



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión administrativa y el control de la merma identificada de
abarrotes en el Supermercado Metro Santa Elena, Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Allcca Cruz, Raúl Hipólito (ORCID: 0000-0002-8713-3548)

ASESOR:

Dr. Saavedra Carrasco, José Gerardo (ORCID: 0000-0003-4098-2566)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación de mi tesis en el que he puesto mi esfuerzo se lo ofrezco en primer lugar a Dios quien está conmigo en todo el camino de mi vida, a mis padres que me han guiado para lograr ser la persona que hoy soy en la actualidad, con valores y principios para alcanzar la excelencia.

A mi esposa y mis hijos que sin su presencia nada sería lo mismo ya que siempre han estado a mi lado todo este tiempo, en la que he trabajado en esta investigación y al mismo tiempo alcanzar mis objetivos y mis metas trazadas. Ustedes son mi principal motivación.

Raúl Allcca

Agradecimiento

Esta obra va dedicada especialmente a mi esposa por la ayuda que ha me brindado, por lo que ha sido para muy importante para mi incluso en todos los momentos y situaciones que me ha tocado vivir. No fue fácil terminar este informe sin embargo siempre fuiste tú mi mayor soporte motivador.

A mis padres, mi hermano y familia en general por el apoyo moral que me brindaron para obtener mi título profesional.

A la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad César Vallejo, la cual me ha nutrido de conocimientos por lo cual estoy logrando alcanzar mi anhelado objetivo, de igual manera a mis distinguidos profesores: MBA Carlos Antonio Angulo Corcuera y MBA Fernando Arriola, gracias por haberme encaminado durante mi preparación de mi proyecto de investigación.

Raúl Allcca

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	7
3.1. Tipo y diseño de investigación	7
3.2. Variables y operacionalización	7
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	8
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	8
3.5. Procedimientos	8
3.6. Método de análisis de datos	9
3.7. Aspectos éticos	9
IV. RESULTADOS.....	10
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de precisión de la visión del supermercado.....	10
Tabla 2 Nivel de conocimiento de actividades y funciones	11
Tabla 3 Nivel de conocimiento de políticas	12
Tabla 4 Nivel de concordancia con el organigrama.....	13
Tabla 5 Nivel de cumplimiento de manuales	14
Tabla 6 Nivel de cumplimiento de reglamentos.....	15
Tabla 7 Nivel de apoyo de los líderes	16
Tabla 8 Nivel de cumplimiento de estrategias de motivación intrínseca	17
Tabla 9 Nivel de cumplimiento de estrategias de motivación extrínseca	18
Tabla 10 Nivel de medición de desempeño de colaboradores respecto a objetivos.....	19
Tabla 11 Nivel de cumplimiento con el almacenado de productos.....	20
Tabla 12 Nivel de tiempo de transporte de productos	21
Tabla 13 Nivel de opinión respecto a productos con pérdida o reducción de volumen.....	22
Tabla 14 Nivel de pérdida o reducción de volumen de productos cuyos valores exceden lo estimado	23
Tabla 15 Nivel de opinión sobre la existencia de productos deteriorados.....	24
Tabla 16 Correlación entre la gestión administrativa y el control de merma identificada del Supermercado Metro Santa Elena Chiclayo.....	25

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Nivel de precisión de la visión del Supermercado.....	10
Figura 2 Nivel de conocimiento de actividades y funciones	11
Figura 3 Nivel de conocimiento de políticas	12
Figura 4 Nivel de concordancia con el organigrama	13
Figura 5 Nivel de cumplimiento de manuales.....	14
Figura 6 Nivel de cumplimiento de reglamentos.....	15
Figura 7 Nivel de apoyo de los líderes	16
Figura 8 Nivel de cumplimiento de estrategias de motivación intrínseca	17
Figura 9 Nivel de cumplimiento de estrategias de motivación extrínseca	18
Figura 10 Nivel de medición de desempeño de colaboradores respecto a objetivos.....	19
Figura 11 Nivel de cumplimiento con el almacenado de productos.....	20
Figura 12 Nivel de tiempo de transporte de productos.....	21
Figura 13 Nivel de opinión respecto a productos con pérdida o reducción de volumen.....	22
Figura 14 Nivel de pérdida o reducción de volumen de productos cuyos valores exceden lo estimado	23
Figura 15 Nivel de opinión sobre la existencia de productos deteriorados.....	24

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la gestión administrativa y el control de la merma identificada de abarrotes en el Supermercado Metro Santa Elena Chiclayo, para lo cual se realizó una investigación de tipo descriptiva – correlacional con un diseño no experimental – transversal, teniendo como muestra a 30 colaboradores de diferentes áreas de la tienda. Entre los resultados más importantes tenemos que el nivel de supermercado donde se considera en minoría en que las instalaciones físicas son apropiadas para el desarrollo del trabajo, donde solo el 46.7% está totalmente de acuerdo, el 23.3% de acuerdo, el 6.7% es indiferente, el 6.7% está en desacuerdo y el 13.7% está totalmente en desacuerdo. Finalmente concluye que la gestión administrativa para mejorar el control de la merma identificada de abarrotes en el Supermercado Metro Santa Elena Chiclayo está en base a que la empresa sí cuenta con una visión clara y precisa a largo plazo, también en su mayoría los colaboradores consideran que sí saben cuáles son sus actividades, tareas y procedimientos que tiene que cumplir de forma diaria y finalmente indican que sí cuenta con políticas que regulan el actuar de sus colaboradores.

Palabras clave: Gestión administración, merma, supermercado

Abstract

The general objective of this research was to determine the administrative management and control of the identified decrease in groceries in the Santa Elena Chiclayo Metro Supermarket, for which a descriptive - correlational research was carried out with a non-experimental - cross-sectional design, having as shows 30 collaborators from different areas of the store. Among the most important results we have the supermarket level where it is considered in the minority that the physical facilities are appropriate for the development of the work, where only 46.7% totally agree, 23.3% agree, 6.7% are indifferent, 6.7% disagree and 13.7% strongly disagree. Finally, it concludes that the administrative management to improve the control of the identified decrease in groceries in the Metro Santa Elena Chiclayo Supermarket is based on the fact that the company does have a clear and precise long-term vision, also the majority of the collaborators consider that they do know what their activities, tasks and procedures are that they have to comply with on a daily basis and finally they indicate that they do have policies that regulate the actions of their collaborators.

Keywords: Administration management, shrinkage, supermarket

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional las empresas modernas experimentan pérdidas de productividad en los almacenes, porque muchas veces lo que es en la realidad no coincide con lo que es teórico, y esto hace que no se puedan tomar las decisiones correctas. Este es el contexto escrito por el autor González (2011) que destaca que un buen control de residuos puede ayudar a una organización a lograr mejores métricas de rentabilidad y generar ventas comparables basadas en competidores directos. Por otro lado, las empresas deben utilizar sistemas informáticos que ayuden a controlar las pérdidas durante la producción o manipulación del producto, se debe identificar la causa de la pérdida para tomar medidas correctivas.

A nivel nacional, Heredia (2016) sugirió mejoras para reducir los residuos. Se trata de identificar los principales problemas y causas de pérdida. Según los autores mencionados a continuación, las compañías deben diagnosticar y analizar las etapas del proceso de fabricación, así como sus equipos. Ganchos para detectar cuellos de botella que provocan pérdidas. Ydrogo y Pérez (2016) nos cuentan en su estudio lo importante que es para las compañías adoptar conceptos modernos de gestión de residuos como la mejora continua, la filosofía japonesa, que incluye la mejora continua de los procesos productivos para conseguir altos ratios de rendimiento y eficiencia.

Rodríguez (2011) en Lima, donde existen varios departamentos de procesamiento de vegetales. Estos modelos de negocios de producción en Perú han sido bien aceptados por muchas personas porque la agricultura a menudo es muy poco rentable, depende mucho de la temporada, en los buenos tiempos y el cultivo de hortalizas y frijoles es un negocio muy rentable. Buenos y rentables ingresos para los ciudadanos ambientales y un buen nivel de exportaciones.

A nivel local, Heredia (2016) señala que teniendo en cuenta que la capacitación, junto con herramientas modernas, equipos de mano y maquinaria moderna, pueden reducir el desperdicio o la pérdida, las empresas deben invertir en estas estrategias y no esperar incurrir en costos. Debe tenerse en cuenta que si bien las pérdidas representan un costo que se puede deducir del pago de impuestos, también se deben tener en cuenta factores como el clima, la rotación de

la población y las malas prácticas de fabricación que contribuyen al aumento de los desechos.

