabilidad económica de los comerciantes. Además otro factor importante es la ubicación de las instalaciones, los usuarios lo consideran accesibles por encontrarse en un lugar céntrico, y teniendo un transporte que facilita el traslado de las personas hacia el mercado. Otros factores importantes que motiva a los usuarios a realizar sus compras en el mercado son el ornato y limpieza con que cuentan creando un ambiente, higiénico y agradable. (Ver anexo 4, grafico 14, 15,16)

f) PERSONAL ADMINISTRATIVO.

En cuantos al personal administrativo se refiere a todos los empleados de la alcaldía municipal de Ciudad Arce, no todo el personal administrativo es conocedor de la visión y misión del mercado

Municipal. Si existen estas herramientas pero no son divulgados por los encargados y es por eso que se desconoce la existencia de estos. De igual forma los objetivos y Políticas con que debe contar toda buena administración. (Ver anexo 5, Grafico 5, 6, 7,8).

Actualmente se cuenta con un personal administrativo que poseen estudios superiores pero que no están aptos para realizar las funciones que demanda la administración, esto se debe a la falta de capacitación y de refuerzo de aquellas áreas donde hay debilidades administrativas.

(Ver anexo 5, Grafico 10).

En cuanto a la opinión que tienen los empleados administrativos manifiestan que no tienen o desconocen los planes enfocados a mejoras del mercado municipal (Ver anexo 5, grafico 24).

Un factor importante que se debe destacar en la recolección de la información es que la mayoría del personal administrativo está dispuesto a conocer y a implementar nuevas herramientas de control administrativo lo cual ayuda a modernizar la administración que actualmente se tiene ya que aseguran con dicha implementación se obtendría mayor eficacia y eficiencia en el uso de todos los recursos con que se cuenta (humanos, materiales y financieros), asegurando la de la administración y promoviendo una mejor toma de decisiones. (Ver anexo 5, Grafico 26, 27).

g) HERRAMIENTAS TÉCNICAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO.

Son las herramientas de las que se auxilia el administrador para llevar a cabo el proceso del control. Las herramientas técnicas de control Administrativo, se aplican en todas las áreas funcionales de la empresa a fin de determinar la acción correctiva necesaria.

Según entrevista con el administrador del mercado municipal la Alcaldía le proporciona las herramientas de control administrativa necesarias para llevar a cabo las funciones que se realizan diariamente, utilizando las siguientes las siguientes herramientas:

1) FORMAS (FICHAS DE CONTROL DE PAGOS)

En el departamento de Mercado municipal se usan formas específicamente las tarjetas de control de cobro de tasa diaria de impuestos municipales, esto sirve al colector de impuesto para registrar adecuadamente y llevar un mejor control en los cobros en la cual a cada arrendatario de puesto se le emite tarjeta con duplicado una para control administrativo y otra del arrendatario, estas contienen la siguiente información , nombre, numero de puesto, rubro de venta y otra información que le facilite identificar rápidamente el puesto, para efectuar el cobro, luego al momento de efectuar el cobro este perfora la tarjeta para indicar el pago del día, en ambas tarjeta en la del locatario y en la administrativa. Luego de realizar el cobro en cada nivel, al final del día entrega el efectivo y las tarjetas a la secretaria del mercado quien contabilizara los ingresos obtenidos.

2) INFORME ESCRITO

El informe escrito como herramienta de control Administrativo en la Administración de Mercado Municipal de Ciudad Arce, la manera que la Administración de mercado utiliza esta Herramienta de Control.

A partir de la información obtenida en la fichas de cobro diario se va completando un reporte mensual en el cual se detallan los ingresos obtenidos y además se lleva control de la mora de los arrendatarios, por consiguiente se mide el nivel de ingresos que se obtienen a partir de la recolección de impuestos.

Según el consolidado mensual se usa la herramienta de Excel para llevar el registro mensual y poder elaborar una gráfica que muestre el comportamiento de ingresos mensuales para luego explicarlo a los miembros del concejo Municipal.

3) AUDITORÍA

En el caso de la Administración de Mercado según información de la auditora actual, menciona que actualmente no se realizó una auditoría contable un tanto formal debido al tiempo de funcionamiento del departamento de mercado, pero si han realizado arqueos de caja, revisión y control de los ingresos, y egresos así como revisión en los reportes mensuales de ingresos y egresos.

El departamento de mercado está trabajando en la elaboración de las funciones, además se ha revisado aspectos como registro de arrendatarios, legalización de puestos, ordenamiento y delegación de responsabilidades, control de la mora, revisión de compras, aplicación de la ordenanza del mercado y se tiene prevista realizar una auditoría en Diciembre 2012, con el objeto de ordenar y aportar mejoras administrativas al departamento de mercado.

4) SUPERVISIÓN

La aplicación de esta herramienta de supervisión es muy importante en la unidad de administración de mercado Municipal, debido a que el administrador de mercado supervisa constantemente ciertas actividades, como el aseo y ornato de las instalaciones del mercado, la recolección de basura, mantenimiento, ordenamiento control de proliferación de ventas. Si no se encuentra en disponibilidad de hacer delegar responsabilidades pero siempre manteniéndose informado del desarrollo de las actividades de sus colaboradores.²⁹

Aunque en la supervisión no se utiliza una herramienta que permita tener control de lo que se está supervisando, porque se está haciendo como observación directa.

²⁹ Entrevista con el Administrador de Mercado Municipal.

5) PRESUPUESTOS

La actual administración de mercado está elaborando un presupuesto de ingresos mensuales, específicamente al final de cada mes para visualizar y comparar los ingresos y egresos, además ver el comportamiento que estos tienen en cada mes y tomar decisiones

Al elaborar el presupuesto se ha podido hacer una comparación de ingresos y egresos y poder ver el déficit económico que existe en el mercado Municipal. Además se puede ir comparando el comportamiento de los ingresos mensuales, así como también ver a cuánto asciende la mora de impuestos. La actual administración y debido a la recién apertura del funcionamiento del mercado municipal ya como una unidad integrada de la municipalidad no cuenta con antecedentes de presupuesto de periodos anteriores debido a que fue aperturado en marzo 2012.

6) FORMULARIOS

En la Administración de mercado se utilizan formularios que están destinados para el control, los cuales son: solicitud para adjudicación de puestos solicitud a nuevos solicitantes, formulario de control de arrendatario donde se encuentran todos los datos básicos de los arrendatarios actuales, esto permite a la administración llevar un mejor control de los arrendatarios y tener información relevante de dichos arrendatarios.

7) METAS

Según entrevista con el administrador de mercado comento y con el personal administrativo entrevistado manifestaron en el cual un 85%, respondieron que no realizan reuniones periódicas para evaluar metas y logro que se pueden alcanzar en un periodo determinado, y el motivo por el cual es porque no tienen definidas las metas a cumplir.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

a) CONCLUSIONES

- No existe un documento formal que muestre claramente la misión y la visión de la administración de mercado, además el personal no tiene conocimiento que exista.
- El personal de la Administración de mercado conoce los objetivos aunque solamente de manera verbal, los cuales no se encuentran definidos adecuadamente, lo que provoca que los empleados no tengan claridad en la aplicación de los mismos.
- La Administración de mercado no tienen establecidas o definidas las políticas de trabajo que les permitan alcanzar los objetivos.
- El personal administrativo de la Alcaldía Municipal, no conoce el plan de trabajo anual de la administración de mercado, por falta de divulgación de los encargados.
- La prestación de servicios es aceptable según manifiestan usuarios y arrendatarios del mercado municipal.
- La supervisión del mantenimiento se está realizando aunque no de la manera correcta pero, existen oportunidades de mejora en cuanto a la coordinación.
- Las actividades básicas para el funcionamiento del mercado se están realizando, y el personal con que se cuenta suficiente para coordinar las actividades.
- Según se investigó los usuarios y arrendatarios evalúan bien el trato que reciben por la administración de mercado en cuanto a trámites se refiere.
- Los usuarios y del mercado municipal se encuentran satisfechos con la instalaciones del mercado municipal.
- Los usuarios y arrendatarios consideran que la seguridad del mercado municipal es aceptable.
- Hace falta definir más y divulgar las medidas de seguridad y evacuación, en las instalaciones del mercado municipal.
- Se determina que no existen herramientas de control administrativo adecuadas que faciliten al personal el desarrollo de las actividades asignadas.

b) RECOMENDACIONES

- Definir claramente la misión y visión de la administración de mercados en un documento formal.
- Diseñar los objetivos de la administración de mercado de manera formal, que sean alcanzables y que sean dados a conocer a los empleados y que contribuyan al logro de los mismos.
- Establecer y divulgar las políticas de trabajo a manera de contribuir al logro de los objetivos.
- Establecer planes de mejoramiento del mercado municipal, y darlos a conocer que el personal tenga conocimiento de la modernización del mercado municipal.
- En cuanto a la prestación de servicios por parte de la administración de mercado es aceptable pero se recomienda no descuidar la prestación de servicios si mejorarlos cada día.
- Coordinar de una manera más adecuada y formal la supervisión usando un cronograma de actividades o un calendario de actividades que permita llevar un mejor control.
- El personal con que se cuenta es suficiente para realizar las actividades, solo se recomienda delegar bien dichas funciones a cada empleado.
- Se recomienda seguir brindando la atención que se está dando a los usuarios y arrendatarios del mercado municipal a fin escuchar sus inquietudes y resolver los problemas de la mejor manera.
- Seguir manteniendo en buenas condiciones las instalaciones del mercado municipal.
- Los usuarios y arrendatarios consideran aceptable la seguridad del mercado municipal, pero se recomienda reforzar un tanto la vigilancia con el objetivo de la prevención de la violencia.
- Elaborar y divulgar las medidas de seguridad y evacuación de las instalaciones a fin estar preparados ante cualquier emergencia.
- Elaborar y proponer herramientas de control administrativo que ayuden al mejor desempeño de la funciones de los empleados del mercado municipal

CAPÍTULO III.

“PROPUESTA DEL DISEÑO DE HERRAMIENTAS TÉCNICAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO PARA LA MODERNIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD”

Este capítulo comprende la propuesta Técnica Administrativa que ayudará a solucionar los problemas y necesidades encontrados a partir del diagnóstico realizado en la Administración del Mercado Municipal de Ciudad Arce, con el propósito de brindar a los empleados la herramienta necesaria para realizar sus funciones y contribuir directamente a la eficiencia del personal y a optimizar la calidad de servicio al cliente, así mismo mejorar las condiciones laborales de los arrendatarios del Mercado Municipal. Dicha propuesta contiene elementos administrativos básicos tales como: Visión, Misión, valores, objetivos, políticas, estrategias que propicien un buen control administrativo en el Mercado Municipal.

Así mismo se incluyen herramientas administrativas que facilitaran al personal en el desarrollo de sus actividades tales como: Inclusión de presupuesto, auditorias, supervisiones, y capacitaciones al personal Administrativo, así mismo de charlas de manipulación de alimentos, atención al clientes, limpiezas de locales entre otros.

A. IMPORTANCIA.

Cuando hablamos de control, se nos viene a la cabeza el rendimiento y el desempeño de una empresa, la vigilancia de la labor de los empleados y la evaluación de los proyectos implementados en la misma. No solo basta con planear lo que va a realizar la empresa, organizar el trabajo y dirigir a los empleados, además de todo esto, es de vital importancia controlar que lo que se había planeado, se esté cumpliendo satisfactoriamente y si no es así, tomar las medidas necesarias para enderezar el camino y conseguir los objetivos propuestos desde el principio.

Es por ello que se debe estar preparado para hacer frente a las exigencias del medio y contar con un Diseño de Herramientas Técnicas de Control Administrativas que contribuya a lograr la eficacia y eficiencia al momento de ejecutar los proyectos propuestos por la Alcaldía Municipal de

Ciudad Arce. Es por ello que el Mercado Municipal de Ciudad Arce juntamente con el personal de la alcaldía municipal busca encontrar las herramientas adecuadas por medio de las cuales se les facilite el buen manejo de los recursos con que cuenta y así poder llevar a cabo una mejor administración del mismo, contribuyendo al bienestar de todos en forma general.

B. OBJETIVOS.

Los objetivos que se pretenden alcanzar con el diseño de Herramientas Técnicas de Control Administrativo que contribuyan a la Modernización del Mercado Municipal de Ciudad Arce son los siguientes.

GENERAL

- Elaborar una propuesta de herramientas técnicas de control administrativo que contribuya a la modernización y mejore el funcionamiento y el desarrollo de las actividades realizadas en la Administración de Mercado de Ciudad Arce, a fin de brindar un mejor servicio a la población en general.

ESPECÍFICOS

- Aplicar los conocimientos adquiridos sobre administración, para elaborar y proponer las mejores herramientas de control administrativo que sean necesarias a la administración de mercado municipal.
- Diseñar y explicar el uso de las herramientas de control administrativo, diseñadas a la administración de mercado para que puedan ser usadas correctamente.
- Identificar las Herramientas de Control administrativo actuales que están aplicando la actual administración de mercado de Ciudad Arce, proponer mejoras en las mismas.

C. BENEFICIOS Y VENTAJAS DE LA PROPUESTA.

Para alcanzar los objetivos propuestos anteriormente, es necesario destacar aquellos aspectos importantes que favorecerán el desarrollo de las Herramientas Técnicas de Control Administrativo. Por lo que a continuación se presentan las diferentes ventajas y los beneficios que se pretenden obtener:

1. BENEFICIOS.

- Brindará al personal administrativo del Mercado Municipal, las técnicas y herramientas necesarias para llevar a cabo una mejor administración del mismo.
- Facilitará personal administrativo del Mercado Municipal, verificar que lo planeado anteriormente se esté llevando a cabo y poder así alcanzar los objetivos propuestos.
- Permitirá a los arrendatarios del Mercado Municipal ofrecer sus productos y servicios de una mejor manera en un lugar más seguro, e higiénico, por lo tanto lograr incrementar sus ingresos.

2. VENTAJAS.

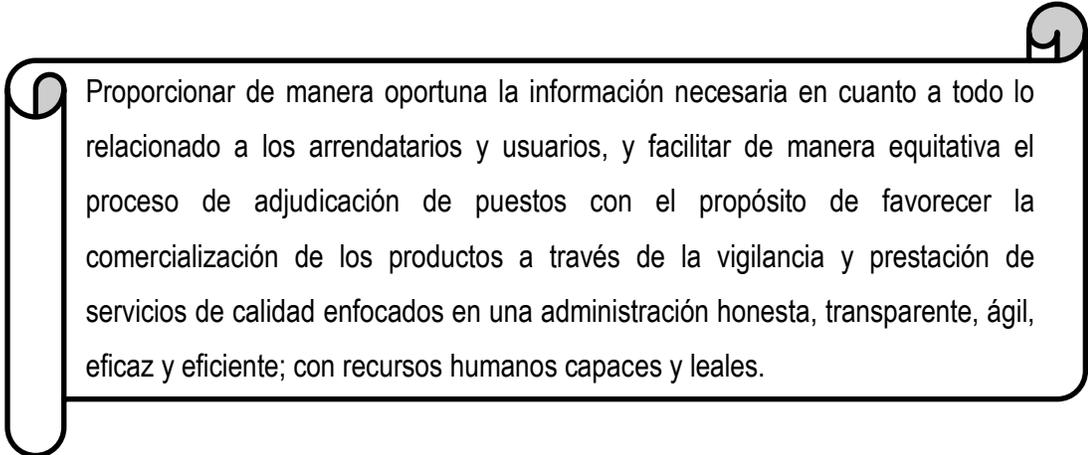
- Otorgar a personal administrativo del Mercado Municipal de forma clara y ordenada los conocimientos necesarios para una mejor toma de decisiones.
- Permitirá hacer buen uso de los recursos con que cuenta la Alcaldía Municipal con relación al Mercado Municipal.
- Permitirá hacer un buen uso de las instalaciones del Mercado Municipal ofreciendo mejores productos y así mismo incrementado las demandas

D. SISTEMA ADMINISTRATIVO PROPUESTO.

1. MISIÓN PROPUESTA.

La misión propuesta a la Administración de Mercado se basa en la imagen actual que enfoca los esfuerzos que realiza la organización para conseguir los propósitos fundamentales, también indica de manera concreta donde radica el éxito de la institución.

A continuación se detalla la misión propuesta para la Administración de Mercado.



Proporcionar de manera oportuna la información necesaria en cuanto a todo lo relacionado a los arrendatarios y usuarios, y facilitar de manera equitativa el proceso de adjudicación de puestos con el propósito de favorecer la comercialización de los productos a través de la vigilancia y prestación de servicios de calidad enfocados en una administración honesta, transparente, ágil, eficaz y eficiente; con recursos humanos capaces y leales.

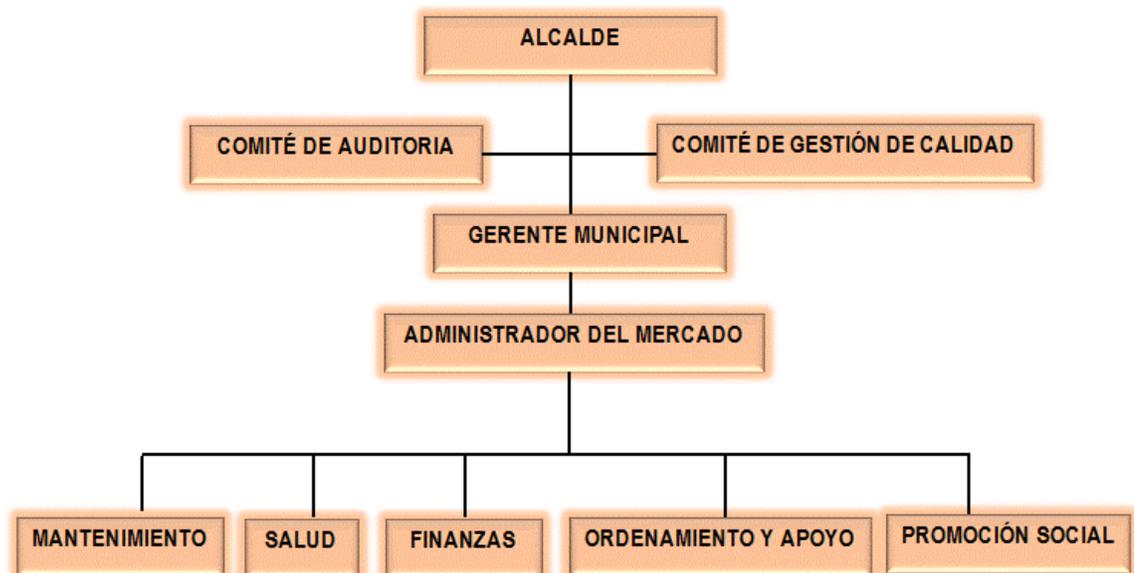
2. VISIÓN PROPUESTA.

La visión propuesta a la Administración de Mercado se refiere a lo que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización.

A continuación se detalla la visión propuesta para la Administración de Mercado.

Ser una Administración de Mercado que fomente el desarrollo económico de sus arrendatarios y usuarios que garantice el bienestar de los usuarios contribuyendo, a una mejor calidad de vida de la población Arcense, garantizando el comercio de productos de calidad y manteniendo un ambiente limpio, agradable y seguro.

3. ORGANIGRAMA PROPUESTO PARA EL MERCADO MUNICIPAL.



a) ÁREA DE MANTENIMIENTO:

Esta área estará enfocada a brindar las mejoras necesarias que demandan las necesidades que se presentan en las instalaciones del mercado, entre las cuáles se pueden mencionar:

- 1) Reparación de techos
- 2) Limpieza de techos
- 3) Mantenimiento de infraestructura
- 4) Reparación y mantenimiento de drenajes
- 5) Iluminación
- 6) Mantenimiento de cisterna
- 7) Sistema hidráulico.

b) ÁREA DE SALUD:

Esta área estará enfocada a realizar inspecciones en la mercancía que se comercializan en cada puesto haciendo mayor énfasis en productos alimenticios, con lo cual busca garantizar que se encuentren en buen estado al momento de ser obtenidos por el consumidor y de esta manera verificar que los arrendatarios están cumpliendo por lo menos con las mínimas exigencia que solicita el ministerio de salud, que tiene por objeto garantizar la salud de la población en general.

Entre los requisitos mínimos se contemplan los siguientes:

- 1) Verificar que los productos no estén vencidos.
- 2) Verificar el empaque y textura de los productos.
- 3) Limpieza de locales
- 4) Cumplimiento de requisitos que exige el ministerio de salud pública.
- 5) Gestionar capacitaciones sobre buenas prácticas de manipulación de alimentos.

c) ÁREA DE FINANZAS:

Esta área será la encargada del registro de los ingresos con que cuenta diariamente el mercado municipal, en el cual se deben de utilizar mecanismos de cobros adecuados que faciliten la obtención de los impuestos brindados por los arrendatarios del mercado y hacer llegar los cobros al fondo común municipal.

d) ÁREA DE ORDENAMIENTO Y APOYO:

Esta área será la encargada de velar por que se cumpla a toda costa el ordenamiento de los locales e impedir que los arrendatarios cambien sus rubros de venta utilizando los mismos locales para diferente tipo de productos a los establecidos desde un inicio de sus actividades.

Es importante mantener los espacios ordenados de acuerdo al rubro de venta que cada arrendatario ya que esto da mayor accesibilidad a los usuarios al mismo tiempo se evitan de contraer contaminación por la venta de productos en lugares no apropiados.

e) ÁREA DE PROMOCIÓN SOCIAL:

Es un conjunto de acciones y programas destinados a ser realizados con la participación de los grupos populares, con el fin de producir transformaciones en los niveles de vida de éstos, incorporando no sólo los aspectos de su desarrollo material sino también los de su desarrollo social y cultural, y muy particularmente sus procesos educativos.

Esta área será la encargada de generar y promover las condiciones adecuadas a los arrendatarios, clientes y al público en general.

Se deben buscar las condiciones apropiadas para que los vendedores puedan desarrollarse en un mejor ambiente que propicie la seguridad y confianza tanto personal como en conjunto.

Áreas de aplicación:

1. Participación ciudadana.
2. Desarrollo humano.
3. Seguridad.
4. Formación profesional.
5. Integridad física.
6. Formación socio – económica.

f) COMITÉ DE GESTION DE CALIDAD

Es el que garantiza el mejoramiento continuo, Esta gestión incluye planificación, organización y control del desarrollo del sistema y otras actividades relacionadas con la calidad, la implantación de la política de calidad de una empresa requiere un sistema de la calidad, entendiendo como tal el conjunto de estructura, organización, responsabilidades, procesos, procedimientos y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad.

g) COMITÉ DE AUDITORIA

Es un organismo de control que se puede encontrar principalmente en organizaciones de cierta magnitud, y que está destinado a supervisar el control interno de la organización y el accionar de las auditorías, tanto interna como externa. Los miembros del Comité de Auditoría son designados por el concejo municipal.

4. FORMULACIÓN DE VALORES PROPUESTOS.

Los valores de la empresa son los pilares más importantes de cualquier organización. Con ellos en realidad se define a sí mismo, porque los valores de una organización son los valores de sus miembros, y especialmente los de sus dirigentes.

Para la Administración de Mercado, los valores deben establecerse en un ambiente adecuado que facilite el cumplimiento de los objetivos y que los empleados y arrendatarios se identifiquen con ellos.

A continuación se detalla una lista de valores para la Administración de Mercado.

- Servicio al cliente.

No solo se debe enfocar en tener nuevos clientes, también debe reforzarse en tu relación con los antiguos. Para ello, se necesita posicionar al servicio al cliente como un concepto integral dentro de su negocio, hacer del buen trato parte de la cultura del negocio. Con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

- Calidad del servicio.