Los supermercados Metro, que ofrecen una amplia variedad de productos, no son ajenos a los desperdicios o pérdidas que pueden derivarse de una mala gestión, controles inadecuados, trabajadores o maquinaria no capacitados y equipos obsoletos. Las mermas es una pérdida total, que proviene de la red de la cadena de distribución y venta al cliente. La pérdida en el sector de abarrotes (alimentos y no alimentos) es una pérdida que resulta de un control inadecuado que afecta directamente la rentabilidad de una tienda o cualquier empresa. La razón de clasificar los factores, sus causas y posibles soluciones, considerando el resultado final cero es que es muy difícil obtener, evitando así la pérdida ocasionada por estos factores.

La formulación del problema es: ¿cómo la gestión administrativa permite el control de la merma? en consecuencia, se formula el objetivo principal: determinar la gestión administrativa y el control de la merma identificada de abarrotes, el mismo que se va a lograr trabajando los objetivos específicos: a) identificar la gestión administrativa, b) diagnosticar el nivel de merma identificada de abarrotes, c) medir el grado de correlación de la gestión administrativa para el control de merma identificada.

La hipótesis planteada fue, H_1 : la gestión administrativa si permite el control de la merma identificada de abarrotes. Al final este estudio se justifica porque permitirá un mejor control de las mermas que se presentan en los supermercados, las cuales ocasionan perjuicios y pérdidas económicas. Además, la empresa se beneficiará de ello ya que podrá planificar y organizar actividades para alcanzar los principales metas empresariales. Los clientes también se beneficiarán, ya que tendrán productos con mejores técnicas de procesamiento que evitan daños.

Desde un punto de vista teórico especulativo, el estudio se basa en teorías reconocidas de los autores, sirviendo de referencia bibliográfica para futuros investigadores. Metodológicamente, una herramienta como un cuestionario, y desarrollada sobre la base de teorías, está diseñada para medir variables. En el ámbito social este estudio ha beneficiado a consumidores, colaboradores y gerencia de supermercados, ya que los objetivos de la organización se pueden lograr a través de una mejor gestión y control de los residuos.

II. MARCO TEÓRICO

Para fundamentar este estudio, se ha basado en los siguientes trabajos previos. A nivel Internacional: Bautista (2015) tuvo como objetivo diagnosticar las medidas de control para reducir las mermas. Las mermas representan disminución en los activos de la organización. Concluyendo que es necesario determinar las causas que generan las mermas en la institución, y poner medidas correctivas. Arias (2014) en su estudio enfatizó que los balances de la compañía ofrecen pérdidas. Los resultados han demostrado que los indicadores financieros están en una fase de déficit. Se concluye que una gestión adecuada de la empresa origina que su utilidad de la empresa sea positiva.

González (2014) concluyó en su disertación que, en una organización, el manual no actualiza el manual de los procedimientos que deben seguir los empleados, por otro lado, los empleados ignoran que dicen los documentos de gestión. Pintado y Rodríguez (2014) buscó establecer una gestión administrativa como modelo. Los resultados mostraron que el proceso administrativo tiene una incidencia positiva en la competitividad de la organización. Se determina que la gestión administrativa genera la competitividad de las Micro empresas.

Serrano (2013) tuvo como objetivo desarrollar un mejoramiento organizacional. Indicó que el benchmarking sobre las prácticas de los minoristas mostró reducidos niveles de merma. Se concluye que se debe generar un mejor control sobre los stocks de los productos. Las condiciones laborales favorecen un ambiente de mejora continua. Por otro lado, a nivel Nacional, El principal objetivo de Cieza (2017) es determinar la proporción del sistema de contabilidad pública en la organización administrativa, concluyo que hay una incidencia alta entre ambas variables, llegando al nivel de un ,896% de asociación, estos resultados muestran que se debe de mejorar los sistemas gubernamentales.

Delgado (2015) plantea como objetivo principal ofrecer la implantación de la metodología Six Sigma. Los efectos demostraron que la metodología de las 5 S favorece a la disminución de las mermas. Resuelve que es muy necesaria la instauración de la metodología Six Sigma, en el que se clasifique, se separe, se limite y ordene los productos para una mejor manipulación.

Crisólogo y León (2012) evaluaron el efecto del control interno en la gestión administrativa. Los resultados arrojaron que existen deficiencias en los mecanismos de control. como conclusión, se determinó que el presente sistema de control interno es imperfecto. por lo tanto, se debe de mejorar los sistemas correctivos internos. Escudero (2011) busco analizar la efectividad de los sistemas informáticos como el SIRA, el sistema de control de plazas o contratos NEXUS. Concluyendo que los sistemas permiten tomar una mejor decisión contribuyendo a una gestión administrativa más eficiente y eficaz

Pacheco (2009) investigó sobre las mermas y su impacto en la tributación. Concluye que la empresa ha tenido mecanismos deficientes de control de las mermas, lo cual ha repercutido en sus tributos, por lo tanto, se debe de identificarla falencia en el sistema productivo.

De la misma forma, a nivel local, Raya (2017) plantea como objetivo común a la empresa el poder rentabilizar las pérdidas ocasionadas por la industria conservera, y así poder crear un producto que sea ampliamente utilizado en el mercado nacional. En primer lugar, es muy importante revelar todo lo relacionado con las materias primas, mencionar la redacción para hacer una oferta a la empresa, indicando los datos reales de las pérdidas sufridas.

Roque (2016) sostuvo establecer un plan de estrategias, concluye que la empresa carece de un planeamiento estratégico, en donde los colaboradores conozcan los objetivos a corto y largo plazo, así como la misión y visión de la compañía. Ramírez (2016) en su investigación tuvo como propósito identificar un modelo de gestión administrativa para incrementar la rentabilidad. Se concluye que los procesos productivos de la empresa no generan escenarios apropiados para mantener indicadores de rentabilidad positivos.

Morales y Palacios (2015) en su tesis tuvo como principal diseñar un modelo de gestión administrativa. finalmente concluyen que el modelo de gestión resulta factible, el cual debe tener los 4 componentes como son organización, planeación, control y dirección de recursos asignados a la empresa. Saucedo (2014) en su tesis propone caracterizar el impacto de la gestión administrativa del área de rentas, los resultados demostraron que la gestión es ineficaz; concluye que los canales de comunicación son distorsionados por lo tanto los administrados incumplen con el pago de sus tributos.

Las teorías relacionadas al tema serán detalladas a continuación: de acuerdo a Delgado y Ena (2008) la gestión administrativa es un proceso, en el cual las empresas para poder lograr sus objetivos deben diseñar lineamientos que permita trazar estrategias eficientes y eficaces. (pag.2).

Barrero et al. (2003) expresa: a su vez, la observancia del procedimiento es el buen manejo de los recursos de propiedad de una empresa pública o privada. Los recursos que tiene la empresa deben ser usados de forma racional y eficiente para lograr los objetivos.

Para Delgado y Ena (2008) el modelo de Gestión Administrativa tiene los siguientes componentes: Análisis de la estructura funcional, se debe de determinar los canales de comunicación, los niveles jerárquicos, así como las relaciones con proveedores. Los empleados deben involucrarse activamente en exponer los límites que impiden que la compañía alcance sus metas, así como en diagnosticar el mal uso de los recursos de la compañía.

Procesos Administrativos, el proceso está en función a la Planificación, en la cual se establece el plan estratégico. El otro componente es la organización, en el cual se delimita la estructura de la empresa, así como los niveles jerárquicos en el organigrama. El otro componente es el de dirección, en el cual se identifican las técnicas de motivación y liderazgo que se desarrollara en la empresa. Finalmente se colocan estándares de dirección tanto cualitativos como cuantitativos (Delgado y Ena, 2008).