Una buena práctica de servicio es ofrecer al cliente un producto secundario, preferiblemente que esté relacionado con el producto principal. La innovación y estar siempre al día. Aunque nuestro producto se mantenga en el tiempo, debemos ofrecer algún tipo de innovación, para que así mismo el cliente siempre busque el Mercado Municipal como su primera opción.

- Compromiso.

Aceptar estos valores como parte indispensable en el Mercado Municipal siendo este de mayor importancia en cuanto a relación arrendatario y cliente.

- Respeto.

Dentro del mercado municipal esta valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad. El respeto se acoge siempre a la verdad; exige un trato amable y cortés; el respeto es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo, el respeto es garantía de transparencia, teniendo así la disponibilidad de cada uno a dar lo mejor esforzándonos a practicarlos diariamente.

- Transparencia.

La transparencia hace posible la comunicación entre todos. Es así que existe una buena relación arrendatario y cliente.

- Compañerismo.

Tratándose de que todas las acciones que se realicen se desarrollen a través del trabajo en equipo y la ayuda mutua de todos los involucrados en la prestación de servicios en el Mercado Municipal.

5. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS PROPUESTOS.

Después de haber propuesto la misión, visión, y los valores de la Administración del Mercado se procede a formular los objetivos en el cual va enfocado al logro de las metas.

A continuación se detalla los objetivos propuestos para la Administración de Mercado.

GENERAL.

- Diseñar un conjunto de Herramientas Técnicas de Control Administrativo que contribuyan a la Modernización del Mercado Municipal de Ciudad Arce con el propósito de identificar oportunidades de mejora; y así contribuir soluciones de problemas que se tienen actualmente.

ESPECÍFICOS.

- Contribuir a una Organización Integral del Mercado Municipal todo esto mediante capacitaciones al personal Administrativo, con el propósito de que realicen mejor sus funciones y que se haga mejor uso de los recursos Materiales, económicos y Humanos.

- Promover a los arrendatarios del Mercado Municipal herramientas y técnicas para elevar sus ventas a través de charlas de manipulación de alimentos, atención al cliente, limpiezas de locales entre otros.
- Brindar limpieza y vigilancia que permita al Mercado Municipal tener instalaciones higiénicas y más seguras.
- Proporcionar a los Administradores del Mercado Municipal los lineamientos necesarios para la elaboración de un plan de trabajo estructurado de forma ordenada, eficaz y uniforme, y así hacer buen uso de los recursos con que se cuenta.

6. POLÍTICAS PROPUESTAS.

Las políticas son guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización.

A continuación se detalla las políticas propuestos para la Administración de Mercado.

1. Mejorar la calidad en la atención que se le brinda a los arrendatarios, y reducir el tiempo de espera en los procesos de adjudicación de puestos en el Mercado Municipal de Ciudad Arce.
2. Realizar reuniones periódicas en un lapso de mes a mes con el personal administrativo que permita mejorar todos los servicios brindados por el Mercado Municipal.
3. Capacitar al personal administrativo para así mismo fortalecer y mejorar el desempeño laboral del mismo dentro del Mercado Municipal.
4. Los pagos de impuestos diarios se deben hacer con la persona encargada del cobro del mismo, los cuales deben estar completamente identificadas con carnet de la Alcaldía Municipal.
5. Garantizar el cumplimiento de la Ordenanza Reguladora Municipal de Ciudad Arce.

6. Los arrendatarios para cancelar mora de meses anteriores deberán hacerlo directamente en Oficina Administrativa realizando el pago directamente con la secretaria, caso contrario si los arrendatarios se pasan de un periodo de 3 meses se les des adjudicara de los puestos.
7. El Mercado Municipal se abre a 5:30 am y se cierra a la 9:00 pm para el primer y segundo nivel, a excepción el tercer nivel el cierre 8:00 pm.

7. ESTRATEGIAS PROPUESTAS.

Las estrategias se refiere al conjunto de acciones planificadas anticipadamente, cuyo objetivo es alinear los recursos y potencialidades de una empresa para el logro de sus metas y objetivos de expansión y crecimiento. Por lo tanto a continuación se presenta las que se deben implementar en la Administración de mercado.

1. Proveer a todos los empleados de las Herramientas Técnicas Administrativas y del equipo necesario para que estos puedan brindar un mejor servicio al Mercado Municipal de Ciudad Arce.
2. Implementar capacitaciones de mejora continua, atención al cliente y trabajo en equipo.
3. Crear mantener alianzas permanentes con las instituciones de seguridad pública CAM (Cuerpo de Agentes Municipal) y PNC (Policía nacional Civil) para velar por una mayor seguridad tanto a los arrendatarios como a quienes visitan el Mercado Municipal.

E. HERRAMIENTAS TÉCNICAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO.

Generalmente todas las técnicas que existen para ayudar al administrador en la labor de control son ante todo instrumentos de planeación dado que, el objeto de control es hacer que los planes tengan éxito.

Algunos de los muchos instrumentos o herramientas caen dentro del campo de lo tradicional, en tanto que otros, son el resultado de los últimos estudios orientados a proporcionar nuevas herramientas control más modernas y eficientes, para realizar un buen control debe haber unas herramientas y unas técnicas que nos ayuden o permitan realizar esta función más fácilmente

▪ DESCRIPCIÓN DE LAS HERRAMIENTAS TÉCNICAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO.

Una técnica de control es un procedimiento que representa información de la organización de una manera tal que permita desarrollar e implementar una estrategia adecuada señalando los puntos fuertes y débiles de la unidad o unidades en las cuales se basa.

Son las herramientas de las que se auxilia el administrador para llevar a cabo el proceso del control. Todas las herramientas o técnicas de planeación son técnicas de control. A partir del momento en que se determina un objetivo se establece un control ya que un objetivo es un estándar por lo tanto, un adecuado control depende de una eficiente planeación y viceversa.

A continuación veremos algunos aspectos fundamentales de las herramientas de uso común por parte de los administradores para el desarrollo de su labor de control.

1. FORMAS (FICHAS DE CONTROL DE PAGOS)

Son elementos indispensables para transmisión y registros de datos, relativo a las actividades que se desarrollan en cada departamento existen muchas formas que se utilizan en las

empresas, que van desde tarjetas de control hasta pólizas de contabilidad, las formas facilitan la transmisión de la información y sirven para registrar adecuadamente las operaciones.

A continuación se hace sugerencias a tomar en cuenta en las fichas de control de pago Mercado Municipal de Ciudad Arce:

- Las fichas de control de pago se debe ajustar a las necesidades de cada arrendatario, es por ello que se propone el siguiente formato el cual cumple con los requisitos más importantes que se debe plasmar en una ficha de pago.
- El control de pago de los impuestos de los arrendatarios, se propone implementar la técnica del sello y ya no contar con la perforación de las fichas, todo esto con el objeto de evitar falsificaciones y evasión de impuestos por parte de los arrendatarios.
- Que las fichas de pagos deben de ser cobradas por la persona delegada por la Alcaldía Municipal siendo este el colector de impuesto, el cual deberá estar debidamente identificado para realizar dicha función.
- Establecer un horario adecuado de recolección de impuesto la cual está comprendida de 1:00 PM a 5:00 PM, con el objeto de tener un mejor ordenamiento al momento de pagar sus impuestos establecidos, dar un margen de tiempo para los comerciante a que puedan obtener un ingreso en el día para que puedan cancelar sus impuestos.

 ALCALDIA MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE 							
MERCADO MUNICIPAL FICHA DE CONTROL DE PAGOS DIARIOS							
Arrendatario: _____			Tipo de Puesto: _____			Plan de pago N°: _____	
N° de Puesto: _____			Giro: _____			Monto: _____	
Cuenta: _____			Mes que cancela: _____			Numero de cuotas: _____	
ubicación: _____			Dias: _____				
DIARIO							SEMANAL
1	2	3	4	5	6	7	\$
8	9	10	11	12	13	14	\$
15	16	17	18	19	20	21	\$
22	23	24	25	26	27	28	\$
29	30	31					\$
original: Alcaldia		Arriendo: \$					
Copia: arrendatario		Agua: \$				Valor del Mes: \$	
		energia electrica: \$					
				F _____			
Colector: _____				Adminsitrador de Mercado			

2. INFORME ESCRITO.

Un informe escrito o reporte es una comunicación dirigida a una o varias personas con un propósito esencialmente instructivo respecto a un tema preciso. En él se entrega la información sistemática, los datos y resultados obtenidos en una investigación la cual puede ser bibliográfica, empírica o mixta.

Antes de desarrollar el informe:

1. Hay que tener claro cuál es el propósito del informe (informar, describir, comentar, explicar, discutir, opinar, recomendar o persuadir) Es necesario tener muy claro el objetivo del trabajo.
2. También es importante tener claro las características de quien va a leer el informe, si es experto o no en la materia y en qué puntos se fija más.

A continuación se hace la propuesta de cómo utilizar los informes escritos en el Mercado Municipal de Ciudad Arce:

- A partir de la información obtenida por parte de Administrador del Mercado colaboradores los informes deben de ser claros y precisos, los cuales deben entregado a las Autoridades competentes siendo estos el Alcalde y su concejo. Los informes escritos deben de presentarse mensualmente, en ellos se deben de contener la información obtenida de los hechos que ocurren diariamente en el Mercado Municipal de Ciudad Arce, todo esto con el objetivo de mantener siempre informado de todo los acontecimientos que suceden en dicho mercado, para luego proponer o buscar alternativas de solución, seguimientos y mejoras en dicha administración.
- Los informes presentados deben de contener la situación real de los sucesos diarios, los cuales pueden estar enfocados en necesidades de los arrendatarios, en conflictos, en avances de proyectos, en planes a futuro.
- Los informes deben de contener de manera detallada los resúmenes de las funciones realizadas mensualmente para ver que si se están cumpliendo los objetivos esperados como Administración.
- Deben de contener los ingresos percibidos mensualmente, con el objeto de verificar el nivel de morosidad que tienen los arrendatarios en el Mercado.
- Elaborar un cuadro comparativo de ingresos mensuales utilizando el sistema SAFIMU II (Sistema de Administración Financiera Integrado), este sistema permite llevar un control de los ingresos percibidos por el Mercado Municipal.

MERCADO MUNICIPAL
IMFORME DE INGRESOS PERCIBIDOS DE COBRO DE IMPUESTOS

MESES DE MARZO A SEPTIEMBRE 2012

MESES	INGRESO	PORCENTAJE
MARZO	\$ 3,106.16	11%
ABRIL	\$ 2,619.46	9%
MAYO	\$ 3,265.37	12%
JUNIO	\$ 2,771.53	10%
JULIO	\$ 3,111.26	11%
AGOSTO	\$ 6,649.67	24%
SEPTIEMBRE	\$ 6,389.10	23%
TOTAL	\$ 27,912.55	100%

Comentario:

El siguiente cuadro muestra el comportamiento de ingresos percibidos por el departamento de mercado Municipal, cabe mencionar que se toma el comportamiento de marzo por ser la fecha en que dicho mercado fue aperturado con sus nuevas instalaciones, y se puede observar que en los meses de marzo a julio el comportamiento de los ingresos fue bajo en relación a los meses de agosto y septiembre, esto se debe a que se estuvo cobrando con cuotas establecidas en la ordenanza, pero que a partir del 1º de Agosto se reformo la ordenanza considerando un considerable incremento en el cobro el cual hace que en agosto y septiembre 2012, los ingresos mensuales dupliquen la cifra de los meses anteriores.

3. AUDITORÍA.

Tiene como fin primordial dictaminar si la información financiera presenta fidedignamente la información de la empresa y si los resultados que presenta son auténticos. Esta evaluación se realiza con base a la revisión y examen detallado de todos los registros contables con el fin de verificar la autenticidad de los registros y estados financieros. Asimismo, que los métodos utilizados estén de acuerdo con los principios de contabilidad, generalmente aceptados, y que su aplicación sea consistente.

- Auditorías externas:

Es un proceso de verificación que implica la evaluación independiente de las cuentas y los estados financieros de la organización. La auditoría es realizada por personal contable empleado por un despacho externo de contadores o por contadores contratados al efecto, La auditoría externa se efectúa cuando el período de operaciones de la organización ha concluido y los estados financieros están terminados.

- Auditorías internas:

Son realizadas por miembros de la organización. Su propósito es ofrecer garantía razonable de que los activos de la organización están debidamente protegidos y de que los registros financieros son llevados con la precisión y la confiabilidad suficiente para preparar los estados financieros. Además sirve a los directivos para evaluar la eficiencia de las operaciones de la organización y el desempeño de los sistemas de control. El alcance de las auditorías también puede variar, dependiendo del tamaño y las políticas de la empresa.

Existen diferentes técnicas de planeación-control que usa un ejecutivo. Por ejemplo, las normas administrativas que son un tipo de planeación importante, también se usa para propósitos de control. En forma similar los presupuestos son planes, y su uso, adecuadamente llamado formulación de presupuestos, es esencialmente una función de control, así como los estudios de evaluación de personal están realizados de acuerdo con el proceso de control.

Consideraciones a tomar en cuenta a fin de evitar observaciones administrativas

- 1) Cumplir con el reglamento de trabajo
- 2) Elaborar un manual de funciones
- 3) Establecer normas de trabajo
- 4) Llevar un registro y control de ingresos transparente
- 5) Elaborar plan de trabajo anual y garantizar su ejecución
- 6) Llevar un registro actualizado de control de morosidad
- 7) Gestionar capacitaciones para el personal.

- 8) Mantener un registro de arrendatarios completo.
- 9) Garantizar que el mantenimiento de las instalaciones se esté realizando

4. PRESUPUESTO:

Uno de los recursos de más amplio uso para el control administrativo es el presupuesto, La presupuestación es la técnica por excelencia para el ejercicio del control, considerada la formulación en términos numéricos de planes para un período futuro dado. Así, los presupuestos son estados de resultados, ya sea en términos financieros o no financieros.

PRESUPUESTO DE INGRESOS.

Es aquel presupuesto que permite proyectar los ingresos que la empresa va a generar en cierto periodo de tiempo.

EL PRESUPUESTO DE INGRESOS MENSUAL PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE MERCADO MUNICIPAL.

A continuación se propondrá un modelo de presupuesto mensual con el fin que sirva como una herramienta de apoyo, para la administración de mercado, para llevar un mejor control de los ingresos y poder realizar proyecciones a futuros y tomar decisiones, así como también poder hacer comparaciones mensuales históricas.

Modelo propuesto de presupuesto mensual:

		PRESUPUESTO DE INGRESO ESPERADOS MENSUAL							
		DEPARTAMENTO DE MERCADO MUNICIPAL.							
		Detalle de las proyecciones de cobro mensual.							
		actualizadas y aprobadas en la ordenanza de Mercado a partir del 1° agosto 2012							
		INGRESO PROYECTADO			INGRESO REAL				
	N° puestos	INGRESOS	Ingreso Diario	Ingreso Mensual	N° puestos	Ingreso Diario	Ingreso Mensual		
	350	cubiculos \$0.50 Dia.	\$ 175.00	\$ 5,250.00	307	\$ 153.50	\$ 4,605.00		
	100	planchas de cemento \$0.35	\$ 35.00	\$ 1,050.00	96	\$ 33.60	\$ 1,008.00		
	50	Espacios \$ 0.35	\$ 17.50	\$ 525.00	45	\$ 15.75	\$ 472.50		
	70	\$0.35 cobros de Otros espacios publicos	\$ 24.50	\$ 735.00	70	\$ 24.50	\$ 735.00		
	469	Energía \$1.00 x mes = \$469.00		\$ 469.00	460		\$ 460.00		
	307	Agua \$1.00 x mes= \$307.00		\$ 307.00	300		\$ 300.00		
		Total Ingreso Mensual	\$ 252.00	\$ 8,336.00		\$ 227.35	\$ 7,580.50		
		PENDIENTE DE PAGO MOROSIDAD							\$ 755.50

		DETALLE DE CUENTAS PENDIENTES DE PAGO MES DE :							
	N° puestos	INGRESOS			N° puestos	0	0		
	350	cubiculos \$0.50 Dia.			43	\$ 21.50	\$ 645.00		
	100	planchas de cemento \$0.35			4	\$ 1.40	\$ 42.00		
	50	Espacios			5	\$ 1.75	\$ 52.50		
	70	0.35 cobros de Otros espacios publicos			0	\$ -	\$ -		
	469	Energía \$1.00 x mes = \$469.00			9		\$ 9.00		
	307	Agua \$1.00 x mes= \$307.00			7		\$ 7.00		
		TOTAL DE MOROSIDAD MENSUAL				\$ 24.65	\$ 755.50		
	N° puestos	INGRESOS			N° puestos	0	0		
		cubiculos \$0.50 Dia.			0	\$ -	\$ -		
		planchas de cemento \$0.35			0	\$ -	\$ -		
		Espacios			0	\$ -	\$ -		
		0.35 cobros de Otros espacios publicos			0	\$ -	\$ -		
		Energía \$1.00 x mes = \$469.00			0		\$ -		
		Agua \$1.00 x mes= \$307.00					\$ -		
		Total Ingreso Mensual				\$ -	\$ -		
		TOTAL GENERAL DE INGRESO MENSUAL					\$ 7,580.50		

CONSOLIDADO ANUAL DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS					
N°	MESES	INGRESO	MORA	RECUPERACION	
1	ENERO	\$ -	\$ -	\$ -	
2	FEBRERO	\$ -	\$ -	\$ -	
3	MARZO	\$ -	\$ -	\$ -	
4	ABRIL	\$ -	\$ -	\$ -	
5	MAYO	\$ -	\$ -	\$ -	
6	JUNIO	\$ -	\$ -	\$ -	
7	JULIO	\$ -	\$ -	\$ -	
8	AGOSTO	\$ -	\$ -	\$ -	
9	SEPTIEMBRE	\$ -	\$ -	\$ -	
10	ACTUBRE	\$ -	\$ -	\$ -	
11	NOVIEMBRE	\$ -	\$ -	\$ -	
12	DICIEMBRE	\$ -	\$ -	\$ -	
	TOTAL	\$ -	\$ -	\$ -	

COMENTARIO:

La propuesta de formato de presupuesto surge debido a que en la administración de mercado actualmente no se está llevando un control del ingreso diario y mensual adecuado, así como el detalle de morosidad. Es por eso que se ha considerado dar como propuesta el presente formato de presupuesto que a nuestro ver les facilitará el registro de cobros realizados, este formato ha sido elaborado a partir de las necesidades de información obtenida en el diagnóstico.

Éste formato fue diseñado en la herramienta de Excel 2010, utilizando fórmulas de suma, y es un recurso con que cuenta en la administración de mercado y no está siendo bien utilizado.

5. SUPERVISIÓN.

La supervisión es la observación regular y el registro de las actividades que se llevan a cabo en un proyecto o programa elaborado con anticipación. Es un proceso de recogida rutinaria de

información sobre todos los aspectos del proyecto. Supervisar es controlar qué tal progresan las actividades del proyecto tal como se planearon en un inicio.

La supervisión también implica comunicar los progresos a los imprevistos que puedan obstaculizar el desarrollo normal de las actividades. Los informes posibilitan el uso de la información recabada en la toma de decisiones para mejorar el rendimiento del proyecto.

Entre las actividades que se pueden incluir en la supervisión están las siguientes:

- 1) Supervisión de ordenamiento de puestos
- 2) Control de prevención de ventas ambulantes
- 3) Control de saneamiento y limpieza
- 4) Mejoramiento de ornato
- 5) Mantenimiento de instalaciones y servicios brindados
- 6) Control de rubros de venta establecidos
- 7) Control de medidas y pesos

La Observación de las instalaciones y Guía de supervisión: El supervisor tendrá en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis

El Supervisor preparará un cronograma de actividades durante la visita y una lista de verificación sobre los aspectos que considere necesario verificar en el terreno durante el proceso de Supervisión. Estos documentos deberán ser previamente presentados y aprobados por el área correspondiente.

6. LISTA DE CHEQUEO.

Se denomina lista de chequeo a la lista de comprobación que sirve de guía y recordatorio de los puntos que deben ser inspeccionados en función de los conocimientos que se tienen sobre

las características y riesgos de las instalaciones. Viene a ser un cuestionario de preguntas en el que se responder así o no, concretamente es una lista de comprobación de determinadas condiciones de trabajo compuesta por varios ítems que pueden contener una o varias preguntas según sea el caso.

Cada supervisor encargado de la prevención que deba realizar una inspección de seguridad debe elaborar y adaptar los lista de cheque, a las circunstancias de cada momento según corresponda, deben de ser lo más claros e inteligibles que sea posible.

LISTA DE CHEQUEO AL PLAN DE SEGURIDAD DE LAS INTALACIONES DEL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE.

Una de las principales función básica de la lista de chequeo es que constituyen uno de los mecanismos de control y su función básica es la de detectar condiciones peligrosas que puedan generar accidentes o enfermedad profesional, antes que se desencadenen los accidentes o avancen las enfermedades profesionales.

En el Mercado Municipal de Ciudad Arce se propone utilizar una lista de chequeo que sea aplicada al Plan de Seguridad de las instalaciones de dicho Mercado, vista la necesidad de la existencia de dicho plan, pero es necesario tener una herramienta que facilite el control y aplicación del plan.

A continuación se propone una lista de chequeo a utilizar como modelo a seguir como apoyo a la aplicación del Plan de Seguridad de las instalaciones del Mercado Municipal Ciudad Arce.

EJEMPLO DE LISTA DE CHEQUEO PARA LA ADMINISTRACION DE MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE.

ENFOCADO A LA INFRAESTRUCTURA DEL MERCADO MUNICIPAL

- | | | |
|--|----------|----------|
| 1. El suelo es regular y se encuentra en buen estado | SI:_____ | NO:_____ |
| 2. Los desniveles se corrigen con rampas pendientes | SI_____ | NO _____ |

3. Las aberturas en suelos, paredes y pasos elevados SI_____ NO_____
4. La anchura de pasillos peatonales es superior a 1 metro SI_____ NO_____
5. Los pasillos por los que circulan con carga, permiten el paso de personas sin interferencia entre ellos en el mercado. SI_____ NO_____

RELATIVO AL ENTORNO AMBIENTAL

6. El suelo se mantiene limpio y exento de sustancias resbaladizas SI_____ NO_____
7. Las zonas de paso están libres de obstáculos SI_____ NO_____
8. El nivel de iluminación es suficiente SI_____ NO_____
9. Las zonas de paso junto a zonas peligrosas están protegidas SI_____ NO_____

RELATIVO AL CARÁCTER PERSONAL Y LA ORGANIZACIÓN

10. Se observan hábitos de trabajo correcto
(Iniciativa a eliminar y limpiar posibles residuos) SI_____ NO_____
11. Ocupan los trabajadores un puesto de trabajo adecuado SI_____ NO_____
12. Se imparte formación e información a los arrendatarios SI_____ NO_____
13. Siempre hay alguien disponible en la atención a usuarios SI_____ NO_____

RELATIVO A LOS ARRENDATARIOS

14. Las cocinas y planchas se encuentran en buenas condiciones SI_____ NO_____
15. Los tambos de gas y sistemas están en buenas condiciones SI_____ NO_____

7. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE METAS

Es una herramienta que permite verificar y tener un mejor control del logro obtenido del cumplimiento de metas propuestas con anticipación, el objetivo principal de la evaluación de cumplimiento de metas es garantizar el cumplimiento de estas, corregir y ejecutar aquella que no se han cumplido.