Organizar: la organización debe especificar mediante manuales, organigramas y reglamentos los deberes y responsabilidades de sus empleados, es necesario en esta etapa también analizar que estructura es la que más se ajusta al diseño de la organización (Delgado y Ena, 2008). Dirigir: las compañías deben contar con mecanismos de motivación y liderazgo que les permitan influir en los empleados para conducirlos hacia metas comunes; se debe ver qué tipos de factores motivacionales impulsan mejor el desempeño del colaborador (Delgado y Ena, 2008)

Mermas control inventarios, la pérdida por mal manejo del producto o la pérdida también pueden deberse a un proceso de fabricación inadecuado. Las pérdidas se clasifican como pérdidas normales, es decir, aquellas que la empresa sabía que ocurrirían porque conocía el rendimiento del producto. La pérdida natural

ocurre en dos casos. La posición estática es la situación que se produce cuando los bienes no se encuentran inmersos en el proceso de transformación. En modo dinámico, es el resultado de un proceso de transformación o producción (Ferrer, 2010).

Merma anormal: son pérdidas que ocurren durante el proceso de producción. Estos pueden ser: deterioro, donde el producto final no es apto para su comercialización (Ferrer, 2010). Entre las características de las mermas, según el Instituto Pacífico (2011), la pérdida constituye una reducción en el volumen, peso o cantidad del stock. En otras palabras, constituye una pérdida de cantidad que no inutiliza el inventario durante la producción, producción o venta.

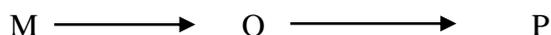
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo Descriptiva, según Hernández et al. (2010) es un tipo de estudio en el que se han descrito las variables como gestión administrativa y mermas, para poder evaluarlas correctamente. También se ajusta a un diseño cuantitativo, puesto que se siguió un esquema estructurado y proporcionado por la universidad, y también por la etapa de recolección de la información presenta en tablas y figuras.

Diseño: es transversal, según Hernández et al. (2010) puesto que se aplicó en un solo momento en el tiempo. Es de diseño no experimental, porque no hubo manipulación alguna de las variables. Su esquema es:

Diseño



3.2. Variables y operacionalización

Variable: Gestión administrativa

Definición conceptual

Un conjunto de acciones encaminadas a lograr los objetivos de la organización (Delgado y Ena, 2008).

Variable: Mermas

Definición conceptual

Pérdida o disminución en el volumen, peso o cantidad de inventario (Cuevas et. al, 2001).

Operacionalización de las variables (Ver Anexo)

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

“Según Tamayo y Tamayo (2003). se considero como población a 30 empleados de distintas áreas del supermercado en estudio.

Muestra

Ñaupas et al. (2013) indicó que la muestra es una porción de la población. En este estudio la muestra fue de 30 colaboradores del Metro Santa Elena de Chiclayo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta

Las técnicas de encuesta existentes se utilizan para recolectar información a través de cuestionarios donde la corta duración es la principal ventaja, las personas estudiadas reciben las mismas preguntas de una manera altamente estructurada, lo que facilita la recolección y recopilación de datos.

Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario

La aplicación de la herramienta es un cuestionario que consta de 3 niveles de respuesta: Total Acuerdo (TA), Indiferente (I), Totalmente en desacuerdo (TD). Estos niveles son necesarios para la recopilación de datos. Una vez elaborado el cuestionario, éste fue validado por expertos en variables.

Confiabilidad

El estadístico de fiabilidad, muestra un Alfa de Cronbach de 0,788, aplicada a 19 elementos. Por lo tanto, el instrumento es confiable para su aplicación.

3.5. Procedimientos

El estudio utilizó dos cuestionarios, compuesto por 10 preguntas pertenecientes a la variable Gestión Administrativa y 09 preguntas de la variable Gestión de Merma, la escala de medición usada fue la escala de Likert, fue aplicada a 30 empleados. Se trabajó el procesamiento de datos con el programa SPSS

versión 21, para medir el grado de confiabilidad, obteniendo un grado de correlación entre las variables.

3.6. Método de análisis de datos

Método inductivo, para Muñoz (2011) Es un método que permite sacar conclusiones generales y conclusiones de lugares específicos; En otras palabras, debemos partir de un problema que nos permita llegar a la conclusión de esta investigación.

3.7. Aspectos éticos

Aviso de consentimiento, el participante acepta ser el proveedor de información. Confidenciales, han sido informados de su seguridad y protección de su identidad. En las observaciones de los participantes, los investigadores actuaron con cautela al recopilar datos (Noreña, et al., 2012).

IV. RESULTADOS

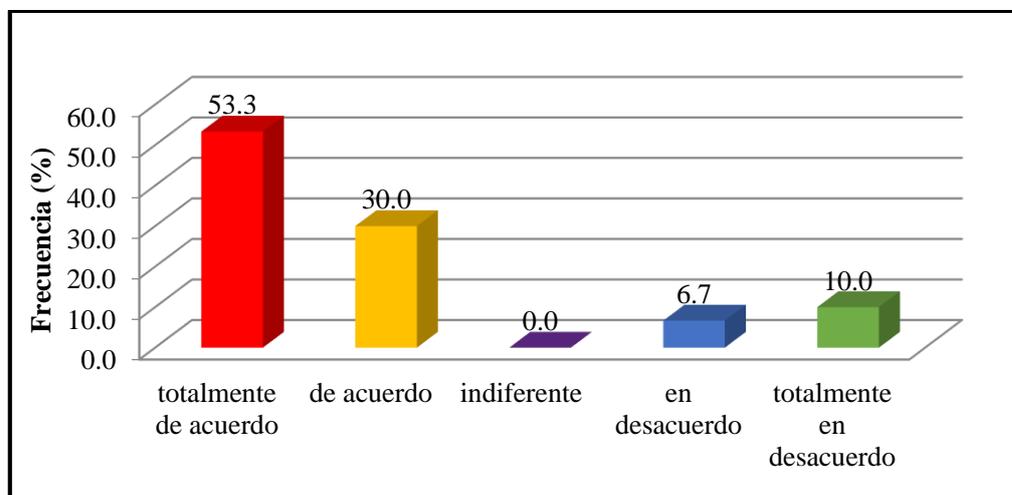
Tabla 1

Nivel de precisión de la visión del supermercado

Valoración	f	%
TD	3	10.0
D	2	6.7
I	0	0.0
DA	9	30.0
TA	16	53.3
Total	30	100

Figura 1

Precisión de la visión del Supermercado



La mayoría indicó que sí cuentan cuenta con una visión precisa y clara a largo plazo, con un 83.3% y en desacuerdo 16.7%.

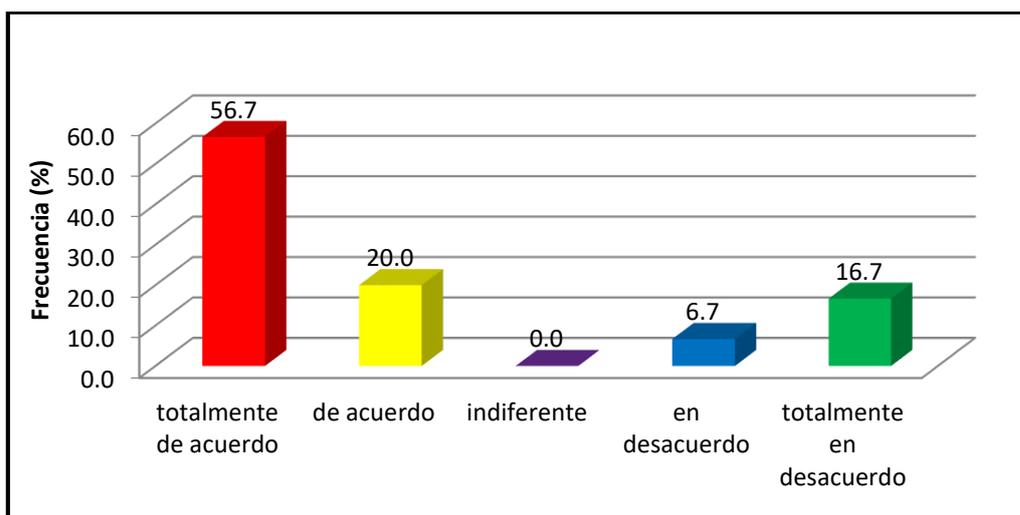
Tabla 2

Nivel de conocimiento de actividades y funciones

Valoración	f	%
TD	5	16.7
D	2	6.7
I	0	0.0
A	6	20.0
TA	17	56.7
Total	30	100

Figura 2

Conocimiento de actividades y funciones



La mayoría de ellos saben cuáles son sus actividades, deberes y procedimientos que tienen que seguir a diario con un 76.7%, y en desacuerdo con un 23.4%.