Para hacer buen uso de esta herramienta la administración de mercado, debe establecer previamente las metas a ejecutar, y el tiempo en que estas deben ser cumplidas. Todo esto es de mucha importancia ya que por medio de esta herramienta se puede establecer mejoras en lo programado, y verificar que se cumpla con lo establecido evitando así errores que cuesten tiempo, dinero y esfuerzo, todo con el fin de satisfacer y buscar las mejores condiciones para los arrendatarios y usuarios del mercado.

Ejemplo propuesto de formato de evaluación de cumplimiento de metas.

Metas propuestas	Logros alcanzados	Sugerencias o áreas de mejora.	Responsable
Garantizar la reducción de la mora logrando llegar a cero las cuentas morosas.	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de mora de un 50% en el primer semestre del año. • Dialogo con arrendatarios y convenios e pago. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener más acercamiento con los arrendatarios y concientizar los de pago al día de las cuotas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador • secretaria
Mantener el ordenamiento del mercado municipal.	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenamiento en pasillos principales en el primer mes del año. • Control de proliferación de vendedores ambulantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con la revisión permanente de pasillos a fin de seguir garantizando el libre acceso peatonal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de ordenamiento
Garantizar y mejorar la vigilancia de las instalaciones el mercado.	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad de los productos cero robos de productos en puestos 	<ul style="list-style-type: none"> • No se ha presentado robo de productos en los últimos seis meses, pero se debe seguir garantizando la seguridad de los productos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad (vigilantes)

Garantizar que se mantenga y se mejoren los servicios básicos por parte de la alcaldía municipal.	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de recolección de basura se ha cumplido en un 95% . • Los sanitarios siempre se encuentran limpios. • Se brinda el servicio de iluminación y energía todo el año. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se debe proveer de recipientes de basura en el área de comedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador • Encargado de sanitarios • Recolectores de basura.
Metas propuestas	Logros alcanzados	Sugerencias o áreas de mejora.	Responsable
Garantizar la reducción de la mora logrando llegar a cero las cuentas morosas.	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de mora de un 50% en el primer semestre del año. • Dialogo con arrendatarios y convenios e pago. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener más acercamiento con los arrendatarios y concientizar los de pago al día de las cuotas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador • secretaria
Mantener el ordenamiento del mercado municipal.	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenamiento en pasillos principales en el primer mes del año. • Control de proliferación de vendedores ambulantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con la revisión permanente de pasillos a fin de seguir garantizando el libre acceso peatonal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de ordenamiento
Garantizar y mejorar la vigilancia de las instalaciones el mercado.	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad de los productos cero robos de productos en puestos 	<ul style="list-style-type: none"> • No se ha presentado robo de productos en los últimos seis meses, pero se debe seguir garantizando la seguridad de los productos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad (vigilantes)
Garantizar que se mantenga y se mejoren los servicios básicos por parte de la alcaldía municipal.	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de recolección de basura se ha cumplido en un 95% . • Los sanitarios siempre se encuentran limpios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se debe proveer de recipientes de basura en el área de comedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador • Encargado de sanitarios • Recolectores de basura.

F. SUGERENCIA DE FORMACIÓN PROFESIONAL PARA POTENCIAR LA ADMINISTRACIÓN DE MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD.

1- SUGERENCIAS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN A LOS EMPLEADOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE MERCADO.

La formación y Capacitación de los empleados del Municipio Ciudad Arce, para el año 20012, constituye un instrumento que determina las prioridades de Capacitación.

La capacitación, es un proceso organizado, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. Como componente del proceso de desarrollo del Talento Humanos, la capacitación implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del funcionario a su puesto ya la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral.

El recurso más importante en cualquier organización lo forma el personal implicado en las actividades laborales. Esto es de especial importancia en una organización que presta servicios, como lo es el Mercado Municipal de Ciudad Arce en la cual la conducta y rendimiento de los individuos influye directamente en la calidad y optimización de los servicios que se brindan.

Un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que las organizaciones exitosas sustentan sus logros. La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales que tiene con sus jefes y compañeros, radica en la confianza, respeto y consideración que se dan en la convivencia diariamente.

También son importantes el ambiente laboral y la medida en que éste facilita o inhibe el cumplimiento del trabajo de cada persona. Tales premisas conducen automáticamente a enfocar inevitablemente el tema de la capacitación como uno de los elementos más importantes en el Área del Recurso Humano y así mismo sirve para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las personas dentro de las organizaciones, direccionado a la optimización de los servicios prestados. En tal sentido se plantea el presente Plan de Capacitación en el área del Desarrollo del Talento Humano y mejora en la calidad del servicio al cliente.

2. FINES DEL PLAN DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y CAPACITACIÓN.

Siendo su propósito general impulsar la Eficiencia Eficacia en la Administración de Mercado, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- Elevar el nivel de rendimiento de los empleados de la Administración de Mercado y, con ello, al incremento de la productividad y rendimiento de la entidad misma.
- Mejorar la interacción entre los empleados y, con ello, elevar el interés por optimizar la calidad del servicio prestado dentro de la institución.
- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la calidad y, con ello, a elevar la moral de trabajo.
- Mantener a los empleados de la Administración de Mercados al día con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa y la creatividad con el fin de ayudar a prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo.

3. OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN.

Objetivo General.

Establecer acciones de capacitaciones orientadas al fortalecimiento de los valores éticos de los servidores públicos del Municipio de Ciudad Arce que le permitan adquirir y actualizar sus conocimientos, que contribuya al desarrollo personal y profesional de los empleados de la Administración de Mercado para elevar la productividad, eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus funciones.

Objetivos Específicos

- 1) Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus competencias laborales.
- 2) Elevar el nivel de compromiso de los empleados con respecto a las políticas, los planes, los programas, los proyectos y los objetivos de la entidad.
- 3) Fortalecer la capacidad, tanto individual como colectiva, de aportar conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño laboral y para el logro de los objetivos institucionales.
- 4) Facilitar la preparación permanente de los empleados con el fin de elevar sus niveles de satisfacción personal y laboral, así como de incrementar sus posibilidades de ascenso dentro de la carrera administrativa.
- 5) Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementar la motivación del trabajador y hacerlo más eficiente en sus funciones

4. CAPACITACIONES PROPUESTAS PARA LOS ARRENDATARIOS DEL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE.

Se sabe en la actualidad que existen diferentes formas de llevar a cabo un plan de capacitación, apoyados en la tecnología existente como la red, foros, talleres, seminarios y en general las comunicaciones, de igual forma se sabe que los recursos económicos son escasos, es por ello que la Alcaldía de Ciudad Arce no hace estas capacitaciones de manera periódica por la falta de recursos económicos y alianzas estratégicas.

A continuación se hace la propuesta de echar a andar el plan de capacitaciones a los arrendatarios del Mercado Municipal de Ciudad Arce:

- A partir de la información obtenida por parte de Administrador del Mercado y la presencia en las instalaciones se propone capacitaciones en Servicio y Atención al Cliente siendo ellos un pilar en la economía del municipio y una fuente de ingresos a los arrendatarios por eso se recomienda capacitar en esta área, siendo los arrendatarios los más beneficiados y así transmitir una actitud positiva mediante la buena apariencia (limpia y presentable), hablando adecuadamente con el tono agradable de vos, y así mismo identificar las necesidades del cliente dentro del mercado todo esto se propone que se haga en un periodo de 6 meses con la ayuda de instituciones sin fines de lucro crear alianzas estratégicas con beneficio de los arrendatarios siendo una propuesta INSAFORP (Instituto Salvadoreño de Formación Profesional), USAID (Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional) y FEPADE (Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo).
- Curso manipulación alimentos a los arrendatarios del Mercado Municipal. este curso está dirigido a todas las personas que laboran en actividades productivas directamente relacionadas con la Industria Alimentaria en el nivel 3 del Mercado el cual se encuentran situadas los comedores, pupuserías, tortillerías etc. La finalidad de proponer esta capacitación a los arrendatarios que su rubro de venta son los alimentos es de aportar a

la población interesada los conocimientos, habilidades y las competencias técnicas requeridas para llevar a cabo un adecuado proceso de manipulación de alimentos, lo cual redundará en una mejor calidad de los productos que se obtengan, asegurando la vida de las personas y contribuyendo a un régimen de salud preventiva. Siendo de igual manera una propuesta de que las señoras de los comedores del mercado les otorguen diplomas y certificados para su respectiva identificación. Con la ayuda de instituciones de Salud para el desarrollo de esta capacitación como lo son el Ministerio de Salud y el Instituto Salvadoreño del Seguro Social que se haga en un periodo de 6 meses.

- Inspección diaria y rutinaria (Lunes a domingo) al ingreso de carnes blancas, rojas, mariscos, lácteos, abarrotes etc. Que se comercializan en Mercado Municipal de Ciudad Arce.
- Convivencia ciudadana y participación comunitaria en los arrendatarios y así crear espacios para que la comunidad con ayuda de las autoridades competentes como lo son PNC (policía Nacional Civil) Y CAM (Cuerpo de Agentes Municipal) y las autoridades administrativas del municipio creadores de su propio bienestar, desarrollo y den solución a sus propios conflictos siendo estas capacitaciones con ayuda de la seguridad y aplicándolo en un periodo de 6 meses.
- Crear una capacitación de Emprendedurismo, orientarles a los arrendatarios del Mercado Municipal que sean personas que visualizan oportunidades donde la mayoría ve obstáculos, o capitaliza aprendizaje donde otros solo ven fracasos. En dicha capacitación se pretende lograr que los vendedores tengan un acercamiento a la realidad del emprendedor joven y de las metodologías más modernas existentes en el medio para poder abordar a dicha población. Con ayuda de las organizaciones sin fines de lucro como la ong`s ORMUSA (Organización de Mujeres Salvadoreñas)

5. CAPACITACIONES PROPUESTAS PARA LOS EMPLEADOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE.

El factor humano es cimiento y motor de toda empresa y su influencia es decisiva en el desarrollo, evolución y futuro de la misma. El hombre es y continuará siendo el activo más valioso de una empresa.

El desarrollo evolutivo del hombre tanto en su esfera individual, como en la grupal e institucional, tiene como causa fundamental la educación, que se considera la base del desarrollo y perfeccionamiento del hombre y las empresas e instituciones. La capacitación que se aplica en las organizaciones, debe concebirse precisamente como un modelo de educación, a través del cual es necesario primero, formar una cultura de identidad empresarial, basada en los valores sociales de productividad y calidad en las tareas laborales.

A continuación se hace la propuesta de echar a andar el plan de capacitaciones a los empleados de la Administración en el Mercado Municipal de Ciudad Arce:

- Crear una capacitación al Atención al usuario dado que es un factor fundamental dentro de las instituciones, por eso se propone realizar dichas capacitaciones en un periodo de 6 meses con ayuda de instituciones y así mismo formar alianzas estratégicas con INSAFORP (Instituto Salvadoreño de Formación Profesional), USAID (Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional) y FEPADE (Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo), teniendo esto con el fin de lograr motivar a los participantes hacia la mejora de la Calidad de Servicio, así mismo llevar a cabo comunicaciones eficaces y eficientes con el cliente., desarrollar las competencias que permitan aplicar un proceso de Atención al Cliente satisfactorio para éste, mejorar la Calidad de Servicio percibida por los clientes que visitan las instalaciones tanto de la Alcaldía Municipal como la del Mercado.

- Proponer una capacitación de seguridad e higiene ocupacional. Todo empleador tiene la obligación de capacitar a sus trabajadores en materia de higiene y seguridad. Y así cumplir con lo exigido, capacitando a los empleados de todos los niveles jerárquicos de la Alcaldía y la Administración del Mercado, y tocarlos diferentes factores como lo son la prevención de enfermedades profesionales y de accidentes de trabajo, de acuerdo a las características y riesgos propios, generales y específicos de las tareas que se desempeñan en cada sector laboral. Todo esto con la ayuda de y FEPADE (Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo) y INSAFORP (Instituto Salvadoreño de Formación Profesional), USAID (Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional) con un periodo cada 6 meses.

- Crear y proponer la capacitación de aplicación de leyes municipales Con las capacitaciones se espera fomentar el conocimiento en los nuevos funcionarios y empleados municipales de los gobiernos locales sobre el ejercicio de las competencias, facultades, obligaciones y prohibiciones establecidas en el Código Municipal y la aplicación de algunas leyes administrativas que recientemente se han aprobado. Todo eso con la ayuda de (ISDEM) El Consejo Directivo del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal y (FUNDEMUCA) Desarrollo Local y el Fortalecimiento Municipal e Institucional de Centroamérica y el Caribe. Estas instituciones en su afán de contribuir a la modernización de las municipalidades del país.

6. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN.

1- IMPORTANCIA

El presente plan, orientara la puesta en práctica de la propuesta de las herramientas de control del mercado municipal de ciudad Arce, departamento de La libertad. Será decisión del concejo municipal y la administración de mercado la puesta en práctica.

2. OBJETIVOS DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

- Proporcionar a la Alcaldía Municipal de Ciudad Arce, las herramientas de control administrativo diseñadas para la administración del mercado municipal.
- Exponer a miembros de la administración de mercado y concejo en qué consisten las herramientas y el beneficio que pueden obtener su aplicación en los resultados.
- Orientar al administrador del mercado, la utilización adecuada de las herramientas de planeación y control.

3. ACTIVIDADES A REALIZAR

El comité de adjudicación de puestos, el administrador y personal del mercado serán los responsables de realizar las siguientes actividades:

- El comité de adjudicación de puestos juntamente con el concejo municipal evaluará y decidirá la aprobación de la aplicación de las herramientas de planeación y control, a la vez apoyará con las participaciones que estas mismas requieran, así como el financiamiento para que estas se puedan ejecutar.

- El administrador recibirá una orientación sobre el uso y aplicación de dichas herramientas de control administrativo por el grupo investigador de la universidad de El Salvador, quien participaron con él en la elaboración.
- El comité realizara reuniones con frecuencia con el administrador para ejecutar los planes propuestos.
- El comité tramitara con el concejo municipal el financiamiento de la implementación de las herramientas de control administrativo, antes propuestas.
- Una vez adquirido los recursos se inicia con el desarrollo de las herramientas propuestas al mercado municipal.

4. RECURSOS DISPONIBLES

Para el desarrollo de la aplicación de las herramientas de control administrativo se debe disponer de recursos tales como: humanos, materiales y financieros, por lo que la Alcaldía municipal de Ciudad Arce será la responsable de que estos estén disponibles en el momento oportuno según la programación, para el desarrollo e implementación de la propuesta.

a) Recurso Humano.

Este recurso lo comprende principalmente el comité de adjudicación de puestos, el administrador de mercado como principal director y ejecutor de los planes y demás personal del mercado, así como los arrendatarios participantes en algunas actividades que se realicen.

b) Recursos Materiales.

Los recursos necesarios para la ejecución del programa y comprenden, materiales de limpieza, materiales para mantenimiento de infraestructura, papelería necesaria para llevar a cabo las capacitaciones y publicidad de mercado.

c) Recursos Financieros.

La alcaldía cuenta con recursos financieros que el gobierno central le proporciona y lo administra por medio del fondo FODES (Fondo para el desarrollo Social). Y el fondo común.

5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS TÉCNICAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO PARA EL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD”

N°	Actividades.	MES 1				MES 2			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Exposición de la investigación por el grupo al Alcalde, miembros del Consejo y Administrador del Mercado Municipal								
2	El Alcalde Los miembros de Consejo y Administrador del Mercado Municipal analizan la propuesta								
3	Aprobación de la propuesta								
4	Implementación de las herramientas técnicas de Control Administrativo hacia el Mercado Municipal								
5	Coordinación con el Administrador del Mercado sobre los cursos de capacitación.								
6	Coordinación con FEPADE, INSAFORD Y USAID para inicios de cursos								
7	Coordinar con la policía Nacional Civil para inicio de curso y capacitación de seguridad								
8	Utilización e impresión de nuevos formatos propuestos para el Control en el Mercado Municipal								
9	Evaluación y control sobre la aplicación de herramientas técnicas de control Administrativo								

6. PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO PARA EL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE.

COSTO DE IMPLEMENTACION DE LAS HERRAMIENTAS DE CONTROL ADMINISTRATIVO PARA EL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE		
DETALLE DE EGRESOS	EN DOLARES AMERICANOS U\$	
	Materiales	Costo Anual
FORMAS (FICHAS DE CONTROL DE PAGOS)		
Papel 500 hojas de papel para tarjeta*\$0.07	\$ 420.00	\$ 420.00
Lapiceros 12 uno por cada mes 0.25*12	\$3.00	\$3.00
SUB TOTAL	\$ 423.00	\$ 423.00
INFORME ESCRITO		
Papel 60 hojas de papel	\$ 1.00	\$ 1.00
computadora	\$ 400.00	\$ 400.00
impresiones	\$ 1.20	\$ 1.20
SUB TOTAL	\$ 402.20	\$ 402.20
AUDITORIA		
Papel 30 copias 0.02 (cada 6 meses)	\$ 1.20	\$ 1.20
Lapiceros	\$ 0.50	\$ 0.50
Agua	\$ 2.00	\$ 2.00
Refigerio café, pan 2refigerios	\$ 12.00	\$ 12.00
SUB TOTAL	\$ 15.70	\$ 15.70
SUPERVISION		
Papel 1 resma	\$ 5.00	\$ 5.00
lapiceros 4*\$0.25	\$ 1.00	\$ 1.00
SUB TOTAL	\$ 6.00	\$ 6.00
PRESUPUESTOS		
papel	\$ 5.00	\$ 5.00
impreiones	\$ 15.00	\$ 15.00
SUB TOTAL	\$ 20.00	\$ 20.00
LISTA DE CHEQUEO		
papel	\$ 5.00	\$ 5.00
impreiones	\$ 15.00	\$ 15.00
SUB TOTAL	\$ 20.00	\$ 20.00
EVALUACION Y CUMPLIMIENTO DE METAS		
Papel	\$5.00	\$5.00
SUB TOTAL	\$5.00	\$5.00
SUB TOTAL GENERAL	\$891.90	\$891.90
IMPREVISTOS 10%		\$89.19
TOTAL		\$980.38

CAPACITACIÓN A LOS ARRENDATARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE MERCADO.		
INSTITUCIONES QUE DARÁN LA CAPACITACIÓN		
INSAFORP (Instituto Salvadoreño de Formación Profesional)		
USAID (Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional)		
FEPADE (Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo).		
Gastos Incurridos		
Lapiceros	\$ 12.50	\$ 12.50
Lápiz	\$ 12.50	\$ 12.50
Borrador	\$ 7.50	\$ 7.50
Folleto	\$ 50.00	\$ 50.00
Refrigerio	\$ 40.00	\$ 40.00
Agua	\$ 10.00	\$ 10.00
Almuerzo	\$ 100.00	\$ 100.00
Plumones	\$ 5.00	\$ 5.00
SUB-TOTAL	\$ 237.50	\$ 237.50
Imprevistos 10%		\$ 23.75
TOTAL		\$ 261.25
CAPACITACIÓN A LOS EMPLEADOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE MERCADO.		
INSTITUCIONES QUE DARÁN LA CAPACITACIÓN		
INSAFORP (Instituto Salvadoreño de Formación Profesional)		
USAID (Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional)		
FEPADE (Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo).		
(ISDEM) El Consejo Directivo del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal		
(FUNDEMUCA) Desarrollo Local y el Fortalecimiento Municipal e Institucional de Centroamérica y el Caribe		
Gastos Incurridos		
Lapiceros	\$ 5.00	\$ 5.00
Lápiz	\$ 5.00	\$ 5.00
Borrador	\$ 3.00	\$ 3.00
Folleto	\$ 20.00	\$ 20.00
Refrigerio	\$ 30.00	\$ 30.00
Agua	\$ 10.00	\$ 10.00
Almuerzo	\$ 75.00	\$ 75.00
Plumones	\$ 5.00	\$ 5.00
SUB-TOTAL	\$ 153.00	\$ 153.00
Imprevistos 10%		\$ 15.30
TOTAL		\$ 168.30
TOTAL GENERAL PRESUPUESTADO		\$1,409.93

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

LIBROS.

1. Chiavenato Idalberto «Introducción a la Teoría General de la Administración», Séptima Edición, de, McGraw-Hill Interamericana, 2004, Pág. 10.
2. Diccionario Enciclopédico Pequeño Larousse, pág. 660. Primera Edición. Segunda Reimpresión. 1996.
3. Procesos administrativos. Rodríguez Valencia, Joaquín (2006) “administración I”. México, Editorial Thompson, Página 90.
4. SAMPIERI HERNANDEZ, Roberto; FERNANDEZ COLLADO, Carlos; BAPTISTA LUCIO Pilar. Metodología de la Investigación. 2007. Mc Graw Hill. 2º Edición. México.
5. Stoner James, Freeman Edgard. Administración, 5º Edición, Prentice-Hall Hispanoamericana, México 1994
6. Terry R. George (2000). Principios de Administración. 5º Edición, Editorial continental, México. Página. 20.

TESIS.

ANGEL MENDOZA MARVYN EDGARDO, GOMEZ SERRANO DANILO OSWALDO, Anteproyecto de Investigación; “Diseño de un sistema de planificación y control que facilite la toma de decisiones Administrativas en la pequeña empresa dedicada al sector comercio, en el Municipio de la Libertad, Departamento de la Libertad.

ESCOBAR CASTANEDA, ALBA YANETH, GARCIA SARCEÑO PATRICIA ELIZABETH trabajo de graduación: propuesta de un sistema de control interno en la alcaldía municipal del

refugio, departamento de Ahuachapán” departamento SANTA ANA, UES septiembre de 2010.

GALDAMEZ MANCIA, IRMA ELENA, GONZALEZ PORTAL LUIS ANTONIO, SANCHEZ GALDAMEZ WALTER DOUGLAS. Trabajo de Graduación: “Propuesta de un sistema administrativo para la Modernización de la Administración del Mercados del Municipio de Mejicanos, Departamento de San Salvador.

ORDOÑEZ MOZ, REYNA IDALIA, RAMIREZ VALIENTE XENIA MARITZA, MORALES ARGUETA LEONORA. Trabajo de Graduación: “diseño de herramientas de planificación y control para fortalecer la gestión de la Alcaldía Municipal en función del Mercado de la Ciudad de San Luis Talpa Departamento de la Paz.

LEYES.

1. Código municipal, decreto Legislativo 274, publicado en el Diario Oficial 23 el 31 de enero de 1986.
2. Constitución de la República de El Salvador, Decreto 38 Asamblea Constituyente, del 15 de diciembre de 1983 publicado en el Diario Oficial 234 el 16 de diciembre de 1983, Tomo N° 281 Artículo N° 204.
3. Ordenanza reguladora del Mercado Municipal de Ciudad Arce, decreto número ocho, publicada el 23 de Agosto 2012.

INTERNET.

1. <http://fundacionchilamatal.org/historia.html>
2. <http://clubensayos.com/Negocios/HERRAMIENTAS-DE-CONTROL-ADMINISTRATIVO/173586.html>.

ENTREVISTAS

- Administrador del Mercado Municipal de Ciudad Arce el Lic. Roberto Miranda.
- Secretaria del Mercado Municipal de Ciudad Arce el Licda. Rocío Zepeda.
- Administrador de mercado municipal de la ciudad de Santa Tecla. Lic. Hemmer Augusto Palma Cerna.