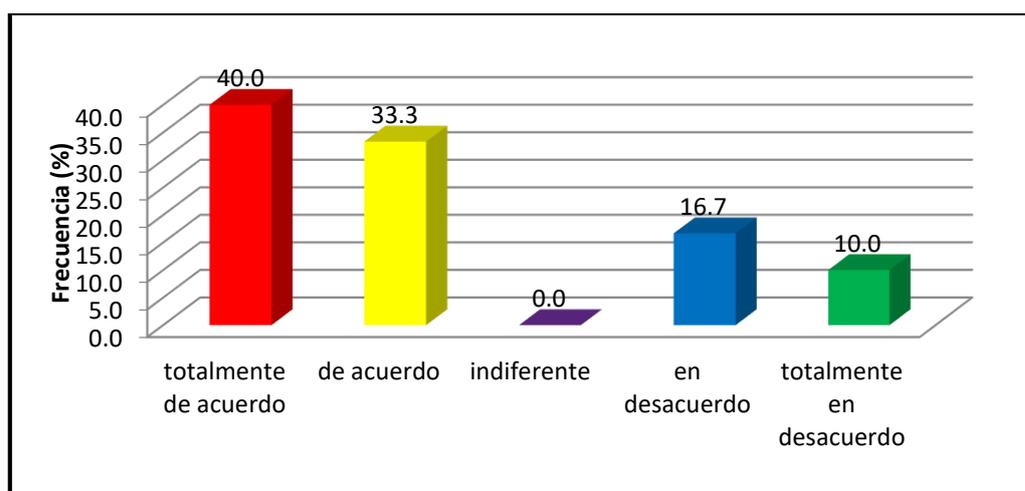
Tabla 3

Nivel de conocimiento de políticas

Valoración	f	%
TD	3	10.0
D	5	16.7
I	0	0.0
DA	10	33.3
TA	12	40.0
Total	30	100

Figura 3

Conocimiento de políticas



La gran mayoría dijo que, si tienen políticas que rigen el actuar de sus colaboradores, con un 73.3%, estando en desacuerdo el 26.7%.

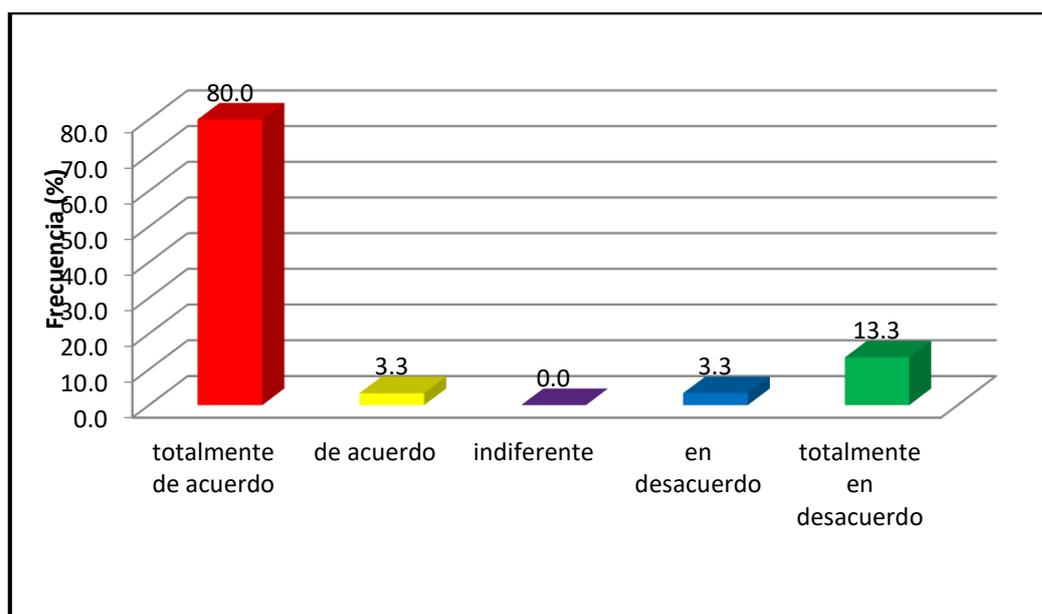
Tabla 4

Nivel de concordancia con el organigrama

Valoración	f	%
TD	4	13.3
D	1	3.3
I	0	0.0
DA	1	3.3
TA	24	80.0
Total	30	100.0

Figura 4

Concordancia con el organigrama



La mayoría asume que si tienen un organigrama que detalla las jerarquías y los canales de comunicación con un 83.3%, y en desacuerdo con 16.3%.

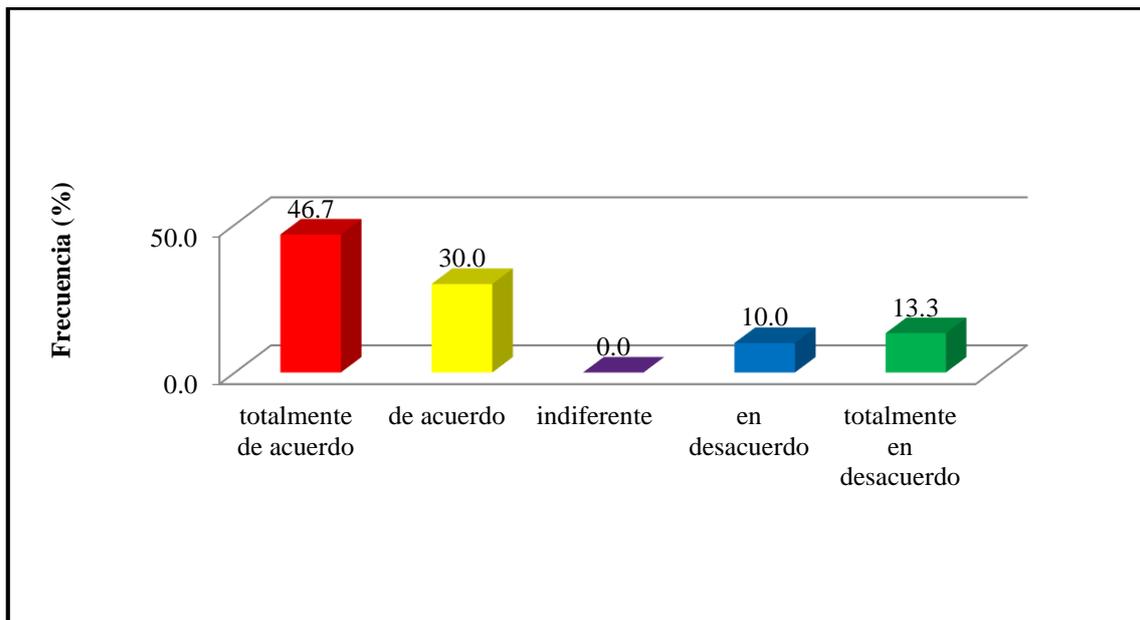
Tabla 5

Nivel de cumplimiento de manuales

Valoración	f	%
TD	4	13.3
D	3	10.0
I	0	0.0
DA	9	30.0
TA	14	46.7
Total	30	100

Figura 5

Cumplimiento de manuales



La mayoría cree que si tienen manuales para corregir el comportamiento de los empleados con 76.7% , estando en desacuerdo un 23.3%.