ANEXOS

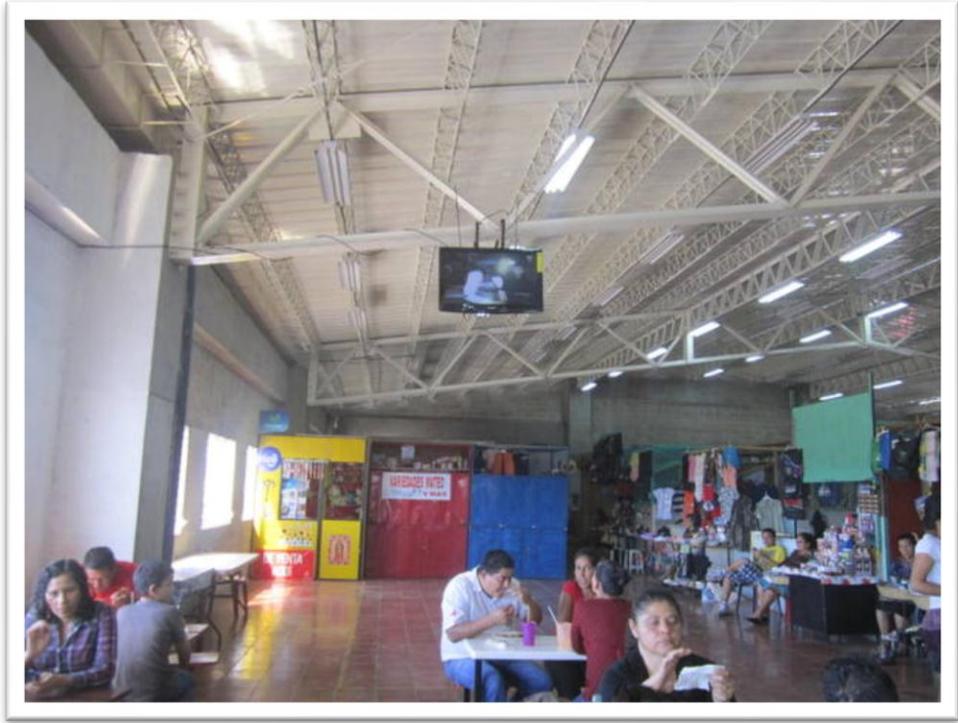
ANEXO N°1

FOTOS DE LA INFRAESTRUCTURA INTERNA Y EXTERNA DEL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE, EL CUAL CUENTA CON BUENA ILUMINACIÓN Y UNA EXCELENTE VENTILACIÓN.

INFRAESTRUCTURA, ILUMINACIÓN Y VENTILACIÓN







ANEXO N° 2

**NIVELES DEL MERCADO MUNICIPAL, Y DIFERENTES
RUBROS DE VENTA EN LOS CUALES SE
ENCUENTRA TODO TIPO DE PRODUCTO.**

NIVEL N° 1: FRUTAS, VERDURAS Y CARNES.





NIVEL N° 2: GRANOS BÁSICOS Y PRODUCTOS VARIOS.



NIVEL N° 3: COMEDORES



ANEXO N°3

**CUESTINARIO, TABULACIÓN Y ANÁLISIS DIRIGIDO A
LOS ARRENDATARIOS DEL MERCADO MUNICIPAL
DE CIUDAD ARCE.**



CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS ARRENDATARIOS DE LOCALES DEL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE.

OBJETIVO: Obtener información veraz y objetiva, que facilite el Diseño de Herramientas Técnicas de Control Administrativas para fortalecer la gestión del Mercado Municipal. La información proporcionada será tratada de manera confidencial y con fines académicos.

De antemano se agradece su colaboración.

Indicaciones: A continuación se le presentan una serie de preguntas con diferentes alternativas, donde deberá marcar con una "X" según sea su respuesta.

I. DATOS GENERALES

A)- Género.

Femenino_____

Masculino_____

B)- Edad

a) De 18 a 25 años _____

b) De 26 a 30 años _____

c) De 31 a 35 años _____

d) Mas 36 años _____

C)- Estudios Realizados.

a) Primaria _____

b) Secundaria _____

c) Superior _____

II. CUERPO DEL CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto tiempo tiene en la actividad económica su negocio en el Mercado Municipal de Ciudad Arce?

- a) Menos de 1 año _____
- b) De 1 a 5 años _____
- c) De 6 a 10 años _____
- d) Más de 11 años _____

2. ¿Cuántos empleados tiene su negocio?

- a) Ninguno _____
- b) De 1 a 2 empleados _____
- c) De 3 a 4 empleados _____
- d) De 5 a más empleados _____

3. ¿Cuáles considera usted que son los factores que motivan a los clientes a comprar en el Mercado Municipal de Ciudad Arce?

- a) Aseo _____
- b) Calidad _____
- c) Precio _____
- d) Vigilancia _____
- e) Accesibilidad _____
- f) Todas las anteriores _____

4. ¿considera usted que los clientes que visitan el Mercado Municipal, residen en Ciudad Arce?

- a) Si _____
- b) No _____
- c) Tal vez _____

5. ¿Qué efecto causan los vendedores ambulantes al comercio del Mercado Municipal de Ciudad Arce?

a) Negativo _____ b) Positivo_____ c) Indiferente_____

6. Existe algún tipo de conflicto entre los arrendatarios del Mercado Municipal de Ciudad Arce con los vendedores ambulantes?

a) Si _____ b) No____ c) No Se_____

Si su respuesta es afirmativa contestar la siguiente pregunta

7. Cuales considera usted que son las causas de conflictos entre los arrendatarios del Mercado Municipal de Ciudad Arce y los vendedores ambulantes?

a) Por qué el vendedor ambulante da más barato _____

b) Por qué el vendedor ambulante acapara compradores. _____

c) Por qué el vendedor ambulante no paga impuestos _____

8. ¿Qué nivel de satisfacción obtiene usted en sus ventas realizadas diariamente?

a) Satisfecho _____

b) Poco satisfecho. _____

c) Nada satisfecho. _____

9. ¿Cuál es el promedio de clientes diarios que compran sus productos o servicios?

a) Menos de 10 _____

b) De 11 a 20 _____

c) De 21 a mas _____

10. ¿Cuál considera usted que es la razón por la cual sus ventas no incrementan?

a) Poca afluencia de clientes. _____

b) Falta de publicidad. _____

c) Competencias de supermercados _____

d) Competencia de vendedores ambulantes. ____

11. ¿Cuáles considera que son sus ventajas con relación a sus competidores?

a) Precio ____

b) Calidad ____

c) Atención ____

d) Limpieza ____

e) Ubicación. ____

f) Todas las anteriores ____

12. ¿Cómo determina el precio que le asigna a los productos o servicios que usted vende?

a) Por costo ____

b) Por la competencia ____

c) Por la demanda. ____

13. ¿Mantiene en exhibición los productos que usted ofrece?

a) Si ____ b) No ____

14. ¿Qué medios utiliza para exhibir sus productos?

a) Canastos ____

b) Huacal ____

c) Sacos ____

d) Vitrina ____

e) Estantes ____

f) Bandejas ____

g) Plancha para pupusas ____

h) Otros. ____

15. ¿El Mercado Municipal de Ciudad Arce ha utilizado publicidad en medios masivos de comunicación?

a) Si _____ b) No _____

16. ¿Considera que la vigilancia dentro del Mercado Municipal de Ciudad Arce es la adecuada?

a) Si _____ b) No _____

17. Considera que la seguridad de sus productos es confiable?

a) Si _____ b) No _____

18. ¿Cuáles son los servicios básicos que ofrece la Alcaldía Municipal a los arrendatarios de los locales del Mercado Municipal de Ciudad Arce?

a) Recolección de Basura _____

b) Agua potable _____

c) Aseo diario _____

d) Iluminación _____

e) Ventilación _____

f) Otros servicios _____

19. En relación a los servicios que brinda este Mercado Municipal ¿Dónde considera que existen mayores deficiencias?

a) Aseo. _____

b) Electricidad. _____

c) Servicios sanitarios _____

d) Vigilancia _____

e) Recolección de basura _____

f) Todas las anteriores. _____

20. ¿Considera usted que los cobros de Impuestos Municipales son razonables a sus ingresos de ventas?

- a) Altos. ____ b) Normales. ____ c) Bajos. ____

21. Considera usted que el pago de los impuestos es el adecuado al rubro de venta

- a) Si ____ b) No ____

22. ¿Conoce donde se encuentra ubicada la oficina de la Administración del Mercado Municipal de Ciudad Arce?

- a) Si ____ b) No ____

23. ¿Cómo calificaría usted la Administración de Mercado Municipal?

- a) Excelente ____
b) Muy bueno ____
c) Bueno ____
d) Deficiente ____
e) No opina. ____

24. ¿Considera que la Administración del Mercado tiene comunicación directa con los arrendatarios?

- a) Si ____ b) No ____

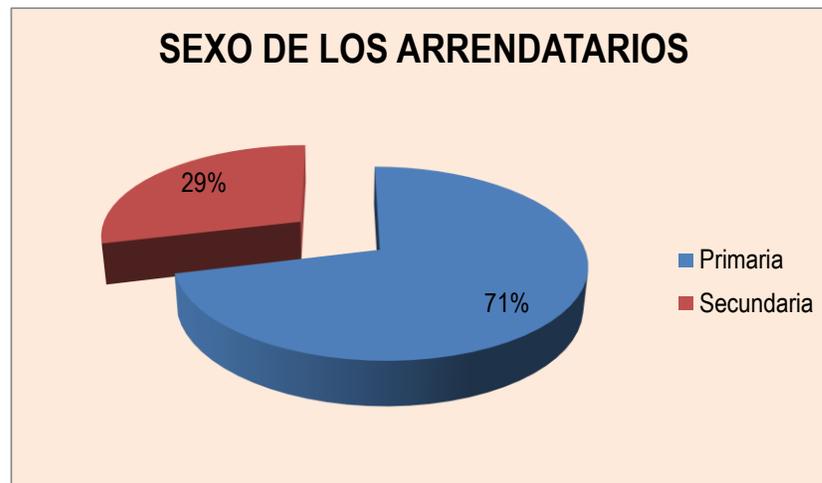
I. DATOS GENERALES

- SEXO:

Objetivo: Conocer el género que más prevalece en los arrendatarios del Mercado Municipal.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Femenino	37	82%
Masculino	8	18%
Total	45	100%

GRÁFICO N° 1



INTERPRETACIÓN:

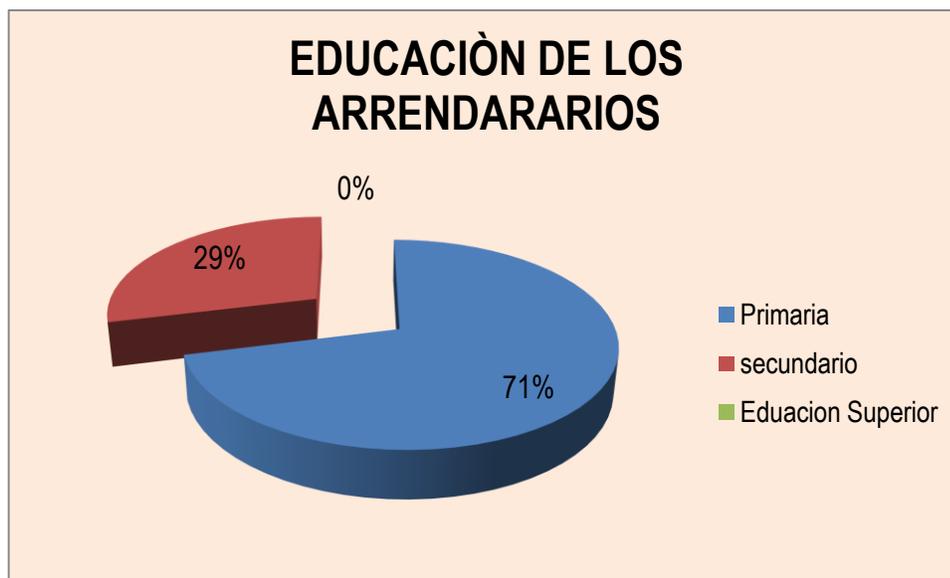
La mayoría de arrendatarios en el Mercado Municipal de Ciudad Arce, son del sexo femenino con un 82% de las personas encuestadas. Las mujeres salvadoreñas son las que más participan en este tipo de servicios que desarrollan las municipalidades por medio del Mercado. Las mujeres son las que predominan en los puestos de los mercados ya que ellas son las encargadas del cuidado de los hijos y en este caso en los Mercados tienen la oportunidad de tenerlos en los puestos de trabajo y así mismo obtener ingresos mediante la comercialización de sus producto

- Estudios realizados

Objetivo: Determinar el grado de escolaridad de los arrendatarios del Mercado Municipal.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Primaria	32	71%
Secundaria	13	29%
Educación superior	0	0%
Total	45	100%

GRÁFICO N° 2



INTERPRETACIÓN:

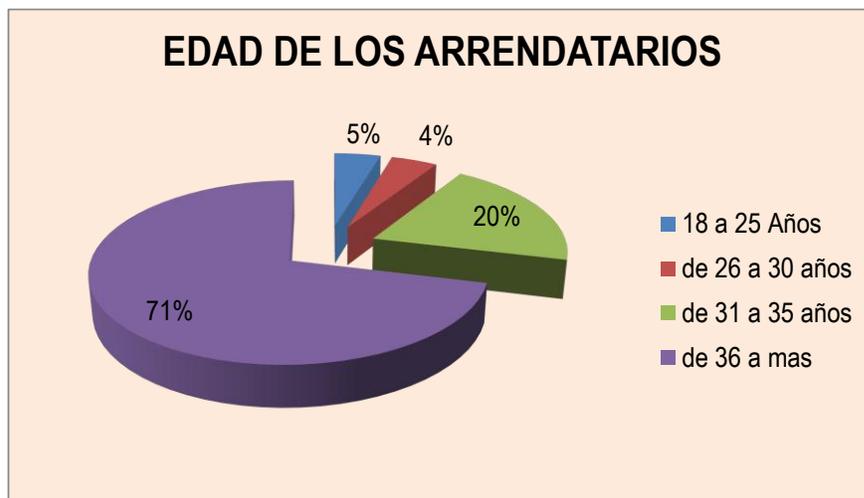
Del total de encuestas pasadas a los arrendatarios de los locales que tiene el Mercado Municipal de Ciudad Arce la gran mayoría con un 71% de respuestas dicen que solo han estudiado primaria. La mayoría de arrendatarios no poseen suficiente preparación académica, pero si pueden efectuar operaciones básicas como la suma y resta ya que esto les permite desempeñarse a la hora de comercializar sus productos para la venta.

- Edad

Objetivo: Conocer la edad promedio de los arrendatarios del Mercado Municipal.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
18 a 25 Años	2	4%
de 26 a 30 años	2	4%
de 31 a 35 años	9	20%
de 36 años o mas	32	71%
Total	45	100%

GRÁFICO N° 3



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la investigación de campo realizada a los arrendatarios de los locales del Mercado Municipal de Ciudad Arce la edad que más predomina en ellos es de 36 años a más con un 71% de las respuestas obtenidas. Las personas buscan este medio para subsistir económicamente debido a que las oportunidades de trabajo que ven más escasas por las edades de ellos, siendo el mercado una oportunidad favorable para este tipo de personas con ya esa edad, ya que da la oportunidad de subsistir económicamente y mantener a sus familias.

II. DESARROLLO DEL CUESTIONARIO.

1- ¿Cuánto tiempo tiene en la actividad económica su negocio en el mercado municipal de ciudad arce?

Objetivo: Determinar cuántos años tienen en la actividad económica los arrendatarios del Mercado Municipal

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Menos de 1 año	11	24%
De 1 a 5 años	1	2%
De 6 a 10 años	11	24%
11 Años o mas	22	49%
Total	45	100%

GRÁFICO N° 4



INTERPRETACIÓN:

Del total de encuestas pasadas a los arrendatarios de los locales del Mercado Municipal con un 49% de las respuestas obtenidas dicen que tienen más de 11 años de ser comerciante. Un poco menos de la mitad de los arrendatarios contestaron que la actividad económica del negocio, podemos decir que ser comerciante es muy rentable para muchas personas ya que hasta la fecha se han mantenido ellos y sus familias.

2- ¿Cuántos empleados tiene su negocio?

Objetivo: Determinar el número de empleados que el arrendatario cuenta en su negocio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Ninguna	43	96%
DE 1 a 2 Empleados	2	4%
DE 3 a 4 Empleados	0	0%
De 5 o mas empleados	0	0
Total	45	100%

GRÁFICO N° 5



INTERPRETACIÓN:

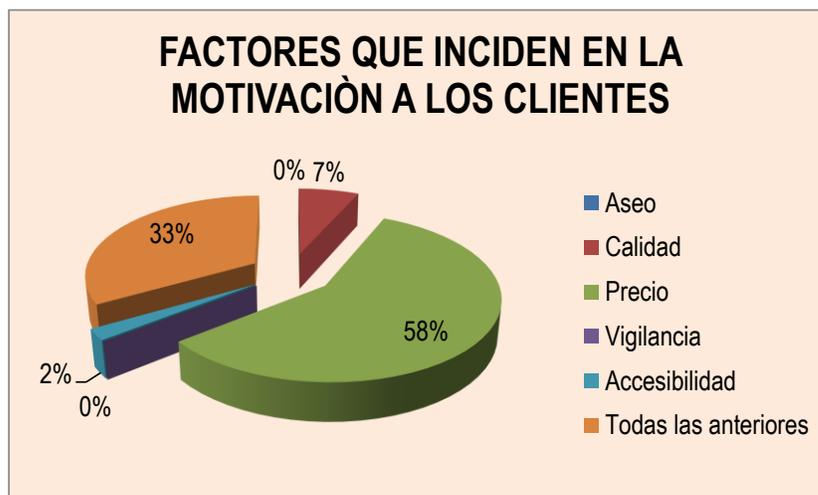
Los arrendatarios expusieron con un 96% que ellos no poseen personas que les ayude en sus negocios. La gran mayoría de arrendatarios encuestados en el Mercado Municipal exponen que ellos mismos administran sus negocios ya que por la economía en la que vivimos los puestos solo tienen los productos necesarios para su comercialización y pues no alcanza para pagar a ayudantes extras en los puestos, es ahí que se ven en la necesidad los arrendatarios de ellos solos administrar pues ellos pasan todo el día en el mercado y pues creen que no es necesarios más personas.

3- ¿Cuáles considera usted que son los factores que motivan a los clientes a comprar en el mercado?

Objetivo: Conocer la opinión de los comerciantes del porque los clientes compran en el Mercado Municipal.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Aseo	0	0%
Calidad	3	7%
Precio	26	58%
Vigilancia	0	0
Accesibilidad	1	2%
Todas las anteriores	15	33%
Total	45	100%

GRÁFICO N° 6



INTERPRETACIÓN:

Con los datos obtenidos en el cuestionario que se pasó a los arrendatarios de los locales del Mercado Municipal con el 58% de las respuestas obtenidas dicen que el precio que motivan a los clientes a comprar en el mercado. Para cuidar la economía de las familias los clientes optan por comprar sus productos o servicios en los mercados Municipales para así ahorrarse un poco de dinero y así comprar productos frescos y de gran calidad.

4.- ¿Considera usted que los clientes que visitan el Mercado Municipal, residen en Ciudad Arce?

Objetivo: Determinar de dónde provienen los clientes que visitan el Mercado Municipal.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Si	39	87%
No	2	4%
Talvez	4	9%
Total	45	100%

GRÁFICO N° 7



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con las respuestas obtenidas del cuestionario dirigido a los arrendatarios del Mercado Municipal el 87% dice que los clientes que visitan el mercado municipal, residen en Ciudad Arce. Los ciudadanos del Municipio de Ciudad Arce tienen la oportunidad que gozar con las oportunidades y el privilegio de tener un Mercado en el Municipio siendo este uno de los mejores mercados de la región.

5- ¿Qué efecto causan los vendedores ambulantes el comercio del mercado municipal de ciudad arce?

Objetivo: Determinar las consecuencias que trae los vendedores ambulantes alrededor del Mercado Municipal.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Negativo	41	91%
Positivo	0	0%
Indiferente	4	9%
Total	45	100%

GRÁFICO N° 8



INTERPRETACIÓN:

Con el total de encuestas pasadas a los arrendatarios del Mercado Municipal el 91% expresa que los vendedores ambulantes tienen un factor negativo para ellos. La competencia desleal en cuanto a los vendedores ambulantes que se encuentran alrededor de las instalaciones del Mercado está afectando en su gran mayoría a los arrendatarios que están pagando impuestos y pago de local en el Mercado y con los vendedores las ventas a los arrendatarios disminuyen teniendo la ventaja que los vendedores ambulantes no pagan impuestos ni local.

6- ¿Existe algún conflicto entre los arrendatarios del mercado municipal de ciudad arce con los vendedores ambulantes?

Objetivo: identificar la clase de conflicto que se da entre arrendatarios del Mercado y los vendedores ambulantes

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Si	7	16%
NO	37	82%
No se	1	2%
Total	45	100%

GRÁFICO N° 9



INTERPRETACIÓN:

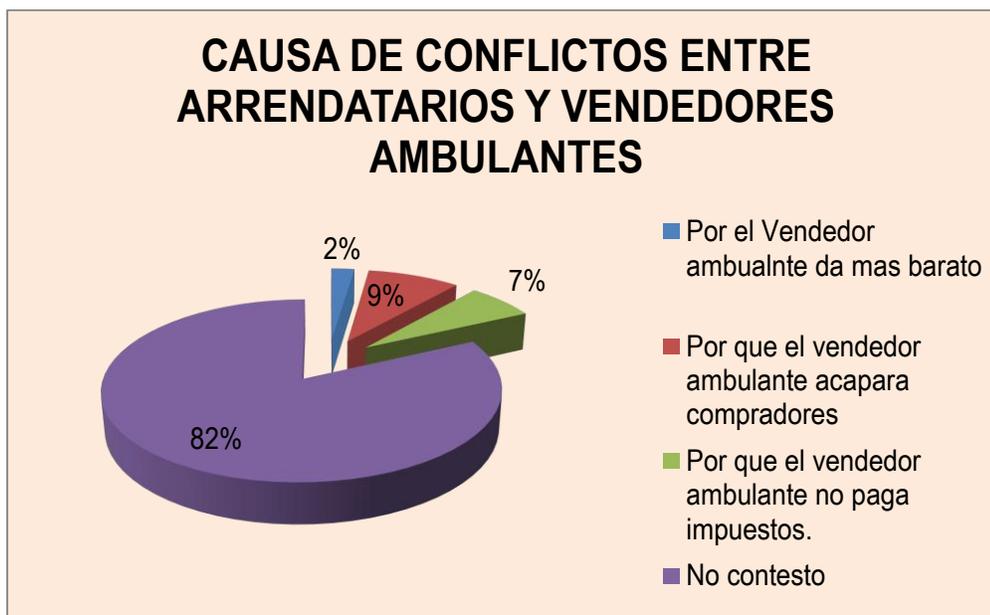
Del total de clientes encuestados el 82% respondió que no existe ningún conflicto entre los arrendatarios del mercado municipal de ciudad arce con los vendedores ambulantes. Los arrendatarios manifiestan que no tienen ninguna clase de conflictos con los vendedores ambulantes que como ellos se dedican a su negocio y a su venta pues los vendedores ambulantes hacen lo mismo.

7- ¿Cuáles considera usted que son las causas de conflictos entre los arrendatarios del mercado municipal de ciudad arce y los vendedores ambulantes?