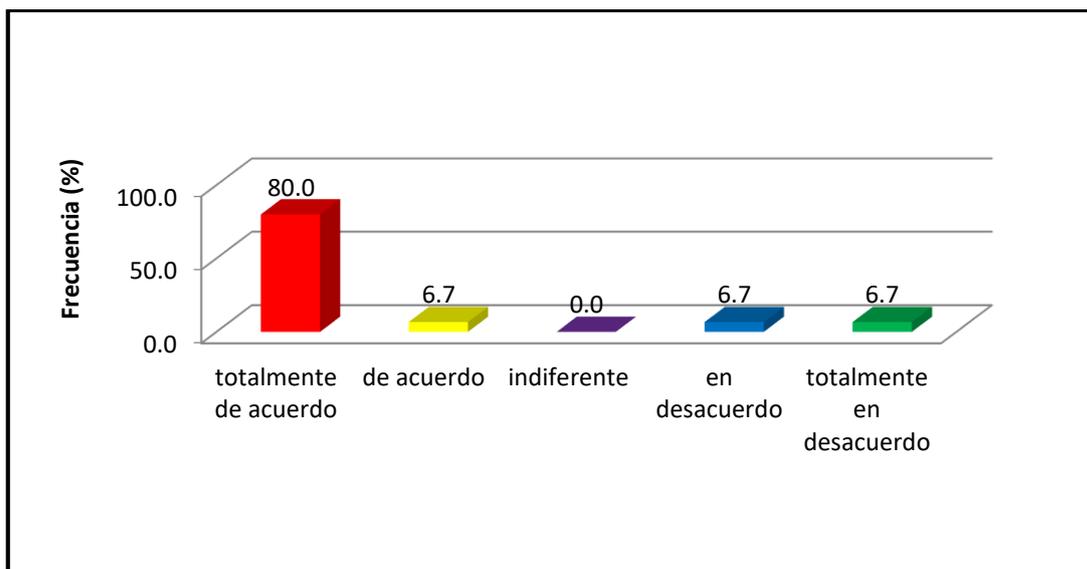
Tabla 6

Nivel de cumplimiento de reglamentos

Valoración	f	%
TD	2	6.7
D	2	6.7
I	0	0.0
DA	2	6.7
TA	24	80.0
Total	30	100

Figura 6

Cumplimiento de reglamentos



La mayoría cree que si tienen reglas que rijan el comportamiento de los empleados con un 86.7%, estando en desacuerdo un 13.4%.

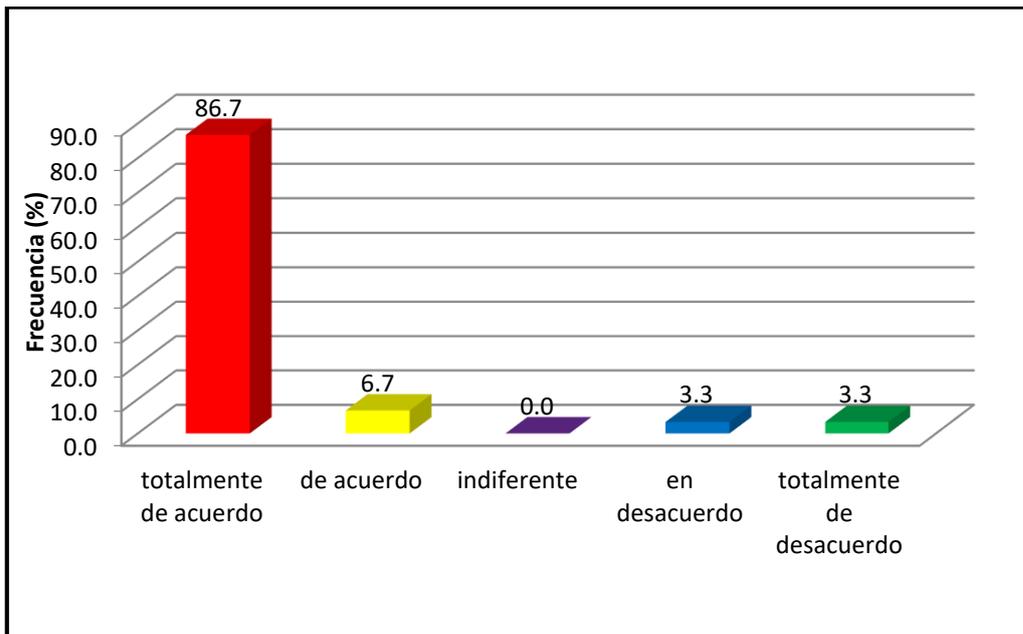
Tabla 7

Nivel de apoyo de los líderes

Valoración	f	%
TD	1	3.3
D	1	3.3
I	0	0.0
DA	2	6.7
TA	26	86.7
Total	30	100

Figura 7

Apoyo de los líderes



La mayoría de ellos creen que tienen líderes que dirigen a los empleados para lograr las metas establecidas, con un 93.4%, estando en desacuerdo un 6.7%.

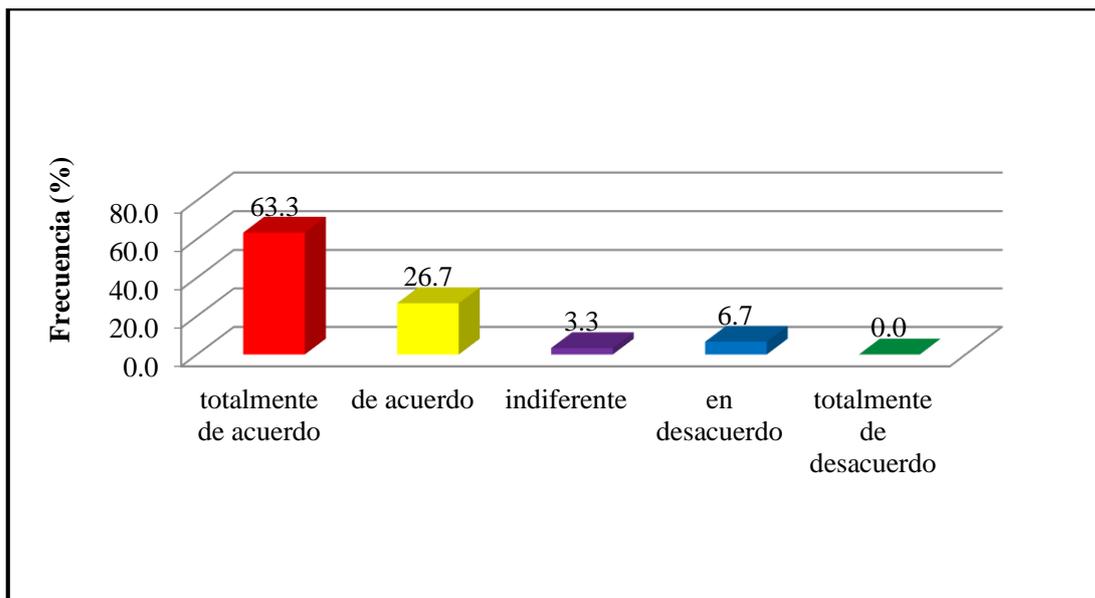
Tabla 8

Nivel de cumplimiento de estrategias de motivación intrínseca

Valoración	f	%
TD	0	0.0
D	2	6.7
I	1	3.3
DA	8	26.7
TA	19	63.3
Total	30	100

Figura 8

Cumplimiento de estrategias de motivación intrínseca



La mayoría piensa en tener estrategias de motivación intrínseca para a sus empleados, con un 90%, estando en desacuerdo el 6.7%.

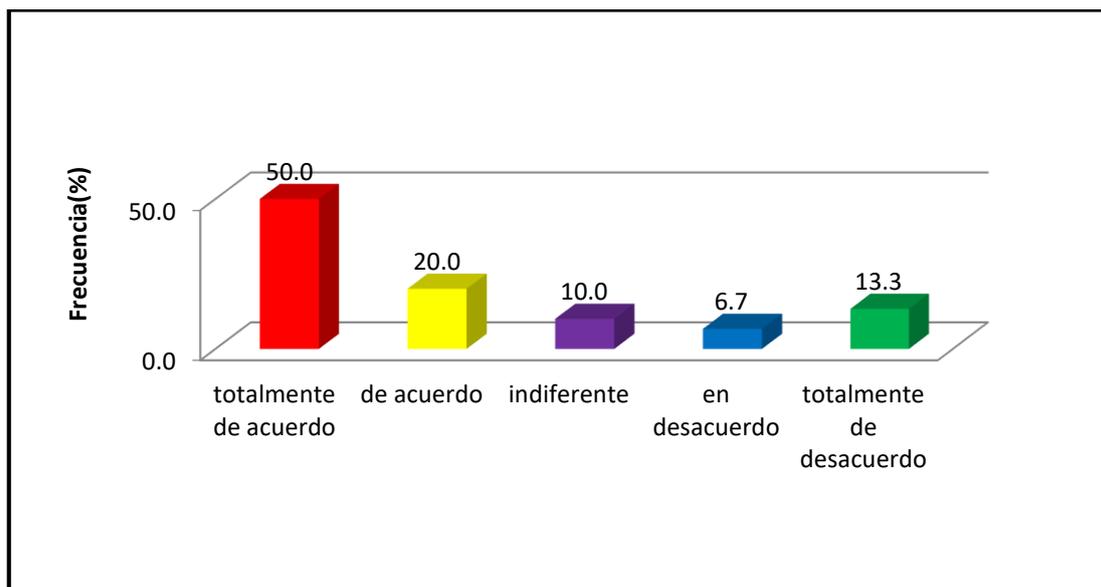
Tabla 9

Nivel de cumplimiento de estrategias de motivación extrínseca

Valoración	f	%
TD	4	13.3
D	2	6.7
I	3	10.0
DA	6	20.0
TA	15	50.0
Total	30	100

Figura 9

Cumplimiento de estrategias de motivación extrínseca



Los encuestados consideran que sí cuentan con estrategias de motivación extrínseca para sus empleados con un 70%, estando en desacuerdo el 20%.