Objetivo: Identificar qué tipo de conflictos se da entre los arrendatarios y los vendedores ambulantes del mercado municipal.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Por el Vendedor ambualnte da mas barato	1	2%
Por que el vendedor ambulante acapara compradores	4	9%
Por que el vendedor ambulante no paga impuestos.	3	7%
No contesto	37	82%
Total	45	100%

GRÁFICO N° 10



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los resultados obtenidos de los arrendatarios del Mercado Municipal un 82% de respuestas obtenidas los arrendatarios no contestaron. Los arrendatarios se limitaron a la hora de responder que si tenían algún tipo de conflictos con los vendedores ambulantes.

8- ¿Qué nivel de satisfacción obtiene usted en sus ventas realizadas diariamente?

Objetivo: Identificar como se sienten los arrendatarios con las ventas realizadas diariamente en el Mercado Municipal

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Satisfecho	19	42%
Poco Satisfecho	22	49%
Nada Satisfecho	4	9%
Total	45	100%

GRÁFICO N° 11



INTERPRETACION:

Según la información proporcionada el 49% de los arrendatarios encuestados manifiestan que su nivel de satisfacción en las ventas realizadas diariamente se encuentra pocos satisfechos.

De acuerdo a todo lo expuesto por los arrendatarios estos no se sienten de todo complacidos con las ventas que se están realizando diariamente siendo estas muy bajas.

9- ¿Cuál es el promedio de clientes diario que compran sus productos o servicios?

Objetivo: Saber qué cantidad de clientes tiene diario los arrendatarios del Mercado Municipal.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Menos de 10	3	7%
De 11 a 20	3	7%
Mas de 21	39	86%
Total	45	100%

GRÁFICO N° 12



INTERPRETACIÓN:

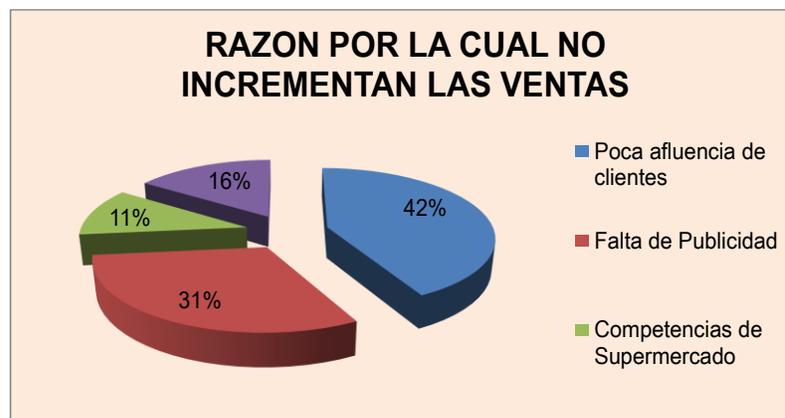
Según la opinión de los arrendatarios del Mercado Municipal con un 86% de los arrendatarios encuestados dicen que promedio de clientes diario que compran sus productos o servicios son más de 21 personas. La demanda de los productos y servicios que ofrecen en el Mercado Municipal tienen muy buena demanda esto se debe a los buenos precios y la excelente calidad de productos que se comercializan ahí siendo esta una ventaja para los arrendatarios que se ven en una situación de buena economía en su negocio y por ende para su familia.

10- ¿Cuál considera usted que es la razón por la cual sus ventas no incrementan?

Objetivo: Identificar el problema que tienen los arrendatarios en cuanto a sus ventas que no incrementan.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Poca afluencia de clientes	19	42%
Falta de Publicidad	14	31%
Competencias de Supermercado	5	11%
Competencias de Vendedores ambulantes	7	16%
Total	45	100%

GRÁFICO N° 13



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a las respuestas obtenidas en la investigación de campo, los arrendatarios del Mercado Municipal expresan con un 42% que existe poca afluencia de clientes. Siendo los clientes la parte fundamental en un negocio, los arrendatarios tienen malestar en cuanto a esta situación ya que ellos expresan que no mucho visitan los clientes el mercado siendo para ellos muy malo ya que las ventas disminuyen así mismo la economía. Por otra parte también expresan que la falta de publicidad del Mercado que se le da por parte de la Alcaldía y la Administración del mercado es demasiado poca es así donde los mismos arrendatarios se ven afectados porque sus ventas disminuyen.

11- ¿Cuál considera usted que son sus ventajas con relación a sus competidores?

Objetivo: Conocer las ventajas que tiene los arrendatarios en cuanto a su competencia.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Precio	18	40%
Calidad	5	11%
Atención	1	2%
Limpieza	1	2%
Ubicación	2	4%
Todas las anteriores	18	40%
Total	45	100%

GRÁFICO N° 14



INTERPRETACIÓN:

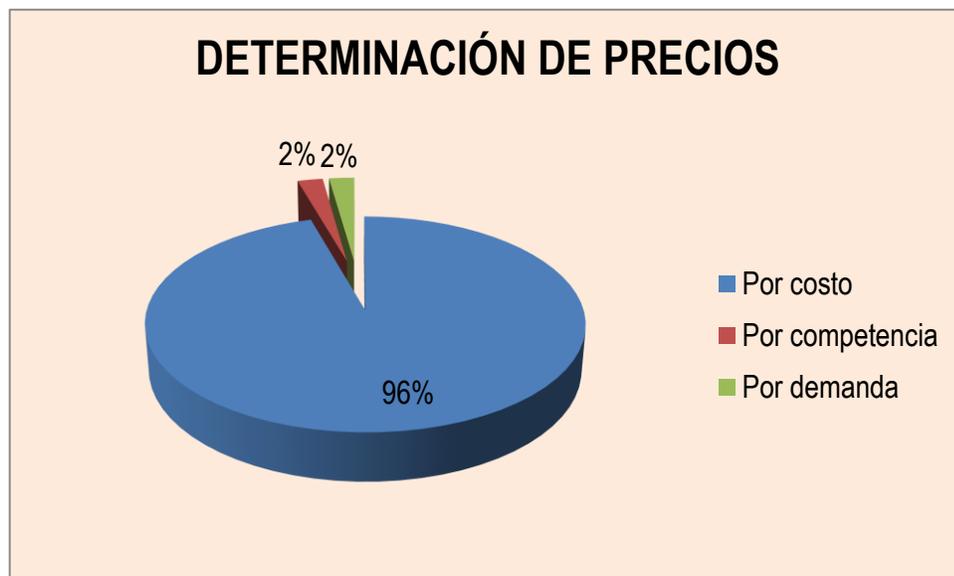
La mayoría de los arrendatarios encuestados consideran que con un 40% expresan que hay diferentes maneras de tener ventajas con relación a sus competidores. Los factores que más influyen y dan más ventajas en relación a la competencia que tienen los arrendatarios del Mercado son el precio, calidad, atención, ubicación que tiene el Mercado Municipal siendo estos los factores más importantes y que van entre lazados uno con el otro. Eso le da una mayor importancia al Mercado y llama a los clientes a visitarlo.

12- ¿Cómo determina el precio que le asigna a los productos o servicios que usted vende?

Objetivo: Conocer como los arrendatarios del Mercado Municipal determinan el precio que les asignan a sus productos o servicios que venden.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Por costo	43	96%
Por competencia	1	2%
Por demanda	1	2%
Total	45	100%

GRÁFICO N° 15



INTERPRETACIÓN:

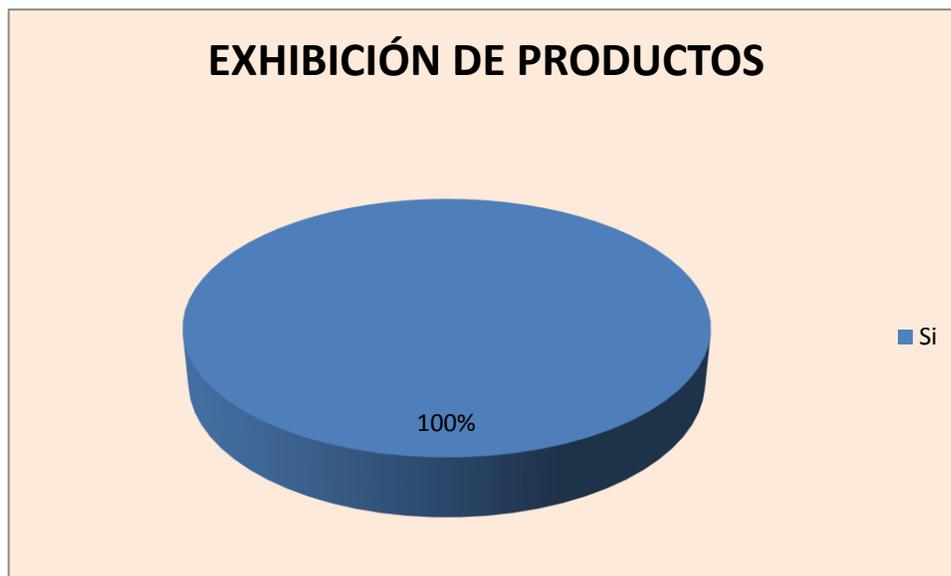
Como en todo negocio los arrendatarios del mercado municipal de Ciudad Arce determinan el precio de sus productos en base al costo de adquisición, ya es la mejor manera según su opinión de vender sus productos al consumidor final, buscando un equilibrio para que el cliente sienta que se le cobra un precio justo de acuerdo a lo que compra.

13- ¿Mantiene en exhibición los productos que usted ofrece?

Objetivo: Conocer los medios que los comerciantes del Mercado Municipal utilizan para exhibir sus productos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Si	45	100%
No	0	0%
Total	45	100%

GRÁFICO N° 16



INTERPRETACIÓN:

Según la información obtenida el 98% de los encuestados manifiesta que sus productos o mercadería tiene que estar exhibida para que los clientes puedan encontrar lo que buscan en el lugar oportuno.

14- ¿Qué medios utiliza para exhibir sus productos?

Objetivo: Conocer los diferentes medios que los vendedores utilizan para exhibir los productos que ofrecen a los clientes.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Canastos	12	27%
Huacal	1	2%
Sacos	2	4%
Vitrinas	4	9%
Estantes	3	7%
Bandejas	12	27%
Planchas de pupusas	2	4%
Otros	9	20%
Total	45	100%

GRÁFICO N° 17



INTERPRETACION:

Los arrendatarios utilizan cualquier medio que les facilite la exhibición de sus productos a los clientes pero lo que más predomina como exhibidores son los canastos, estantes aunque no fue mencionado ellos comentan que utilizan otro tipo de medios de exhibición como lo son cámaras refrigerantes y mesas. En fin ellos buscan los medios de acuerdo a lo que venden y que les facilitan su comercialización.

15- ¿Tiene usted conocimiento que la administración de mercado haya realizado publicidad en medios masivos de comunicación?

Objetivo: Conocer si la administración del mercado municipal ha utilizado medios masivos para darle publicidad al mercado y a los diferentes productos que se comercializan en él.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Si	2	4%
No	43	96%
Total	45	100%

GRÁFICO N° 18



INTERPRETACIÓN:

Según la opinión de los arrendatarios el administrador del mercado no ha promovido los medios necesarios para darle publicidad a los diferentes productos que allí se comercializan lo cual consideran que si les ayudaría beneficioso buscar las mecanismos para dar más publicidad ya que es un mercado práctica nuevo y los clientes necesitan conocer todo cuanto en le es ofrecido.

16- ¿Considera que la vigilancia dentro del mercado municipal es la adecuada?

Objetivo: Investigar según la opinión de los arrendatarios si la vigilancia del mercado municipal es la adecuada dentro del mercado municipal, si satisface o no sus expectativas.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
SI	42	93%
No	3	7%
Total	45	100%

GRÁFICO N° 19



INTERPRETACIÓN:

La mayoría de los arrendatarios encuestados consideran que la vigilancia que actualmente está no es la adecuada dentro de las instalaciones del mercado municipal, por lo tanto se está demandando que se analice detalladamente el personal encargado de la vigilancia y hacer correcciones si es necesario para que arrendatarios como usuarios se sientan más seguridad al momento de ingresar a las instalaciones del mismo.

17- ¿Considera que la seguridad de sus productos es confiable?

Objetivo: Conocer si los productos de los arrendatarios se encuentran seguros dentro de las instalaciones del mercado municipal o si es necesario tomar nuevas medidas con respecto a la vigilancia.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Si	40	89%
No	5	11%
Total	45	100%

GRÁFICO N° 20



INTERPRETACIÓN:

El 89% de los encuestados manifiestan que sus productos se encuentran seguros dentro del mercado, por lo tanto se demuestra que las instalaciones son las adecuadas para garantizar que la mercadería se puede dejar sin que exista el riesgo de ser perdida.

¿Cuáles son los servicios básicos que ofrece la Alcaldía Municipal a los arrendatarios de los locales del Mercado Municipal de Ciudad Arce?

Objetivo: Investigar cuales son los servicios básicos que la Alcaldía proporciona a los arrendatarios del mercado municipal, para identificar el nivel de satisfacción de estos respecto a dicho servicio.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Recolección de basura	1	2%
Agua potable	0	0%
Aseo diario	1	2%
Iluminación	1	2%
Ventilación	0	0%
Todas las anteriores	42	93%
Total	45	100%

GRÁFICO N° 21



INTERPRETACIÓN:

Prácticamente la alcaldía proporciona todos los servicios básicos a los arrendatarios del mercado municipal, por lo tanto ellos se sienten satisfechos de contar con la mayoría de los servicios que son indispensables para llevar a cabo las actividades que como vendedores realizan.

18- ¿En relación a los servicios que brinda el Mercado Municipal donde considera que existen mayores deficiencias?

Objetivo: Indagar según la opinión de los arrendatarios en cuales de los servicios básicos que brinda la alcaldía municipal existe mayor deficiencia, o si se encuentran satisfechos con lo que reciben.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Aseo diario	3	7%
Electricidad	0	0%
Servicios sanitarios	3	7%
Vigilancia	12	27%
Recolección de basura	2	4%
Todas las anteriores	8	18%
No hay deficiencias	17	38%
Total	45	100%

GRÁFICO N° 22



INTERPRETACIÓN:

Al verificar la información brindada por los encuestados del mercado municipal se puede observar que hay opiniones encontradas, ya que un 38% manifiesta no existen deficiencia en los servicios básicos que brinda la alcaldía municipal a los arrendatarios, lo restante aseguran que si hay deficiencia en más de un servicio brindad siendo este el de recolección de basura seguido de la vigilancia que consideran que nos está cumpliendo con las expectativas que se demandan.

19- ¿Cómo considera los pagos diarios de impuestos por arrendamientos?

Objetivo: Conocer si los arrendatarios están de acuerdo con el pago diario que realizan a la municipalidad por arrendamiento de locales.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Altos	3	7%
Normales	39	86%
Bajos	3	7%
Total	45	100%

GRÁFICO N° 23



INTERPRETACIÓN:

La mayoría de los encuestados consideran que los impuestos que pagan en concepto de arrendamiento son normales, por lo tanto están satisfechos con el cobro diario ya que según sus ingresos les permitan pagarlos.

20- ¿Considera que el pago de impuestos diario es el adecuado al rubro de venta?

Objetivo: Investigar si los arrendatarios consideran que los cobros de impuestos son los adecuados según los productos que venden en el mercado.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Si	43	96%
No	2	4%
Total	45	100%

GRÁFICO N° 24



INTERPRETACIÓN:

Según la opinión de los encuestados en su totalidad consideran que el pago de impuesto diario esta adecuado al rubro de venta que, por lo tanto están satisfechos con la tasa que por el momento se les cobra ya que anteriormente respondieron que dichos impuestos los consideran normales o adecuados a lo que venden.

21- ¿conoce donde se encuentra la ubicada la oficina de Administración del Mercado Municipal de Ciudad Arce?

Objetivo: Identificar si los arrendatarios conocen donde se encuentran ubicadas las oficinas administrativas del mercado municipal con el objeto de llevar sus trámites personales o algún tipo de sugerencia

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Si	45	100%
No	0	0%
Total	45	100%

GRÁFICO N° 25



INTERPRETACIÓN:

Los arrendatarios en su totalidad manifiestan conocer la ubicación de las oficinas administrativas del mercado municipal, por lo tanto tienen la facilidad de hacer llegar las sugerencias correspondientes al administrador, y viceversa. Así como el administrador tiene la facilidad de tener una mejor supervisión de las actividades que se realizan en el contexto de la institución.

22- ¿Cómo calificaría usted la Administración del Mercado Municipal?

Objetivo: Conocer la opinión de los arrendatarios en cuanto al nivel calificación que se le daría a la administración del mercado municipal con el fin de implementar mejoras si fuera necesario.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Excelente	8	18%
Muy bueno	31	69%
Bueno	1	2%
Deficiente	3	7%
No opina	2	4%
Total	45	100%

GRÁFICO N° 26



INTERPRETACIÓN:

El 69% de los encuestados consideran que se está llevando muy buena administración, mientras que un 18% la califican como excelente, esto refleja que los arrendatarios están de acuerdo con las medidas administrativas que se están aplicando aunque no todos lo consideran así, porque hay una minoría que opina que la administración es deficiente y creen que se deben de hacer correcciones para mejorarlas ya que de eso depende el bienestar de los arrendatarios y usuarios del mercado.

23- ¿Considera que la administración del mercado tiene relación directa con los arrendatarios?

Objetivo: Investigar según la opinión de los encuestados si la administración del mercado tiene relación directa con los arrendatarios con el fin de solventar dificultades de la mejor manera y lo más rápido posible

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Si	41	91%
No	4	9%
Total	45	100%

GRÁFICO N° 27



INTERPRETACIÓN:

Según la información proporcionada si existe una relación directa entre los arrendatarios y la administración del mercado lo cual da soporte a lo analizado anteriormente. Esto es necesario ya que sí el personal encargado de administrar está más en contacto con las necesidades que van surgiendo entre los arrendatarios y demás personal que labora en el mismo y así buscar solucionar los problemas de forma más factible.

ANEXO N°4

CUESTIONARIO, TABULACIÓN Y ANÁLISIS DIRIGIDO
A LOS USUARIOS DEL MERCADO MUNICIPAL DE
CIUDAD ARCE.



CUESTIONARIO DIRIGIDO A USUARIOS DEL MERCADO MUNICIPAL DE CIUDAD ARCE.



OBJETIVO: Obtener información veraz y objetiva, que facilite el Diseño de Herramientas Técnicas de Control Administrativas para fortalecer la gestión del Mercado Municipal. La información proporcionada será tratada de manera confidencial y con fines académicos.

De antemano se agradece su colaboración.

Indicaciones: A continuación se le presentan una serie de preguntas con diferentes alternativas, donde deberá marcar con una "X" según sea su respuesta.

DATOS DE CLASIFICACION:

- Género: femenino:_____ Masculino:_____
- Edad : entre 18 a 30 años:_____ entre 31 a 50 años:_____ más de 51 años:_____
- A qué zona del municipio pertenece:
Zona rural_____ zona urbana:_____
- Cuál es su nivel de ingresos mensual:
De \$50 a \$100:_____ de \$100 a \$300 de \$300 a \$500:_____
más de \$500:_____
- Sus ingreso provienen de:
Empleo: _____ negocio propio:_____ Remesa:_____

II. CUERPO DEL CUESTIONARIO:

INDICACIONES: marque con una X la opción que considere correcta a su criterio, sea lo mayor objetivo posible al proporcionar la información ya que esta es muy valiosa, y los datos vertidos serán de total confidencialidad.

- 1- ¿Regularmente en qué lugar realiza sus compras de insumos para el hogar?
a) Súper mercado ____ b) Mercados Municipales ____ c) Ambos ____

- 2- Entre el súper mercado y el mercado municipal cual prefiere?
a) Súper mercado ____ b) Mercado Municipal ____

- 3- Al visitar el mercado que productos adquiere con más frecuencia:
a) Frutas y Verduras _____
b) Carnes y Mariscos _____
c) Cereales _____
d) Ropa _____
e) Comida _____
f) Lácteos _____
g) Servicios de sala de belleza _____

- 4- Encuentra siempre los artículos o productos básicos de consumo en el Mercado Municipal.
a) Si:____ b) No:____

- 5- Los artículos o productos básicos de consumo que compra satisface su necesidad en cuanto a
- a) Precio _____
 - b) Calidad _____
 - c) Productos Frescos _____
 - d) Variedad _____
 - e) Accesibilidad _____
- 6- Aproximadamente cuánto gasta por cada visita al mercado Municipal de Ciudad Arce
- a) De \$10 a \$20:_____ b) de \$20 a \$30 c) de \$30 a \$50:_____ d) más de \$50:_____
- 7- Como considera los precios de los productos que adquiere en el mercado en comparación con los de un supermercado:
- a) Más barato_____ b) Más caro: _____ c) Igual precio:_____
- 8- Como considera usted la calidad de los productos que se encuentran en el Mercado
- a) Excelente _____
 - b) Muy buena _____
 - c) Buena _____
 - d) Regular _____
- 9- Considera que el diseño del mercado es acogedor:
- a) Si:_____ b) No:_____
- 10- Considera que la ubicación del mercado es accesible para los visitantes:
- a) Si: _____ b) No: _____
- 11- Considera que el que el ornato y limpieza del Mercado es el adecuado:
- a) Si: _____ b) No: _____

12- Considera usted que el trato por parte de los empleados administrativos del mercado es el apropiado:

a) Si: _____ b) No: _____

13- Como clasifica usted la atención que recibe por parte de los comerciantes del Mercado de Ciudad Arce

a) Excelente _____

b) Muy buena _____

c) Buena _____

d) Regular _____

14- Ha observado dentro de las instalaciones del Mercado la señalización correspondiente para las medidas de seguridad en caso de sismos e incendios:

a) Si: _____ b) No: _____

15- Ha observado la clasificación de los rubros de venta que faciliten encontrar lo que usted desea adquirir:

a) Si: _____ b) No: _____

16- Considera usted que el servicio de transporta es accesible a las instalaciones del mercado:

a) si: _____ b) No: _____

Porque:

17- Considera que la vigilancia dentro del Mercado Municipal de Ciudad Arce es la adecuada?

a) Si _____

b) No _____

18- Considera que la Limpieza dentro del Mercado Municipal de Ciudad Arce es la adecuada?

a) Si _____

b) No _____

I. DATOS GENERALES

- Género

Objetivo: Conocer el género que más prevalece en los clientes del Mercado Municipal de Ciudad Arce.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Femenino	50	77%
Masculino	15	23%
Total	65	100%

GRÁFICO N° 1



INTERPRETACIÓN:

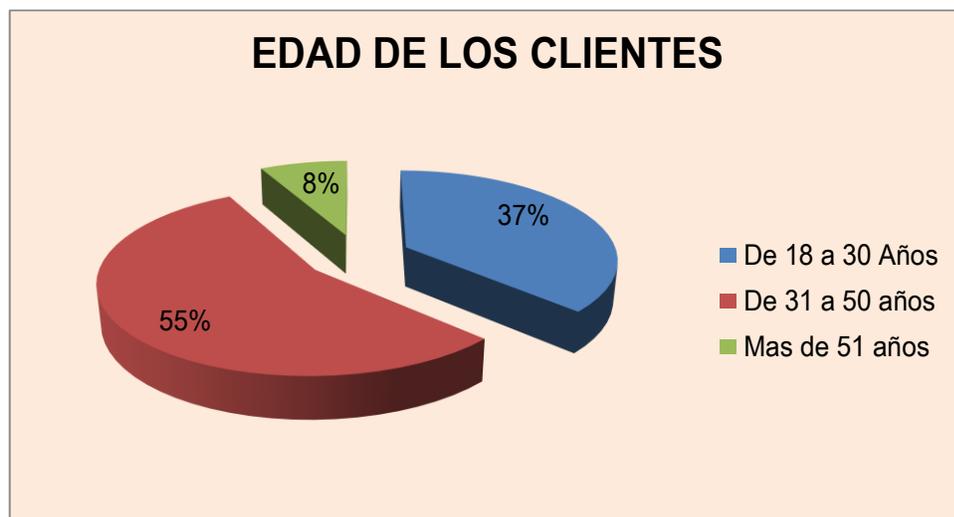
Del total de personas encuestadas en el Mercado Municipal de Ciudad Arce son del sexo femenino es decir que el mercado cuenta con más mujeres el cual quiere decir que ellas son las que más participan en este tipo de servicios el cual es que ellas visitan más el Mercado Municipal siendo así que ellas ven las necesidades que existen en sus hogares en cuanto a la alimentación y cuidando siempre la economía familiar siendo así que las mujeres prevalecen más a la hora de visitar el Mercado Municipal de Ciudad Arce.

- Edad.

Objetivo: Conoce la edad promedio de los clientes que visitan el Mercado Municipal.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
De 18 a 30 Años	24	37%
De 31 a 50 años	36	55%
Mas de 51 años	5	8%
Total	65	100%

GRÁFICO N° 2



INTERPRETACIÓN:

Según la opinión de los encuestados la edad que más predomina en los clientes que visitan el Mercado Municipal de Ciudad Arce es de 31 a 50 años con un 55% en su totalidad siendo esas personas visitan el Mercado Municipal y así ellos buscan este medio para ayudar a su economía y la de su familia optando por los alimentos y servicios que ofrece el mercado. Por lo contrario las personas que oscilan en las edades de 18 a 30 años no están entre sus prioridades visitar y comprar en el Mercado de Ciudad Arce

- A qué zona del municipio pertenece.

Objetivo: Conocer la zona que tiene mayor afluencia de clientes en el Mercado Municipal.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Rural	32	49%
Urbana	33	51%
Total	65	100%

GRÁFICO N° 3



INTERPRETACIÓN:

Al preguntar a cerca de qué zona del municipio de Ciudad Arce provienen las respuestas que obtuvimos que en su mayoría provienen de la zona urbana con un total de 51% de las personas encuestadas.

- Cuál es su nivel de ingresos mensual:

Objetivo: Conocer el promedio mensual de ingresos por familia en los clientes que visitan el Mercado Municipal.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
De \$50 a \$100	14	22%
De \$101 a \$300	24	37%
De \$301 a \$500	17	26%
Mas de \$501	10	15%
Total	65	100%

GRÁFICO N° 4



INTERPRETACIÓN:

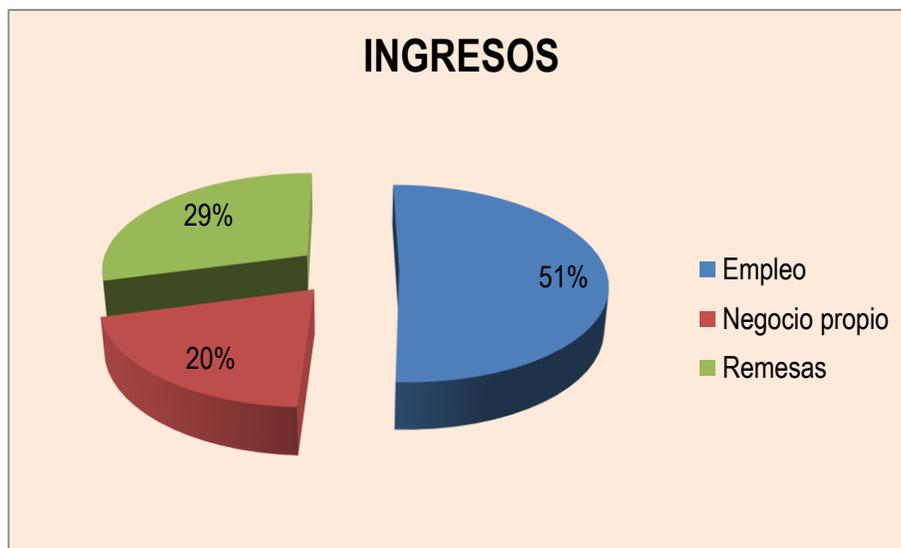
Del total de encuestados, el 37% mencionan que su ingreso mensual familia es de un total de \$101 a \$300 siendo esta la mayor respuesta de los clientes que visitan el Mercado Municipal. Como toda familia salvadoreña el ingreso es un factor común en el país ya que es el pago promedio que recibimos en los trabajos formales.

- Sus ingresos provienen de

Objetivo: Conocer cuál es el promedio mayor del cual provienen sus ingresos los clientes del Mercado Municipal.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Empleo	33	51%
Negocio propio	13	20%
Remesas	19	29%
Total	65	100%

GRÁFICO N° 5



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a las respuestas obtenidas en la investigación de campo, los clientes que acuden a Mercado Municipal la mayoría de las personas encuestadas con un 51% exponen con que sus ingresos provienen de un empleo.

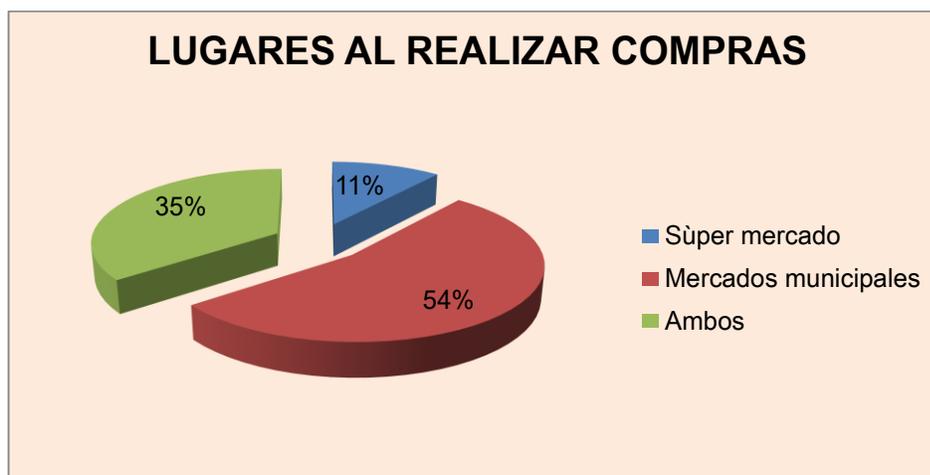
II. DESARROLLO DEL CUESTIONARIO.

1- ¿Regularmente en qué lugar realiza sus compras de insumos para el hogar?

Objetivo: Identificar qué lugares visitan los clientes a la hora de hacer sus compras.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Súper mercado	7	11%
Mercados municipales	35	54%
Ambos	23	35%
Total	65	100%

GRÁFICO N° 6



INTERPRETACIÓN:

Los datos recolectados muestran que los clientes que visitan el Mercado Municipal tienen una gran simpatía de realizar sus compras en dicho mercado con un total de 54% de las personas encuestadas. Convirtiéndose así en el primer lugar favorito de las personas en realizar sus compras ya que hay muchos factores que acompañan el favoritismo de un Mercado Municipal tanto la calidad, precios más bajos, la excelente ubicación etc, y así mejorar la economía familiar.

2- ¿Entre el súper mercado y el mercado municipal cual prefiere?

Objetivo: Conocer cuál es el lugar de preferencia de los clientes a la hora de adquirir productos o servicios.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Super mercado	14	22%
Mercados municipales	51	78%
Total	65	100%

GRÁFICO N° 7



INTERPRETACIÓN:

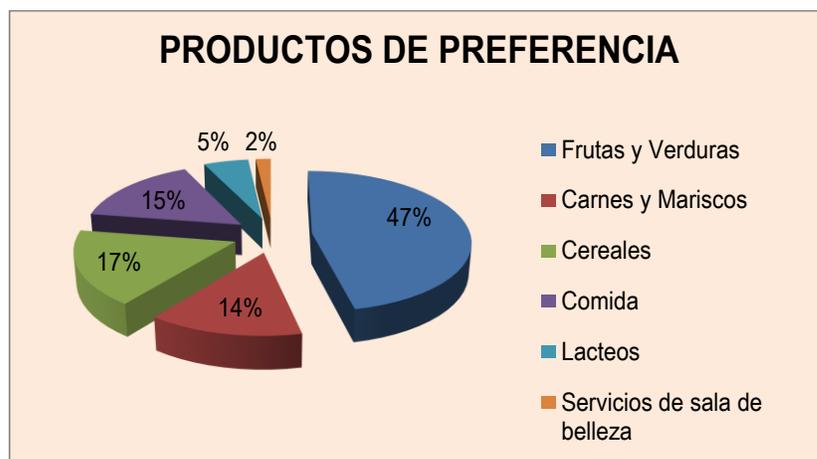
Al realizar la pregunta súper mercado y el mercado municipal cual prefiere el total de las personas encuestadas respondieron que el lugar de mayor preferencia al realizar sus compras para su hogar es el Mercado Municipal con un 78% de dichos clientes encuestados. Se puede decir que unas de las razones porque los ciudadanos del Municipio de Ciudad Arce optan por comprar en el Mercado es por la accesibilidad que tienen las personas a dicho lugar siendo así que dicho mercado está ubicado en una zona muy céntrica del municipio y también una de las cosas que prevalece es que las persona lo que buscan es de cuidar la economía del hogar teniendo los clientes en cuenta que el Mercado es mucho más barato que un Súper Mercado.

3- ¿Al visitar el mercado que productos adquiere con más frecuencia?

Objetivo: Identificar cuáles de los productos son de más agrado a los clientes a la hora de visitar el Mercado Municipal

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Frutas y Verduras	27	47%
Carnes y Mariscos	8	14%
Cereales	10	17%
Comida	9	16%
Lacteos	3	5%
Servicios de sala de belleza	1	2%
total	58	100%

GRÁFICO N° 8



INTERPRETACIÓN:

Según los datos obtenidos en el cuestionario el 47% de los clientes que visitan el Mercado Municipal respondieron que los productos que adquiere con más frecuencia son frutas y verduras. La mayoría de familias salvadoreñas consumen alimentos y productos de primera necesidad siendo este parte de la canasta básica los frutas y verduras y en el Mercado Municipal eso es lo que más prevalece, siendo así el producto más consumible por varias razones ya sea para la buena salud de las familias e incorporarlos a cadena alimenticia del hogar.

4- Encuentra siempre los artículos o productos básicos de consumo en el Mercado Municipal.

Objetivo: Conocer si en realidad los productos o servicios que los clientes solicitan siempre se encuentran en el Mercado.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Si	61	94%
No	4	6%
Total	65	100%

GRÁFICO N° 9



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con las respuestas obtenidas en la investigación de campo los clientes que visitan el Mercado Municipal de Ciudad Arce manifiesta que con un 94% si siempre encuentran los artículos o productos básicos en dicho mercado. Una de las principales características que tiene un Mercado Municipal es la gran variedad y opciones de donde escoger los productos que las familias van a comprar a dicho mercado y los habitantes del Municipio de Ciudad Arce apoyan y dan fe de que el Mercado Municipal no es la excepción de la variedad de todos los productos que se comercializan en Ciudad Arce.

5- Los artículos o productos básicos de consumo que compra satisface su necesidad en cuanto a.

Objetivo: Conocer en que necesidades logra satisfacer los clientes cuando visitan el Mercado.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Precio	25	38%
Calidad	9	14%
Productos frescos	21	32%
Variedad	5	8%
Accesibilidad	5	8%
Total	65	100%

GRÁFICO N° 10



INTERPRETACIÓN:

Del total de clientes encuestados el 38% respondió que el precio es el que mayor satisface sus necesidades a la hora de comprar en el Mercado Municipal de Ciudad Arce. Como toda familia salvadoreña las personas y las cabezas de hogar están pendientes de cuidar la economía familiar, el precio es una de las características más comunes que tienen las personas y es ahí donde el Mercado Municipal se vuelve una de sus principales opciones ya que en dicho establecimiento los productos y servicios son más cómodos en comparación de grandes súper mercados de la zona.

6- Aproximadamente cuánto gasta por cada visita al mercado Municipal de Ciudad Arce.

Objetivo: Conocer un promedio de cuánto gasta el clientes cuando visita el Mercado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
De \$10 a \$20	29	45%
De \$20 a \$30	19	29%
De \$30 a \$50	11	17%
Más de \$50	6	9%
Total	65	100%

GRÁFICO N° 11



INTERPRETACIÓN:

La mayoría de clientes en el Mercado Municipal de Ciudad Arce gastan un promedio de \$10 a \$20 en cada visita al mercado siendo este un 45% de los clientes encuestados.

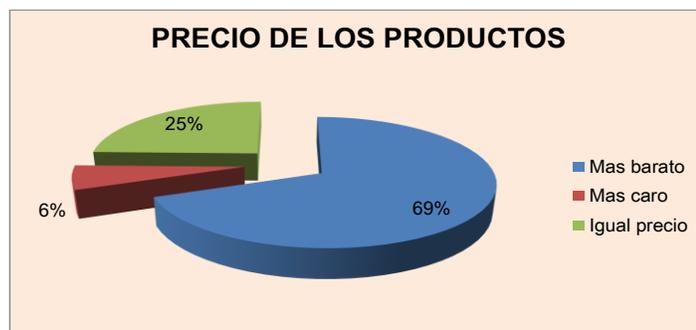
En cada visita los clientes satisfacen las necesidades de adquirir productos y servicios en el Mercado Municipal es ahí donde ellos gastan un promedio de \$10 a \$20 por cada visita siendo así que adquieren productos ya sea para ese día o para un par de días más.

7- Como considera los precios de los productos que adquiere en el mercado en comparación con los de un supermercado:

Objetivo: Identificar la comparación de precios que los clientes desean en un Mercado y supermercado.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Mas barato	45	69%
Mas caro	4	6%
Igual precio	16	25%
Total	65	100%

GRÁFICO N° 12



INTERPRETACIÓN:

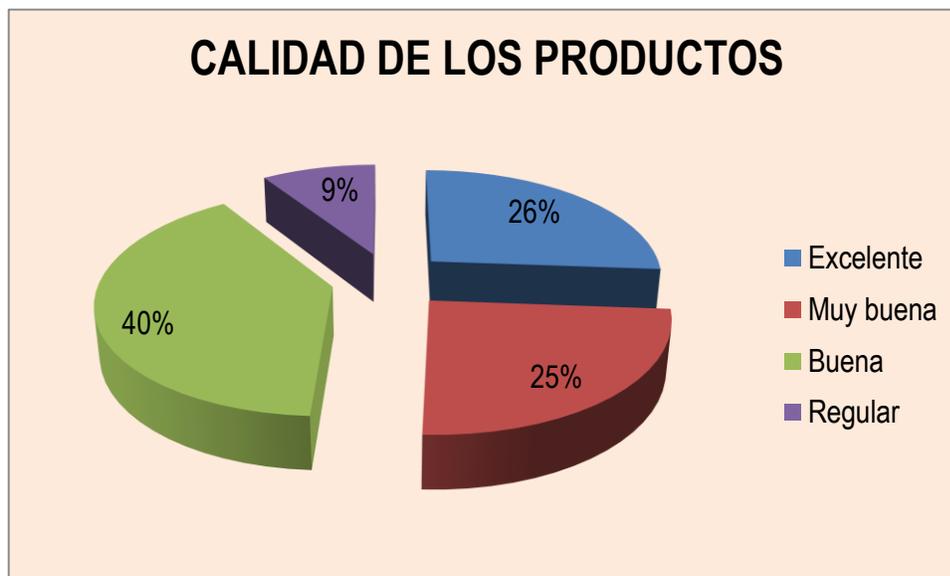
Con un 69% de los clientes encuestados manifiestan que en los precios de los productos que adquiere en el mercado en comparación con los de un supermercado son muchos más baratos. Teniendo en cuenta que la economía del país es demasiada escasa y las familias tiene que trabajar para poderse sostener día con día es ahí donde el Mercado entra como primera alternativa para que las familias compren sus productos porque son mucho más baratos porque en el súper mercado se pagan a empleados, agua luz teléfono etc y en el Mercado Municipal solo pagan los impuestos del local por esa razón los productos son más baratos en comparación que en súper mercados

8- Como considera usted la calidad de los productos que se encuentran en el Mercado

Objetivo: Indagar sobre la calidad de productos que se venden en el Mercado.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Excelente	17	26%
Muy buena	16	25%
Buena	26	40%
Regular	6	9%
Total	65	100%

GRÁFICO N°13



INTERPRETACIÓN:

Los clientes manifiestan con un 40% de que los productos que se encuentran el Mercado Municipal son de buena calidad. Una de las cosas que se caracteriza el Mercado Municipal de Ciudad Arce es la excelente calidad de los productos que ahí se comercializan siendo estos del agrado de los clientes que visitan el Mercado, es por ello que los clientes buscan las instalaciones de este por sus productos de buena calidad.

9- Considera que el diseño del mercado es acogedor:

Objetivo: Conocer la opinión de los clientes en cuanto al diseño del nuevo Mercado.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Si	60	92%
No	5	8%
Total	65	100%

GRÁFICO N°14



INTERPRETACIÓN:

De todos clientes encuestados que visitan el Mercado Municipal un 92% considera que el diseño del mercado es acogedor.

En marzo del año 2012 inauguran el Mercado Municipal de Ciudad Arce es por eso que los clientes se sienten satisfechos por el diseño de dicho mercado, ya que los clientes se sienten cómodos a la hora de estar dentro de las instalaciones haciendo sus compras, claramente distribuido los productos y servicios del mercado para sentirse en un lugar acogedor

10- Considera que la ubicación del mercado es accesible para los visitantes:

Objetivo: Identificar la opinión de los clientes en cuanto a cómo está ubicado el Mercado.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Si	58	89%
No	7	11%
Total	65	100%

GRÁFICO N°15



INTERPRETACIÓN:

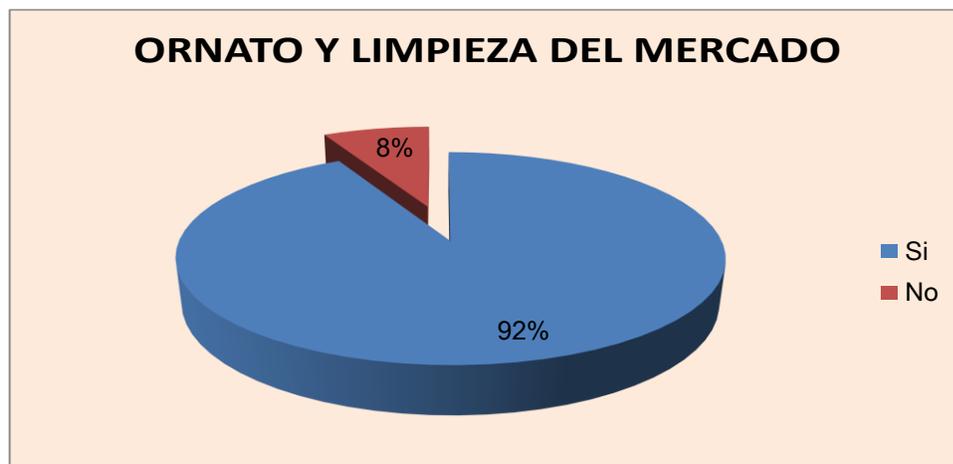
De acuerdo a los resultados obtenidos de los clientes que visitan el Mercado Municipal un 89% de respuestas obtenidas los clientes dicen que el mercado se encuentra en un lugar accesible para ellos. Por ser un mercado relativamente nuevo se consideró construirlo en un lugar céntrico en el Municipio de Ciudad Arce es así para los clientes y habitantes del Municipio está ubicado muy bien ya que si viene de afueras del Municipio o ahí mismo siempre ahí transporte que los lleva al Mercado

11- Considera que el que el ornato y limpieza del Mercado es el adecuado:

Objetivo: Conocer la opinión de los clientes en cuanto a la limpieza del Mercado.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Si	60	92%
No	5	8%
Total	65	100%

GRÁFICO N°16



INTERPRETACIÓN:

Según las respuestas obtenidas por los clientes del Mercado Municipal en un 92% opinan que hay una buena limpieza en el Mercado.

Según comentarios de los clientes y al visitar el Mercado se pudo observar que la limpieza en el mercado es buena ya que aparte de los encargados del aseo del Mercado los arrendatarios del Mercado barren los pasillos periódicamente es ahí donde la Administración del Mercado toma la importancia de la buena imagen que debe de representar a los clientes y público en general

12- Considera usted que el trato por parte de los empleados administrativos del mercado es el apropiado:

Objetivo: Identificar la relación que tienen los clientes con el personal administrativo del mercado.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Si	60	92%
No	5	8%
Total	65	100%

GRÁFICO N°17



INTERPRETACIÓN:

La mayoría de los clientes encuestados contestaron con un 92% que el trato de los empleados administrativos es el apropiado para ellos.

Es muy importantes que los clientes manifiesten su alegría en cuanto al trato de las autoridades encargadas del Mercado siendo esta una buena relación tanto con los clientes como con los arrendatarios siendo estos últimos parte importante y fundamental dentro del Mercado es por ello que se debe tener el mejor trato posible.

13- Como clasifica usted la atención que recibe por parte de los comerciantes del Mercado de Ciudad Arce

Objetivo: Identificar el grado de atención que el cliente recibe por parte de los comerciantes.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Excelente	16	25%
Muy buena	34	52%
Buena	10	15%
Regular	5	8%
Total	65	100%

GRÁFICO N°18



INTERPRETACIÓN.

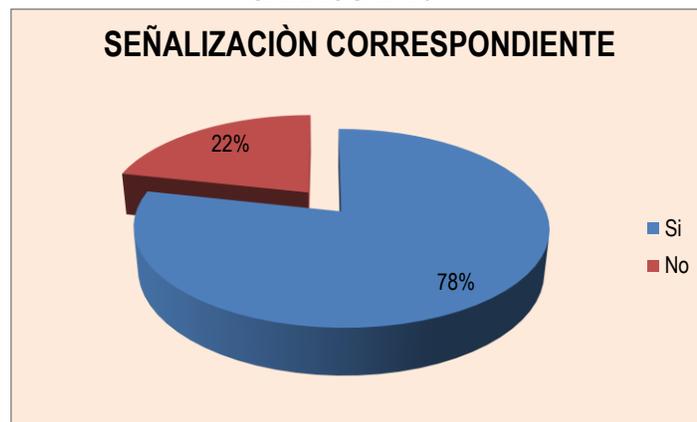
Según las respuestas obtenidas del cuestionario dirigido a los clientes que visitan el Mercado Municipal de Ciudad Arce un 52% del total de las opiniones obtenidas dicen que el trato de los comerciantes hacia ellos es Muy bueno. En el Mercado existen más de 500 puestos establecidos de productos y servicios para satisfacer la demanda de los clientes, ya que ellos son los encargados de mover la economía de los arrendatarios del lugar ya que ellos son las personas principales a que se dirigen es ahí donde se ve el buen trato de los arrendatarios hacia ellos ya que los clientes necesitan de los arrendatarios de los puestos como viceversa.

14- ¿Ha observado dentro de las instalaciones del Mercado la señalización correspondiente para las medidas de seguridad en caso de sismos e incendios?

Objetivo: Conocer la opinión de los clientes en cuanto a las instalaciones del Mercado.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Si	51	78%
No	14	22%
Total	65	100%

GRÁFICO N°19



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con las encuestas pasadas a los clientes del mercado municipal ellos dan a conocer con un 78% que si hay señalización correspondiente para las medidas de seguridad en caso de sismos e incendios. Cabe mencionar que como es un lugar nuevo la señalización es la adecuada y si es muy importante ya que Señalización es el conjunto de estímulos que condiciona la actuación de las personas que los captan frente a determinadas situaciones que se pretender resaltar siendo estas flechas, rutas de evacuación etc. La señalización de seguridad tiene como misión llamar la atención sobre los objetos o situaciones que pueden provocar peligros así como para indicar el emplazamiento de dispositivos y equipos que tengan importancia desde el punto de vista de seguridad en el Mercado.