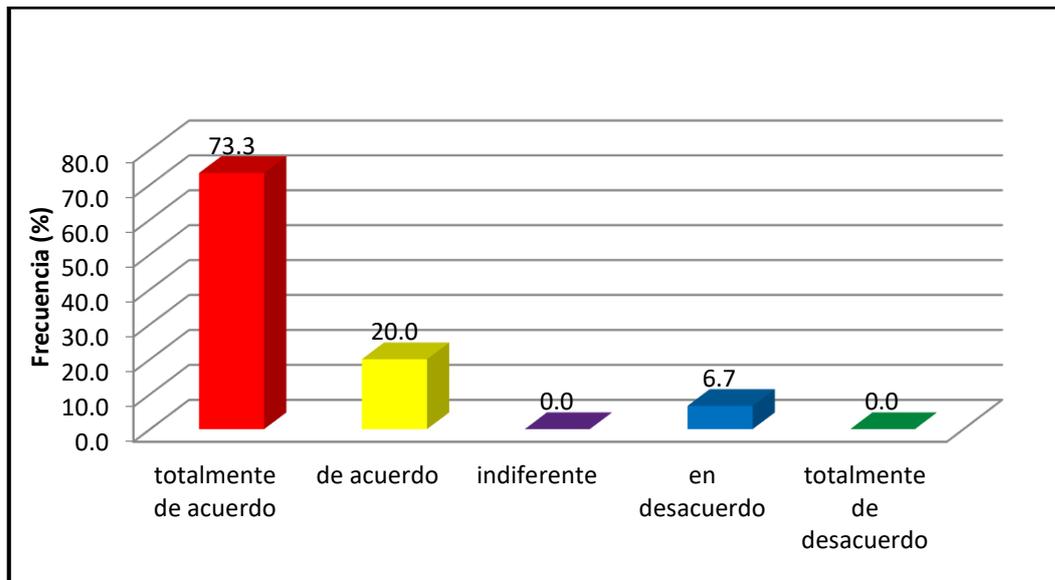
Tabla 10

Nivel de medición de desempeño de colaboradores respecto a objetivos

Valoración	f	%
TD	0	0.0
D	2	6.7
I	0	0.0
DA	6	20.0
TA	22	73.3
Total	30	100

Figura 10

Medición de desempeño de colaboradores respecto a objetivos



La mayoría considera que la empresa sí mide el desempeño de los empleados con un 93.3%, estando en desacuerdo el 6.7%.

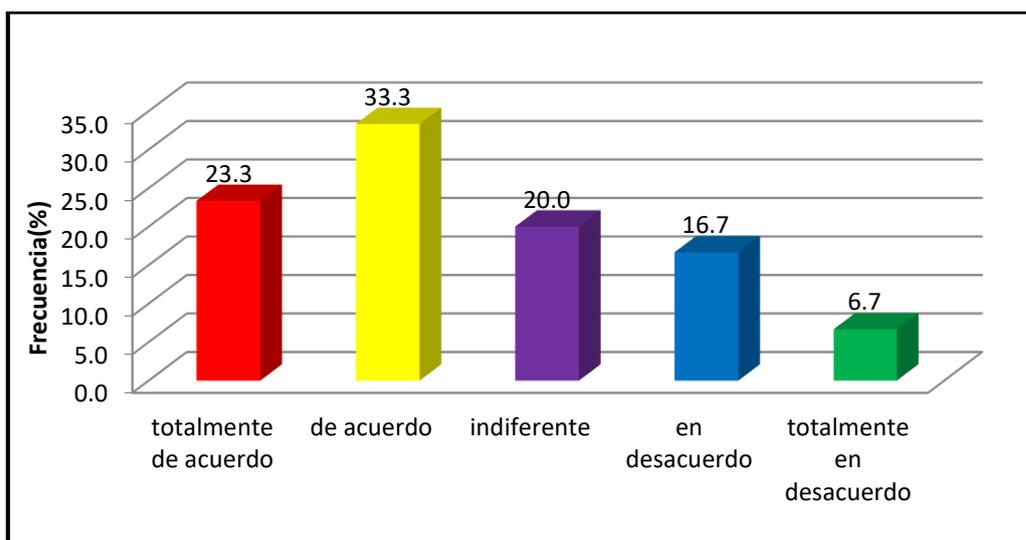
Tabla 11

Nivel de cumplimiento con el almacenado de productos

Valoración	f	%
TD	2	6.7
D	5	16.7
I	6	20.0
DA	10	33.3
TA	7	23.3
Total	30	100

Figura 11

Cumplimiento con el almacenado de productos



La mayoría considera que existen productos almacenados por tiempos relativamente largos con un 56.6%, en desacuerdo el 23.4%.

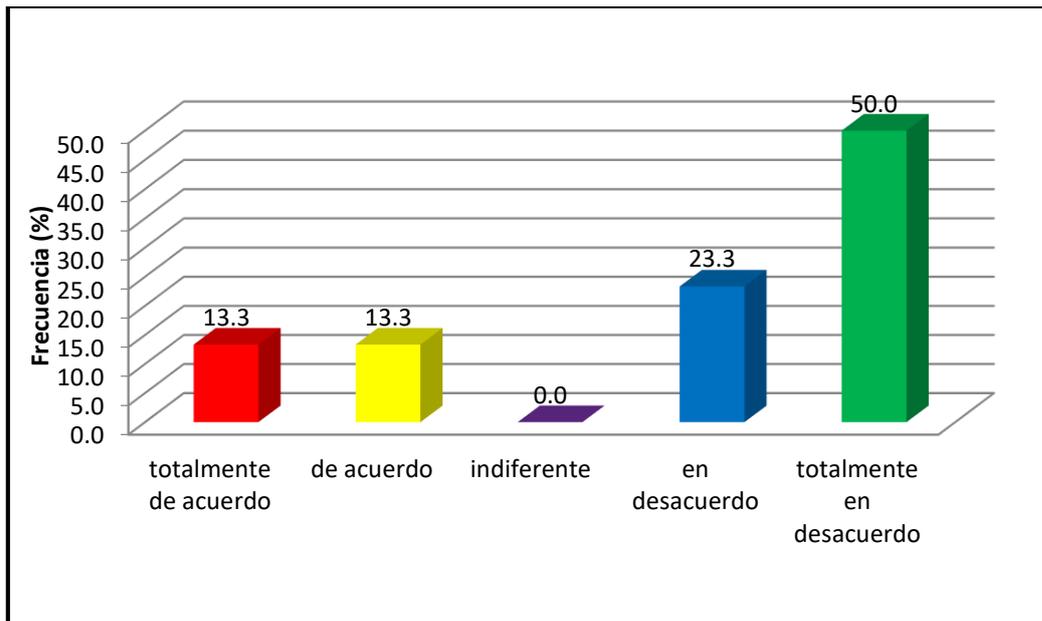
Tabla 12

Nivel de tiempo de transporte de productos

Valoración	f	%
TD	15	50.0
D	7	23.3
I	0	0.0
DA	4	13.3
TA	4	13.3
Total	30	100

Figura 12

Nivel de tiempo de transporte de productos



La mayoría considera que existen productos transportados por tiempos relativamente largos, con un 53.3%, estando en desacuerdo el 26.6%.