15- Ha observado la clasificación de los rubros de venta que faciliten encontrar lo que usted desea adquirir:

Objetivo: Conocer la opinión de los clientes si están satisfechos con el ordenamiento del Mercado.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Si	58	89%
No	7	11%
Total	65	100%

GRÁFICO N°20



INTERPRETACIÓN:

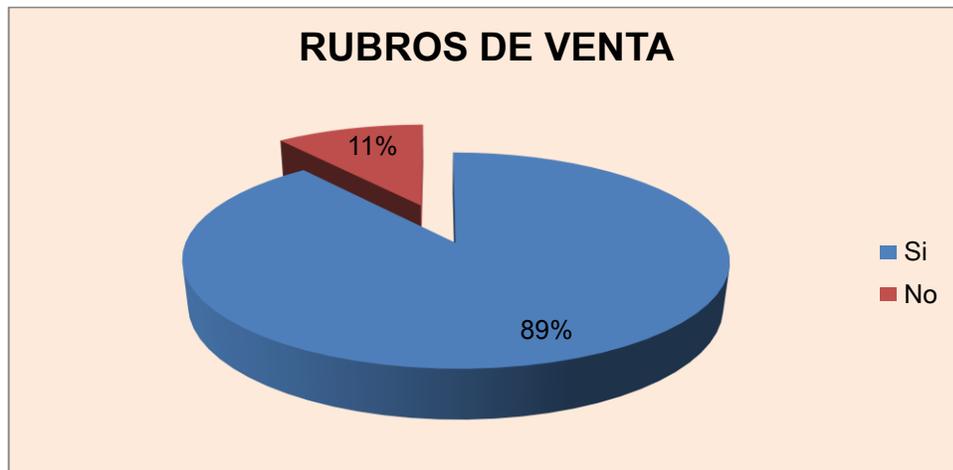
Con un 89% de los clientes encuestados ellos dicen que si hay un buen ordenamiento en el Mercado. La Administración de Mercado en Ciudad Arce ha hecho un buen trabajo ya que los clientes exponen que con el ordenamiento y clasificación de rubros de venta del Mercado están bien ubicados ya que el mercado cuenta con 3 niveles siendo el primer nivel de Frutas y verduras, el segundo nivel carnes y lácteos y por último el tercer nivel bazares y comedores, es así donde el cliente se dirige al lugar exacto donde quiere sus productos.

16- Considera usted que el servicio de transporte es accesible a las instalaciones del mercado:

Objetivo: Conocer si los clientes están satisfechos con el servicio de transporte hacia el Mercado.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Si	63	97%
No	2	3%
Total	65	100%

GRÁFICO N°21



INTERPRETACIÓN:

Del total de encuestas pasadas a los clientes del Mercado Municipal de Ciudad Arce un 97% una gran mayoría exponen que si transporte es accesible a las instalaciones del mercado. Una de las alternativas expuestas por el Alcalde de Ciudad Arce es que ya exista una ruta de buses que se dirige exactamente al mercado siendo así más fácil y más accesible para los habitantes de dicho Municipio y así demás pueblos aledaños.

17- ¿Considera que la vigilancia dentro del Mercado Municipal de Ciudad Arce es la adecuada?

Objetivo: Conocer si los clientes se sienten seguros a la hora de trasladarse al Mercado.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Si	49	75%
No	16	25%
Total	65	100%

GRÁFICO N°22



INTERPRETACION:

Los clientes encuestados manifiestan en un 75% que si hay vigilancia en el Mercado.

Los clientes manifiestan que se sienten seguros por la vigilancia que existe en el Mercado ya que existe seguridad tanto de día como de noche las personas encargadas poseen arma como herramienta de trabajo, dando así la mayor seguridad y tranquilidad a los habitantes del Municipio de Ciudad Arce.

18- Considera que la Limpieza dentro del Mercado Municipal de Ciudad Arce es la adecuada?

Objetivo: Conocer si los clientes que visitan el Mercado que opinan con el aseo del Mercado.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	RELATIVA	ABSOLUTA
Si	61	94%
No	4	6%
Total	65	100%

GRÁFICO N°23



INTERPRETACIÓN:

Según comentarios de los clientes y al visitar el Mercado se pudo observar que la limpieza en el mercado es buena con un 94% de las encuestas pasadas.

Aparte de los encargados del aseo del Mercado los arrendatarios del Mercado barren periódicamente es ahí donde es la importante dar buena imagen que debe tener el Mercado tanto a los clientes y público en general.

ANEXO N° 5

GUIA DE ENTREVISTA, TABULACION Y ANALISIS DE
LA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL
MERCADO Y ALCALDIA MUNICIPAL DE CIUDAD
ARCE.



GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ALCALDIA Y MERCADO DE CIUDAD ARCE.



OBJETIVO: Ampliar con información veraz y objetiva, que facilite el Diseño de Herramientas Técnicas de Control Administrativas para fortalecer la gestión del Mercado Municipal. La información proporcionada será tratada de manera confidencial y con fines académicos.

De antemano se agradece su colaboración.

Indicaciones: A continuación se le presentan una serie de preguntas con diferentes alternativas, donde deberá marcar con una "X" según sea su respuesta.

I. DATOS GENERALES

Género.

Femenino_____

Masculino_____

Edad

e) 18 a 25 años _____

f) De 26 a 30 años _____

g) De 31 a 35 años _____

h) De 36 a mas _____

Estudios Realizados.

d) Primaria _____

e) Secundaria _____

f) Educación Superior _____

II. CUERPO DEL CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en su puesto de trabajo?

a) De 1 a 3 años_____

b) De 4 a 6 años_____

c) De 7 a 9 años_____

2. ¿Conoce la Misión de la Administración de mercados?

a) Si_____ b) No_____

3. ¿Conoce la Visión de la administración de mercados?

a) Si_____ b) No_____

4. Conoce los objetivos que persigue la administración de mercados?

a) Si_____ b) No_____

5. ¿Tiene conocimiento de las políticas aplicadas a la administración de mercados?

a) Si_____ b) No_____

6. ¿Dispone el departamento de un personal adecuadamente seleccionado para la administración de mercado?

a) Si_____ b) No_____

7. ¿Ha recibido el personal capacitación sobre el puesto que desempeña?

a) Si_____ b) No_____

8. Si su respuesta es afirmativa, ¿con qué frecuencia se realizan?

- a) Cada 6 meses_____ b) Cada año_____ c) Cada 2 años_____

9. ¿A su criterio considera que los recursos humanos, materiales y financieros son bien utilizados en la administración del mercado?

- a) Bien utilizados_____ b) Poco utilizados_____ c) Mal utilizados_____

10. Existe un sistema de control interno administrativo en su área de trabajo?

- a) Si_____ b) No_____

11. En la medida que se aplica el Control Interno Administrativo, se logra mayor eficiencia en las operaciones administrativas de la Alcaldía enfocadas en la administración del mercado municipal?

- a) Si_____ b) No_____

12. ¿Tiene conocimiento que exista control sanitario de los productos que se venden en el mercado municipal?

- a) Si_____ b) No_____

13. ¿El servicio del mercado le representa algún tipo de problema u obstáculo para el desempeño de su trabajo?.

- a) Sí____ b) No_____

14. ¿Considera que existe coordinación en las actividades administrativas del mercado municipal?

- a) Sí____ b) No_____

15. Los arrendatarios están convenientemente distribuidos de acuerdo a la clase de negocio?

a) Si_____ b) No_____

16. ¿Existe un efectivo control en la apertura y cierre del Mercado Municipal?

a) Si_____ b) No_____

17. ¿ Considera usted que se verifica por parte del administrador la limpieza del mercado?.

a) Mucho____ b) Poco____ c) Nada ____

18. ¿Considera necesario que se lleven mejoras en la administración de mercado municipal?

a) Si_____ b) No_____

19. ¿Realizan reuniones periódicas para evaluar el logro de las metas que persigue la administración de mercados?

a) Si_____ b) No_____

20. Si su respuesta es afirmativa ¿Con qué frecuencia?

a) Semanal_____ b) Quincenal_____ c) Mensual_____ d) otros_____

21. ¿Se tiene planes a futuro enfocados en la Modernización de la Administración del Mercado Municipal?

a) Si_____ b) No_____

22. Si es respuesta es afirmativa ¿Podría mencionar algunos de ellos?

23. ¿Estaría dispuesto a implementar nuevas herramientas de control administrativo para la modernización del mercado municipal?

a) Si_____ b) No_____

24. Si su respuesta es afirmativa. ¿Considera que su implementación ayudaría a la eficacia y eficiencia de las actividades que se realizan?

a) Si_____ b) No_____

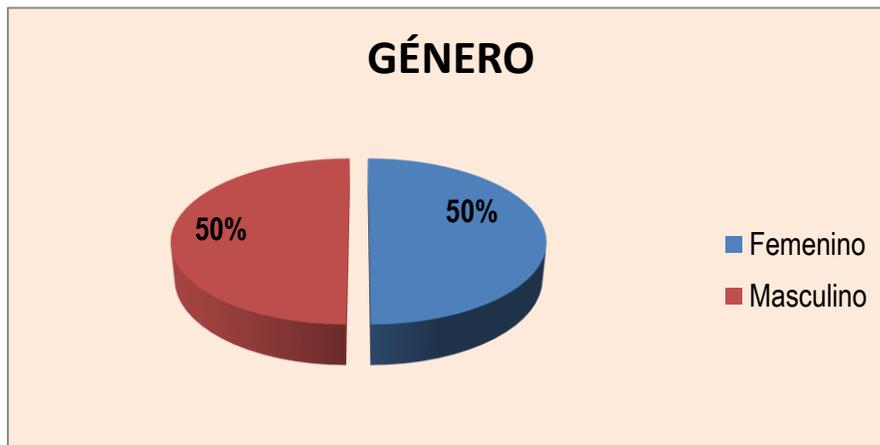
I. DATOS GENERALES

- Género.

Objetivo: conocer cuántas mujeres y hombres forman parte del personal administrativo que labora en el mercado de Ciudad Arce.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	Relativa	Absoluta
femenino	10	50%
Masculino	10	50%
Total	20	100%

GRÁFICO N°1



INTERPRETACIÓN:

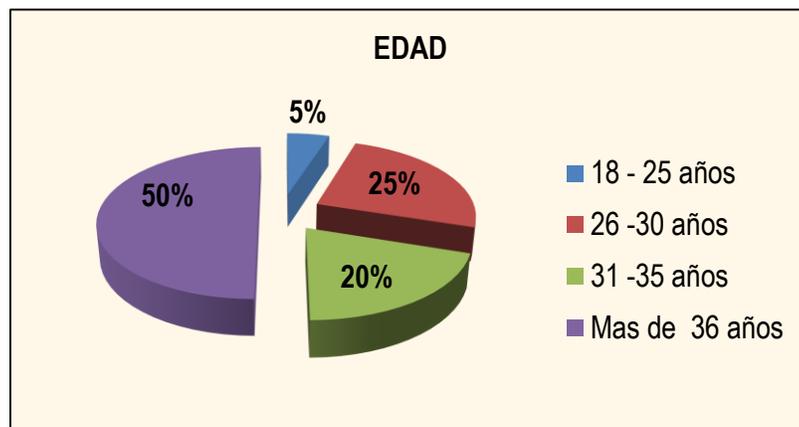
Del total de las personas encuestada se observa que hay la misma proporción de hombres como mujeres en el personal administrativo del mercado municipal de ciudad Arce, por lo tanto hay igualdad de opiniones para la toma de decisiones.

- Edad.

Objetivo: Conocer la edad promedio de del personal que labora en el mercado municipal.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	Relativa	Absoluta
18 - 25 años	1	5%
26 -30 años	5	25%
31 -35 años	4	20%
Mas de 36 años	10	50%
Total	20	100%

GRÁFICO N°2



INTERPRETACIÓN:

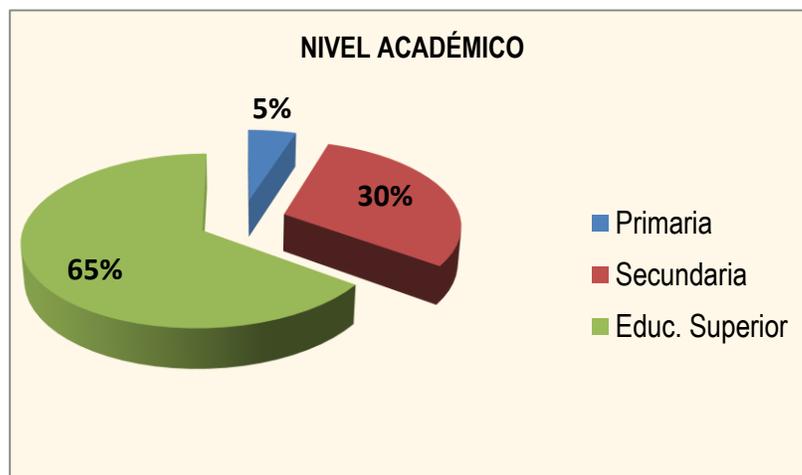
En promedio la edad que más se refleja entre el personal administrativo del mercado municipal es mayor de 36 años los cuales tienen la madurez suficiente para cumplir con la responsabilidad que tiene que haber en la administración, para focalizar las necesidades y buscar las mejores soluciones posibles.

- Nivel Académico.

Objetivo: conocer el nivel académico que poseen los empleados ad la Admón. del mercado para identificar si es conforme al cargo que desempeñan.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	Relativa	Absoluta
Primaria	1	5%
Secundaria	6	30%
Educ. Superior	13	65%
Total	20	100%

GRÁFICO N°3



INTERPRETACIÓN:

La mayoría del personal que labora en el mercado poseen educación superior poniendo de manifiesto que se encuentran aptos para desempeñar las funciones y las actividades que demanda la administración del mismo y para tomar las decisiones más pertinentes y ser más competitivos.

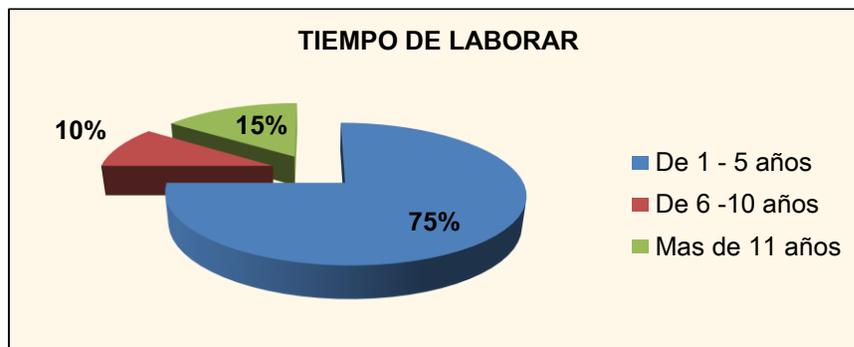
II. CUERPO DEL CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en su puesto?

Objetivo: Conocer el tiempo que lleva desempeñando las funciones que demanda el cargo que ocupa.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	Relativa	Absoluta
De 1 - 5 años	15	75%
De 6 -10 años	2	10%
Mas de 11 años	3	15%
Total	20	100%

GRÁFICO N°4



INTERPRETACIÓN:

La mayoría de los encuestados tiene más de 11 años de laborar en sus puestos de trabajo cabe mencionar que la cantidad de años no solo está enfocada en la administración del mercado si no que tomando en cuenta sus demás funciones laborales, sin embargo esto ayuda a la acumulación de diferentes tipos de conocimientos los cuales servirán de mucho a la hora de aportar ideas.

2. ¿Conoce la Misión de la Administración de mercados?

Objetivo. Investigar si el personal administrativo es conocedor de la misión de la Admón. de mercados a fin de conocer si tiene establecido lo que es su razón de ser como institución.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	Relativa	Absoluta
Si	4	20%
No	16	80%
Total	20	100%

GRÁFICO N°5



INTERPRETACIÓN:

La mayoría del personal administrativo del mercado demuestra que no tiene conocimientos que exista misión en dicho institución, haciendo un porcentaje del 80% casi en su totalidad.

Por lo tanto es evidente que hay recurso humano subutilizado el cual puede aportar conocimientos para que haya una eficiente administración del mismo.

Es importante que exista misión ya que es lo que nos identifica, refleja lo que somos y con quienes estamos comprometidos.

3. ¿Conoce la Visión de la administración de mercados?

Objetivo: Investigar si los empleados si conocen la visión de la administración de mercados, teniendo conocimiento de sus proyecciones a futuro.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	Relativa	Absoluta
Si	4	20%
No	16	80%
Total	20	100%

GRÁFICO N°6



INTERPRETACIÓN:

Del total de los encuestados el 80% manifiesta que tampoco es conocedor de la visión del mercado municipal, reflejando nuevamente que no tiene definido totalmente hasta donde se quiere llegar como institución pública, además la visión es adquirir compromiso lo que permite proyectarse planes a futuro poniendo en primer lugar los arrendatarios y usuarios que son a quienes se debe el personal administrativo.

4. ¿Conoce los objetivos que persigue la administración de mercados?

Objetivo: verificar el personal administrativo es conocedor de los objetivos que persigue la Admón. de mercados.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Relativa	Absoluta
Si	6	30%
No	14	70%
Total	20	100%

GRÁFICO N°7



INTERPRETACIÓN:

De igual manera el personal administrativo del mercado municipal no es conocedor que exista objetivos en cuanto a lo que administración se refiere, siendo este un porcentaje de un 70%. Es necesario que se formulen objetivos ya que son las riendas que van guiando la administración y el cumplimiento de las actividades que deben desarrollarse.

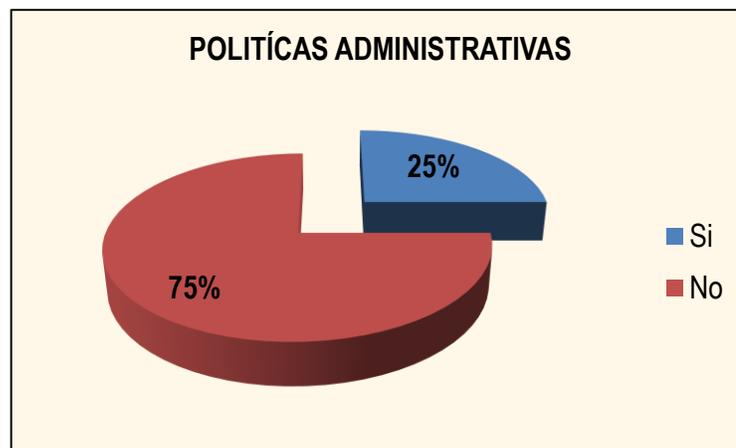
De igual manera si hay una minoría que conoce y tiene bien definido lo que involucra los objetivos de la administración del mercado sería bueno que todos tengan conocimiento de los mismos, ya que así todos puedan compartir opiniones y llegar a la misma conclusión.

5. ¿Tiene conocimiento de las políticas aplicadas a la administración del mercado?

Objetivo: Investigar si el personal administrativo tiene conocimiento de las políticas aplicadas en la administración de mercados.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Relativa	Porcentual
Si	5	25%
No	15	75%
Total	20	100%

GRÁFICO N°8



INTERPRETACIÓN:

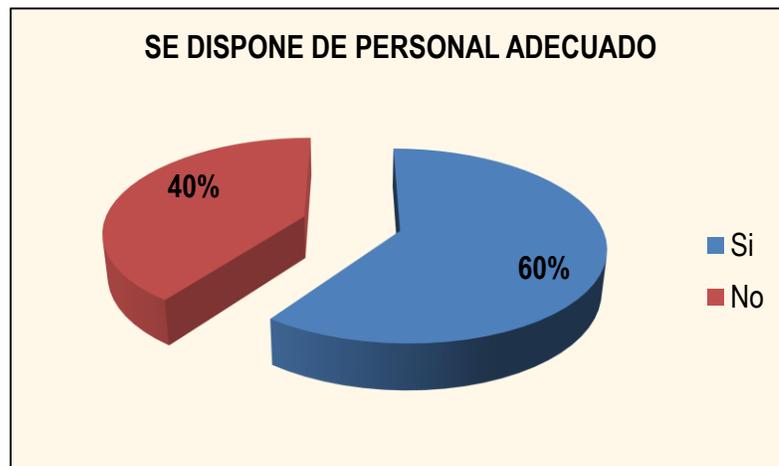
Actualmente el mercado municipal de Ciudad Arce prácticamente no cuenta con objetivos claves los cuales puedan ser aplicados a su administración, lo que refleja que carece de los recursos que deben utilizarse para alcanzar mayor eficiencia en las actividades que se realizan.

6. ¿Dispone el departamento de un personal adecuadamente seleccionado para la administración de mercado?

Objetivo: Conocer si el personal administrativo del mercado está seleccionado adecuadamente para llevar la administración del mismo.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Relativa	Porcentual
Si	12	60%
No	8	40%
Total	20	100%

GRÁFICO N°9



INTERPRETACIÓN:

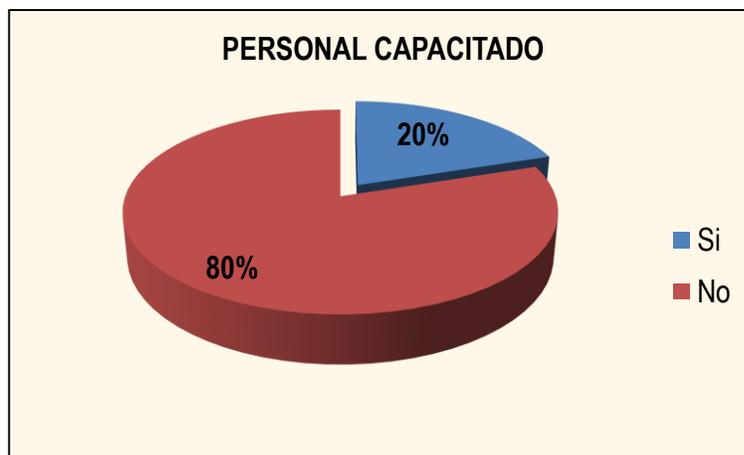
Según la información obtenida por el personal administrativo se asegura que el 60% de los encuestados considera que el personal esta lo suficiente mente capacitado para realizar las funciones que les corresponden en cuanto a la administración se refiere, por lo tanto el mercado cuenta con la capacidad de brindar a los arrendatarios las mejores toma de decisiones posibles que beneficie las condiciones en las que actualmente se encuentran.

7. ¿Ha recibido el personal capacitación sobre el puesto que desempeña?

Objetivo: Conocer si el personal está debidamente capacitado sobre el puesto que desempeña en la administración del mercado.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Relativa	Porcentual
Si	4	20%
No	16	80%
Total	20	100%

GRÁFICO N°10



INTERPRETACIÓN:

Del total de encuestados el 80% manifiesta que no a recibido capacitación alguna para desempeñar las funciones que demanda la administración del mercado lo cual es necesario ya que se necesitan adquirir nuevos conocimientos para ser aplicados y estar siempre a la vanguardia y poder brindar un mejor desempeño en la institución. Solo el 20% si ha recibido algún tipo de capacitación en cuanto a administración se refiere lo cual es una desventaja ya que todo el personal debe estar involucrado y capacitado para manejar el mismo conocimiento y ser oportunos en la toma de decisiones.