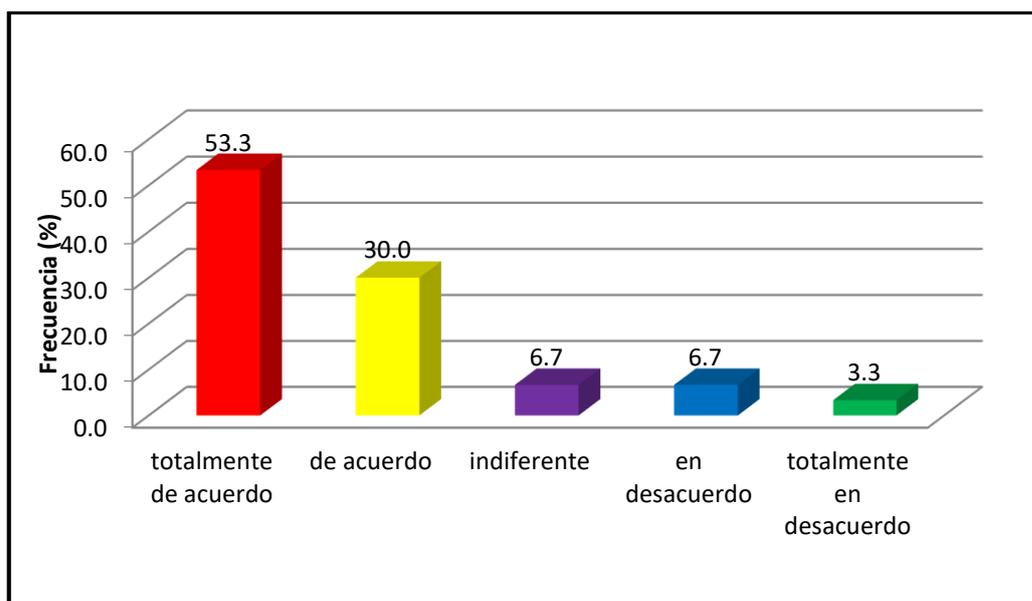
Tabla 13

Nivel de opinión respecto a productos con pérdida o reducción de volumen

Valoración	f	%
TD	1	3.3
D	2	6.7
I	2	6.7
DA	9	30.0
TA	16	53.3
Total	30	100

Figura 13

Opinión respecto a productos con pérdida o reducción de volumen



La mayoría indicó que sí existen productos que en su producción hay merma, con un 83.3%, estando en desacuerdo el 10%.

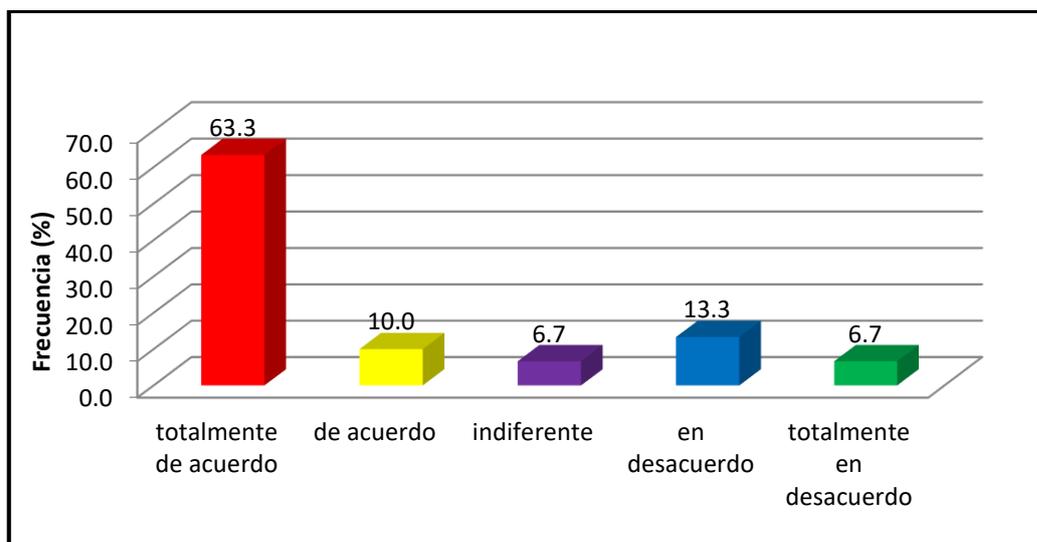
Tabla 14

Nivel de pérdida o reducción de volumen de productos cuyos valores exceden lo estimado

Valoración	f	%
TD	2	6.7
D	4	13.3
I	2	6.7
DA	3	10.0
TA	19	63.3
Total	30	100

Figura 14

Pérdida o reducción de volumen de productos cuyos valores exceden lo estimado



La mayoría considera que hay productos que en su manipulación o producción hay merma que exceden lo estimado, con un 73.3%, en desacuerdo el 20%.

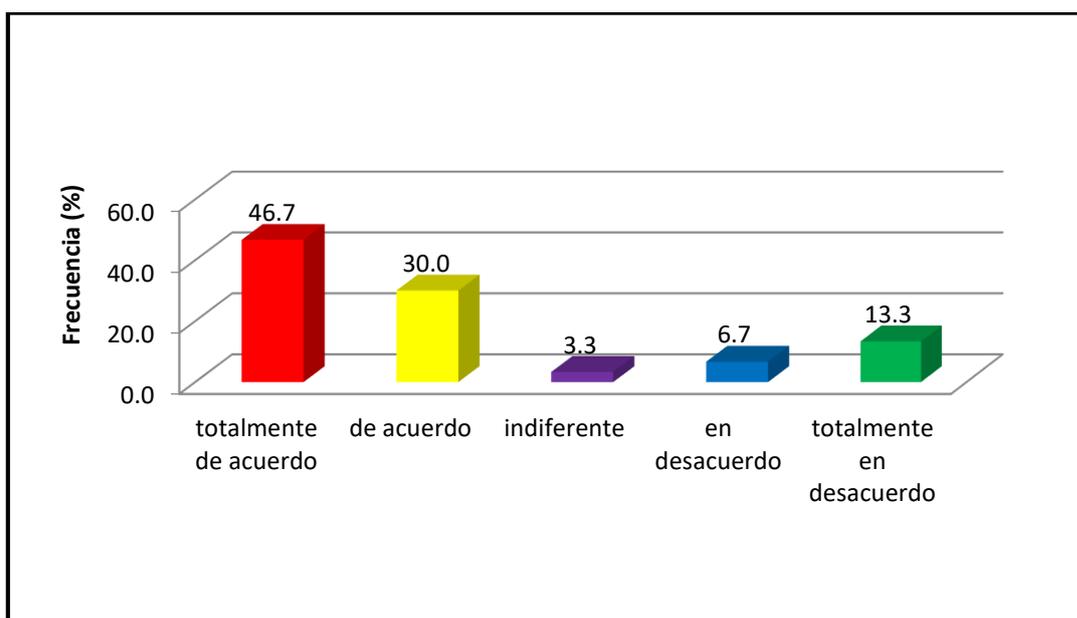
Tabla 15

Nivel de opinión sobre la existencia de productos deteriorados

Valoración	f	%
TD	4	13.3
D	2	6.7
I	1	3.3
DA	9	30.0
TA	14	46.7
Total	30	100

Figura 15

Opinión sobre la existencia de productos deteriorados



La mayoría manifiesta que hay productos deteriorados que no son aptos para la comercialización, con un 76.7%, en desacuerdo el 20%.

Tabla 16

Correlación entre la gestión administrativa y el control de merma

		Merma
Gestión	Correlación de Pearson	0.769
	Sig (bilateral)	0.30
	N	30

Hay una correlación positiva entre gestión administrativa y merma, a un nivel de 76,9%.

V. DISCUSIÓN

La mayoría de ellos saben cuáles son sus actividades, deberes y procedimientos que tienen que seguir a diario con un 76.7%, y en desacuerdo con un 23.4%. La mayoría indicó que sí cuentan con una visión precisa y clara a largo plazo, con un 83.3% y en desacuerdo 16.7%. La mayoría cree que si tienen manuales para corregir el comportamiento de los empleados con 76.7%, estando en desacuerdo un 23.3%. La mayoría cree que si tienen reglas que rijan el comportamiento de los empleados con un 86.7%, estando en desacuerdo un 13.4%. La mayoría de ellos creen que tienen líderes que dirigen a los empleados para lograr las metas establecidas, con un 93.4%, estando en desacuerdo un 6.7%.

Estos resultados muestran que en el supermercado existen lineamientos para una buena gestión gerencial, donde existe una visión y misión clara y precisa, así como políticas que rigen las actividades de la organización, por lo que este resultado contrasta con Gonzales (2014) quien enfatizó la importancia de contar con lineamientos y reglamentos que permitan a los empleados conocer su trabajo y así poder controlar mejor los insumos y pérdidas.