8. Si su respuesta es afirmativa, con qué frecuencia se realizan?

Objetivo: Conocer la frecuencia con que se realizan las capacitaciones para el personal administrativo.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Relativa	Absoluta
C/6 meses	2	10%
C/año	2	10%
C/2 años	0	0%
No son capacitados	16	80%
Total	20	100%

GRÁFICO N°11



INTERPRETACIÓN:

Del 20% que anteriormente respondieron que si han recibido capacitación prácticamente aseguran recibirlas cada año y cada seis meses, mientras que el 80% no tiene acceso a ese tipo de conocimientos que es de gran beneficio para que se lleve una efectiva administración.

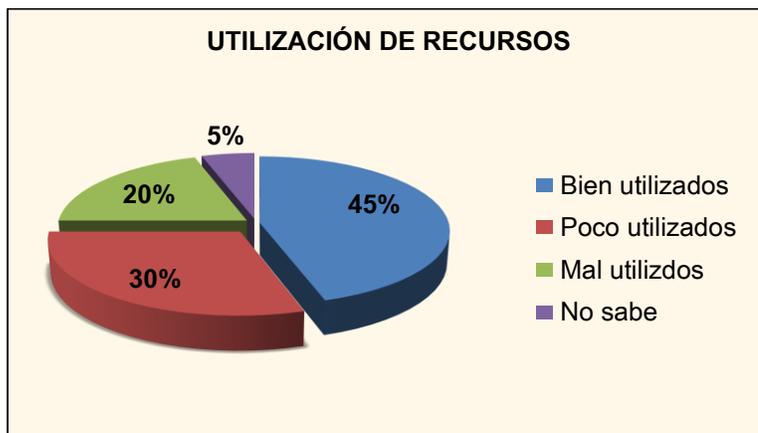
Mientras que los restantes no son capacitados los cuales están en desventaja con respecto a los demás.

9. ¿A su criterio considera que los recursos humanos, materiales y financieros son bien utilizados en la administración del mercado?

Objetivo: Conocer si los recursos con que cuenta la administración del mercado municipal están siendo debidamente utilizados por el personal administrativo.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Relativa	Absoluta
Bien utilizados	9	45%
Poco utilizados	6	30%
Mal utilizados	4	20%
No sabe	1	5%
Total	20	100%

GRÁFICO N°12



INTERPRETACIÓN:

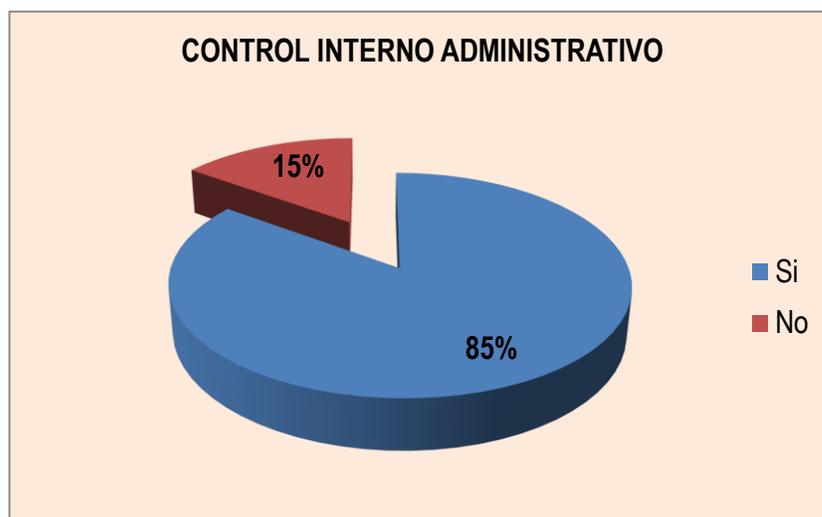
Un 50% de personal administrativo considera que los recursos con que cuenta el mercado para su administración no están siendo lo suficientemente bien utilizados, consideran que son poco y mal utilizados lo cual se producto de falta de conocimiento que actualmente tiene dicho personal, y de no ser conocedores de la misión, visión y objetivos que son las bases fundamentales en toda institución Mientras que un 45% considera que hace buen uso de los recursos que tiene el mercado para la administración.

10. ¿Existe un sistema de control interno administrativo en su área de trabajo?

Objetivo: Verificar la existencia de un control interno administrativo en las áreas de trabajo del personal administrativo.

Alternativas	FRECUENCIAS	
	Relativa	Absoluta
Si	17	85%
No	3	15%
Total	20	100%

GRÁFICO N°13



INTERPRETACIÓN:

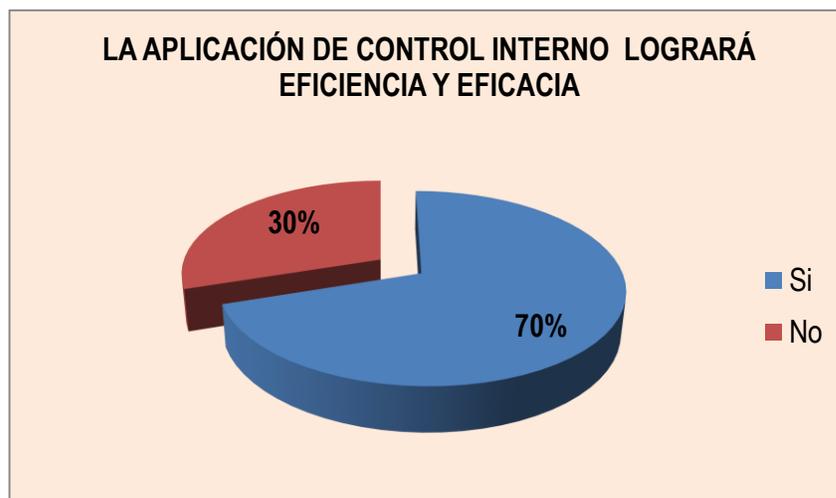
Según la opinión del personal administrativo si hay un control interno en sus puestos de trabajo, lo cual hace que las funciones que se realizan sean más eficientes lo que permite que haya mayor coordinación en los procesos establecido y puedan si tener un mejor desempeño.

11. ¿En la medida que se aplica el Control Interno Administrativo, se logra mayor eficiencia en las operaciones administrativas de la Alcaldía enfocadas en la administración del mercado municipal?

Objetivo: Conocer si se lograría una mayor eficiencia en las operaciones administrativas de mercado al aplicar un control interno administrativo.

Alternativas	FRECUENCIAS	
	Relativa	Absoluta
Si	14	70%
No	6	30%
Total	20	100%

GRÁFICO N°14



INTERPRETACIÓN:

Según la opinión de los encuestados el 70% asegura que si se aplica un control interno administrativo se logrará mayor eficiencia en las operaciones administrativas, así como se aplica así se refleja poniendo en evidencia que dicha aplicación trae beneficios no solo para el personal administrativo sino también para los arrendatarios ya en ellos es donde se debe focalizar las mejores decisiones.

12. ¿Tiene conocimiento que exista control sanitario de los productos que se venden en el mercado municipal?

Objetivo: Verificar si el personal administrativo tiene conocimiento que exista un control sanitario de los productos que se comercializan en el mercado.

Alternativas	FRECUENCIAS	
	Relativa	Absoluta
Si	8	40%
No	12	60%
Total	20	100%

GRÁFICO N°15



INTERPRETACIÓN:

La gráfica muestra que el personal administrativo no todo está involucrado de lo que realmente pasa en el mercado, una de las cosas es que no todos tiene conocimiento que haya un control sanitario de los productos que se comercializan estén en las condiciones adecuadas para ser vendidos a los clientes. Lo ideal sería que se tenga un control ya esto asegura la salud y bienestar de los arrendatarios y de las personas que lo adquieren, lo mismo exige que haya más demanda por lo tanto mejores ingresos

13. El servicio del mercado le representa algún tipo de problema u obstáculo para el desempeño de su trabajo.

Objetivo: Conocer si las actividades del mercado son obstáculo para el personal administrativo al momento de desarrollar sus demás funciones como empleados de la Alcaldía.

Alternativas	FRECUENCIAS	
	Relativa	Absoluta
Si	0	0%
No	20	100%
Total	20	100%

GRÁFICO N°16



INTERPRETACIÓN:

Según la gráfica el servicio que brinda el mercado no representa ningún obstáculo para desempeñar las funciones que a cada miembro le corresponde, por lo tanto son capaces de efectuar sus funciones que como empleados de la alcaldía tiene y salir adelante con la administración del mercado.

14. ¿Considera usted que existe coordinación en las actividades administrativas del mercado municipal?

Objetivo: Investigar si existe coordinación en las actividades administrativas del mercado.

Alternativas	FRECUENCIAS	
	Relativa	Absoluta
Si	14	70%
No	6	30%
Total	20	100%

GRÁFICO N°17



INTERPRETACIÓN:

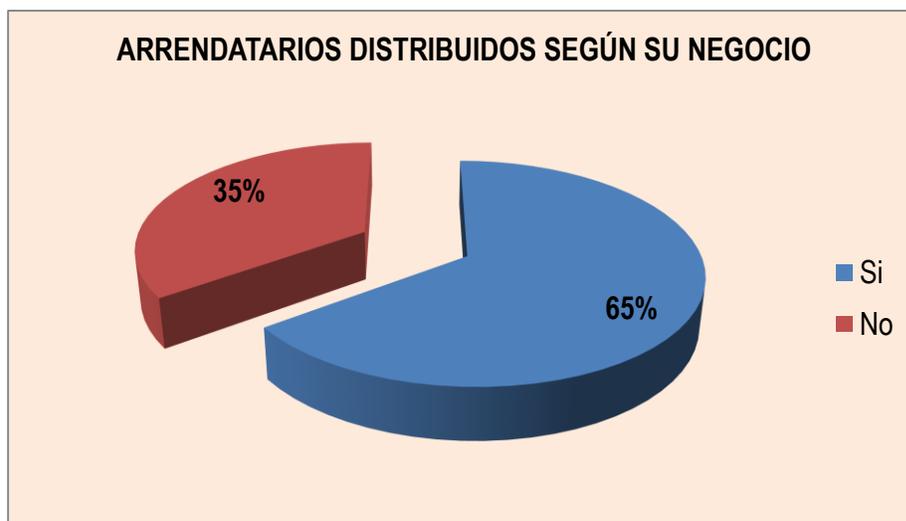
La mayoría del personal administrativo si hay coordinación en las actividades que se realizan, pero datos anteriores muestra que no hay la suficiente coordinación ya que no todos manejan igual conocimientos y luego que no están lo suficientemente empapados de todo lo que involucra la palabra administración. Esto sería lo que la minora refleja.

15. ¿Los arrendatarios están convenientemente distribuidos de acuerdo a la clase de negocio?

Objetivo: Saber si los arrendatarios del mercado municipal están debidamente distribuidos de acuerdo al rubro de su negocio.

Alternativas	FRECUENCIAS	
	Relativa	Absoluta
Si	13	65%
No	7	35%
Total	20	100%

GRÁFICO N°18



INTERPRETACIÓN:

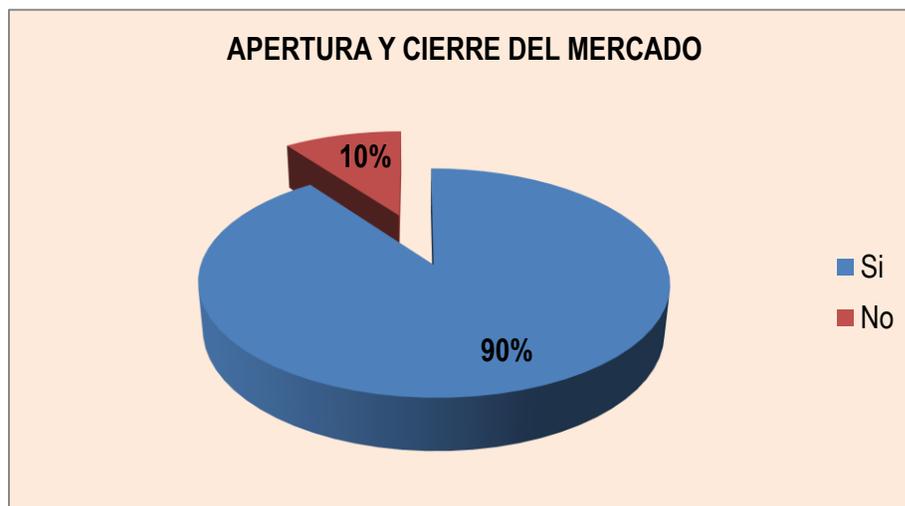
Según la opinión de los encuetados el 65% considera que los arrendatarios están bien distribuidos de acuerdo a la clase de negocio que tienen, considerando que este ordenamiento es más factible y beneficioso tanto para arrendatarios como para usuarios ya que al momento de adquirir sus productos los encuentran con más facilidad. Esto hace ver al mercado más visible, llamativo y mejor ordenado.

16. ¿Existe un efectivo control en la apertura y cierre del Mercado Municipal?

Objetivo: Conocer si existe el debido orden y control en la apertura y cierre del mercado.

Alternativas	FRECUENCIAS	
	Relativa	Absoluta
Si	18	90%
No	2	10%
Total	20	100%

GRÁFICO N°19



INTERPRETACIÓN:

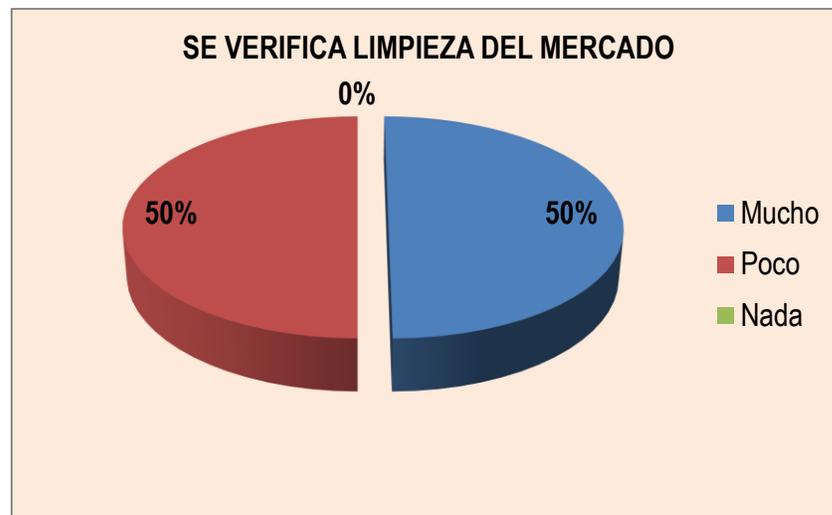
Prácticamente si existe un adecuado control en cuanto a la apertura y cierre del mercado día a día, es importante que se respeten los horarios en los que se pueden tener abierto para que haya una coordinación y no represente un problema tanto para usuarios, arrendatarios y personal administrativo

17. ¿Considera usted que se verifica por parte del administrador la limpieza del mercado.

Objetivo: Conocer si se verifica la limpieza del mercado tanto en la apertura como cierre del mercado.

Alternativas	FRECUENCIAS	
	Relativa	Absoluta
Mucho	10	50%
Poco	10	50%
Nada	0	0%
Total	20	100%

GRÁFICO N°20



INTERPRETACIÓN:

La mitad de los encuestas opinan que no se lleva un control por parte de la administración de verificar que se haga una limpieza adecuada del mercado.

Mientras que el resto de os encuestados opinan lo contrario y si aseguran que se verifica que los arrendatarios dejen limpios los locales de los cuales hacen uso brindando así mayor higiene y servicio de calidad a los usuarios que los visitan para adquirir sus productos.

18. ¿Considera necesario que se lleven mejoras en la administración de mercado municipal?

Objetivo: Conocer si el personal administrativo considera necesario que se lleven mejoras en la Admón. del mercado municipal.

Alternativas	FRECUENCIAS	
	Relativa	Absoluta
Si	18	90%
No	2	10%
Total	20	100%

GRÁFICO N°21



INTERPRETACIÓN:

El personal involucrado en la administración del mercado están de acuerdo que se apliquen mejoras en la administración debido a que se les facilitaría llevar un mejor manejo de las funciones, la toma de decisiones y los proyectos que se esperan realizar a corto o largo plazo lo cual les permita alcanzar los objetivos y metas que se puedan plantear en tiempo determinado.

19. ¿Realizan reuniones periódicas para evaluar el logro de las metas que persigue la administración de mercados?

Objetivo: Verificar si se realizan reuniones periódicas entre el personal administrativo para evaluar metas a alcanzar en el mercado.

Alternativas	FRECUENCIAS	
	Relativa	Absoluta
Si	3	15%
No	17	85%
Total	20	100%

GRÁFICO N°22



INTERPRETACIÓN:

Según la opinión de los encuestados se puede observar que prácticamente que la mayoría no realizan reuniones periódicas para evaluar cómo se está llevando a cabo la administración que desde marzo de este año se ha empezado a llevar.

Solamente un 15% del personal se reúnen para evaluar el desempeño que hasta el momento se ha obtenido en el mercado esto demuestra que no están trabajando de la mano y por consiguiente no visualizan la actual situación de la misma manera.

20. Si su respuesta es afirmativa ¿Con qué frecuencia?

Objetivo: Averiguar con qué frecuencia realizan reuniones para evaluar metas que persigue la Admón. de mercados.

Alternativas	FRECUENCIAS	
	Relativa	Absoluta
Semanal	0	0%
Quincenal	2	10%
mensual	0	0%
otros	4	20%
No se reúnen	14	70%
Total	20	100%

GRÁFICO N°23



INTERPRETACIÓN:

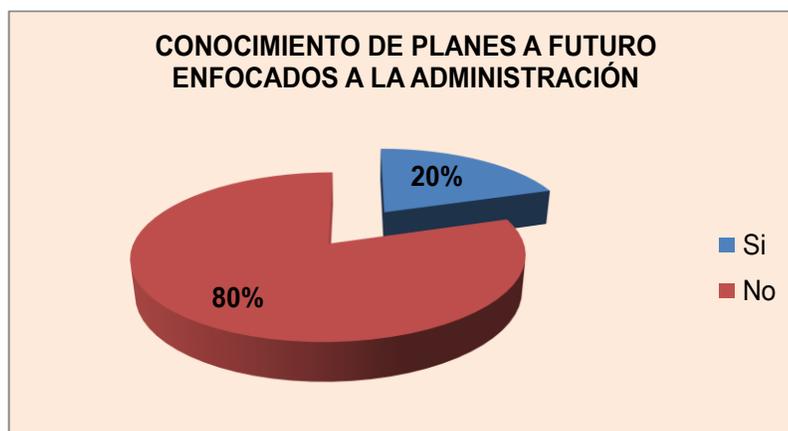
De los encuestados que afirman que se reúnen periódicamente aquí mencionan que lo hacen cada quincena y en otro periodo de tiempo no determinado para evaluar las metas, ver si son cumplidas y proyectarse más en corto plazo. Mientras que más de la mitad del personal involucrado no se reúnen por lo tanto no se lleva un control ni se guían de acuerdo a lo planificado por lo tanto no están a la orden de las actividades que se deben cumplir, no hay coordinación entre el personal administrativo.

21. ¿Se tiene planes a futuro enfocados en la Modernización de la Administración del Mercado Municipal?

Objetivo: Conocer si existen planes a futuro en la modernización en la administración del mercado municipal.

Alternativas	FRECUENCIAS	
	Relativa	Absoluta
Si	4	20%
No	16	80%
Total	20	100%

GRÁFICO N°24



INTERPRETACIÓN:

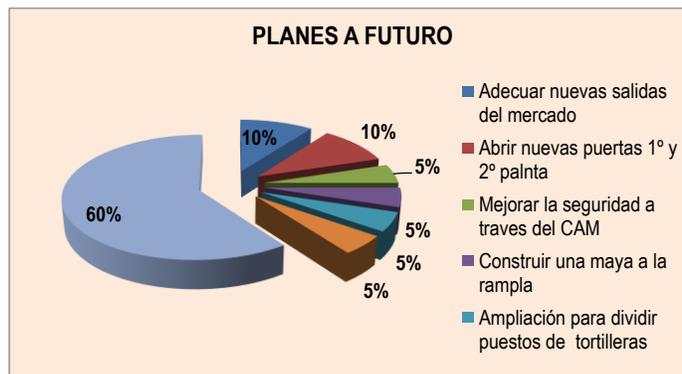
El mercado municipal por ser una institución recientemente nueva cuenta con lo necesario para poder cumplir con lo que demanda una buena administración, por lo tanto es necesario aplicar herramientas que permitan mantener o mejorar su calidad. Es por ello que el 80% del personal administrativo esta consiente que se deben tener planes enfocados a la modernización administrativa la cual tiene por objeto mejorar las condiciones laborales en las que se encuentran los arrendatarios actualmente y así proporcionar un bienestar para todos.

22. Si es respuesta es afirmativa ¿Podría mencionar algunos de ellos?

Objetivo: Conocer algunos de los planes que se pretenden desarrollar para mejorar las condiciones actuales.

Alternativas	FRECUENCIAS	
	Relativa	Absoluta
Adecuar nuevas salidas del mercado	2	10%
Abrir nuevas puertas 1° y 2° palnta	2	10%
Mejorar la seguridad a traves del CAM	1	5%
Construir una maya a la rampla	1	5%
Ampliación para dividir puestos de tortilleras	1	5%
Recolector mas amplio de basura	1	5%
No contestaron	12	60%
Total	20	100%

GRÁFICO N°25



INTERPRETACIÓN:

Los proyectos nacen a raíz de las necesidades que manifiestan los arrendatarios e incluso los usuarios del mercado municipal, es por ello que el personal administrativo está orientado a satisfacer la mayor parte de problemas existentes. Todos los encuestados brindan una serie de planes que se espera poder llevar a cabo en un periodo determinado, dándole mayor énfasis a la ampliación y división de los puestos de tortillas, ya que consideran que están muy juntos lo cual hacinamiento, también se tiene planeado mejorar la seguridad a través del CAM así como construir mayas a rampla.

23. ¿Estaría dispuesto a implementar nuevas herramientas de control administrativo para la modernización del mercado municipal?

Objetivo: Conocer si los empleados están dispuestos a implementar nuevas herramientas de control administrativo para la modernización del mercado municipal

Alternativas	FRECUENCIAS	
	Relativa	Absoluta
Si	17	85%
No	3	15%
Total	20	100%

GRÁFICO N°26



INTERPRETACIÓN:

La mayoría del personal administrativo está dispuesto a implementar nuevas herramientas de control administrativo ya que consideran que el mercado municipal por ser su apertura básicamente nueva necesita tener las suficientes opciones para poder sacar a flote la responsabilidad que como administración tienen por lo tanto consideran que sería efectiva su puesta en marcha.

24. Si su respuesta es afirmativa. ¿Considera que su implementación ayudaría a la eficacia y eficiencia de las actividades que se realizan?

Objetivo: Conocer a través de la opinión de los empleados si la implementación de dichas herramientas ayudarían a la eficiencia y eficacia de las actividades administrativas del mercado.

Alternativas	FRECUENCIAS	
	Relativa	Absoluta
Si	18	90%
No	2	10%
Total	20	100%

GRÁFICO N°27



INTERPRETACIÓN:

El 90% del personal administrativo del mercado municipal considera que al implementar nuevas herramientas de control administrativas ayudaría a ser más eficientes y eficaz las actividades que se realizan, por lo tanto esto beneficiaría a la administración y modernización del mismo con lo cual se pretende beneficiar a los arrendatarios en primer lugar.