La gran mayoría dijo que, si tienen políticas que rigen el actuar de sus colaboradores, con un 73.3%, estando en desacuerdo el 26.7%. La mayoría asume que si tienen un organigrama que detalla las jerarquías y los canales de comunicación con un 83.3%, y en desacuerdo con 16.3%. La mayoría piensa en tener estrategias de motivación intrínseca para a sus empleados, con un 90%, estando en desacuerdo el 6.7%. Los encuestados consideran que sí cuentan con estrategias de motivación extrínseca para sus empleados con un 70%, estando en desacuerdo el 20%. La mayoría considera que la empresa sí mide el desempeño de los empleados con un 93.3%, estando en desacuerdo el 6.7%.

Estos resultados indican la existencia de una estructura orgánica definida en el supermercado, canales de comunicación efectivos, así como documentos orientadores y normativos que rigen el comportamiento de los colaboradores. Por lo tanto, el nivel de la gestión administrativa es alto, y estos resultados también coinciden con el estudio de Cieza (2017), y estos resultados son similares, coinciden en que la gestión administrativa es la principal herramienta para organizar adecuadamente el trabajo de la organización porque permite realizar un

seguimiento de lo que la empresa quiere y las estrategias que seguirá para lograr sus objetivos.

La mayoría considera que existen productos almacenados por tiempos relativamente largos con un 56.6%, en desacuerdo el 23.4%. La mayoría considera que existen productos transportados por tiempos relativamente largos, con un 53.3%, estando en desacuerdo el 26.6%. La mayoría indicó que sí existen productos que en su producción hay merma, con un 83.3%, estando en desacuerdo el 10%. La mayoría considera que hay productos que en su manipulación o producción hay merma que exceden lo estimado, con un 73.3%, en desacuerdo el 20%. La mayoría manifiesta que hay productos deteriorados que no son aptos para la comercialización, con un 76.7%, en desacuerdo el 20%.

Estos resultados muestran que hay productos que se han dañado debido a un almacenamiento, transporte o manipulación inadecuados. Por lo tanto, se determinó que el grado de merma es alto. Estos resultados se contrastan con el estudio de Bautista (2015), que estudió el control de la merma de inventario para la cadena de suministro farmacéutica del producto, cuyo objetivo general fue determinar el control, medidas de mitigación de pérdidas por clasificación en la cadena de suministro farmacéutica (cadenas de distribución y farmacias). Concluye que es probable que la razón de la disminución esté en la cadena de suministro farmacéutica en el ciclo logístico; es el diferencial de existencias y se clasifica por tipo de contracción (conocida y desconocida). A partir de ahí, se puede establecer un mecanismo de control para reducir el impacto en el inventario y reducir las pérdidas. Ambos estudios coinciden en la importancia de controlar y minimizar las pérdidas, ya que la empresa reducirá costes y beneficios a partir de ello. Se necesitan mecanismos técnicos de control de pérdidas que contribuyan a una gestión eficaz del inventario.

Hay una correlación positiva entre gestión administrativa y merma, a un nivel de 76,9%, este resultado se contrasta con el de Saucedo (2014) quien también buscó medir la relación entre la administración y el desarrollo de la recaudación de impuestos urbanos de José Leonardo Ortiz de Chiclayo. Los resultados indican que la gestión administrativa del distrito de ingresos de la ciudad de JLO tiene aspectos que necesitan mejorar, tales como: orientación al usuario. Ambas encuestas

buscan medir la relación entre la variable independiente y la variable dependiente, y son capaces de determinar si existe una relación entre las dos variables.

Las teorías relacionadas al tema serán detalladas a continuación: de acuerdo a Delgado y Ena (2008) la gestión administrativa es un proceso, en el cual las empresas para poder lograr sus objetivos deben diseñar lineamientos que permita trazar estrategias eficientes y eficaces (pag.2). Barrero et al. (2003) expresa: a su vez, la observancia del procedimiento es el buen manejo de los recursos de propiedad de una empresa pública o privada. Los recursos que tiene la empresa deben ser usados de forma racional y eficiente para lograr los objetivos.

Para Delgado y Ena (2008) el modelo de Gestión Administrativa tiene los siguientes componentes: Análisis de la estructura funcional, se debe de determinar los canales de comunicación, los niveles jerárquicos, así como las relaciones con proveedores. Los empleados deben involucrarse activamente en exponer los límites que impiden que la compañía alcance sus metas, así como en diagnosticar el mal uso de los recursos de la compañía.

Procesos Administrativos, el proceso está en función a la Planificación, en la cual se establece el plan estratégico. El otro componente es la organización, en el cual se delimita la estructura de la empresa, así como los niveles jerárquicos en el organigrama. El otro componente es el de dirección, en el cual se identifican las técnicas de motivación y liderazgo que se desarrollara en la empresa. Finalmente se colocan estándares de dirección tanto cualitativos como cuantitativos (Delgado y Ena, 2008).

Organizar: la organización debe especificar mediante manuales, organigramas y reglamentos los deberes y responsabilidades de sus empleados, es necesario en esta etapa también analizar que estructura es la que más se ajusta al diseño de la organización (Delgado y Ena, 2008). Dirigir: las compañías deben contar con mecanismos de motivación y liderazgo que les permitan influir en los empleados para conducirlos hacia metas comunes; se debe ver qué tipos de factores motivacionales impulsan mejor el desempeño del colaborador (Delgado y Ena, 2008)

Merma control inventarios, la pérdida por mal manejo del producto o la pérdida también pueden deberse a un proceso de fabricación inadecuado. Las pérdidas se clasifican como pérdidas normales, es decir, aquellas que la empresa

sabía que ocurrirían porque conocía el rendimiento del producto. La pérdida natural ocurre en dos casos. La posición estática es la situación que se produce cuando los bienes no se encuentran inmersos en el proceso de transformación. En modo dinámico, es el resultado de un proceso de transformación o producción (Ferrer, 2010).

Merms anormales: son pérdidas que ocurren durante el proceso de producción. Estos pueden ser: deterioro, donde el producto final no es apto para su comercialización (Ferrer, 2010). Entre las características de las merms, según el Instituto Pacífico (2011), la pérdida constituye una reducción en el volumen, peso o cantidad del stock. En otras palabras, constituye una pérdida de cantidad que no inutiliza el inventario durante la producción, producción o venta.

VI. CONCLUSIONES

1. La gestión administrativa y el control de la merma de abarrotes identificados en el supermercado Metro Santa Elena Chiclayo se basa en que la empresa tiene una visión clara y precisa de largo plazo, por lo que la mayoría de los colaboradores consideran saber de qué se trata. Actividades, deberes y procedimientos que deben respetar diariamente, y en definitiva indicar que cuentan con políticas que rigen el actuar de sus colaboradores.
2. Según los empleados, la gestión administrativa es efectiva porque indica claramente que existe un organigrama en la empresa que detalla los niveles y canales de comunicación. Además, los colaboradores creen que el supermercado tiene una guía para regular el comportamiento del colaborador, y también hay reglamentos. Estos resultados muestran que el supermercado cuenta con una estructura orgánica definida, canales de comunicación efectivos y también manuales y sistemas de control del comportamiento de los colaboradores.
3. El nivel de la merma identificado en el supermercado en abarrotes se presenta principalmente por factores, como un tiempo relativamente largo en su producción, se pierde o se reduce la reducción, así como el producto solo en su trabajo o producción. La merma excede la apreciación. Estos resultados muestran que hay productos involucrados en el almacén, moviéndose o debido a la mala manipulación.
4. Hay una correlación positiva entre gestión administrativa y merma, a un nivel de 76,9%. Por lo que la gestión administrativa adecuada impactará en una reducción de la merma en el supermercado.

VII. RECOMENDACIONES

1. Metro Santa Elena Chiclayo debe tener una visión clara, certera, de largo plazo, conocida y socialmente mixta por todos los trabajadores. Los colaboradores también necesitan saber por escrito y por defecto cuáles son sus actividades, deberes y procedimientos a respetar en el día a día y, en definitiva, las políticas que rigen el actuar del colaborador.
2. Metro Santa Elena Chiclayo deberá publicar en lugares destacados su organigrama que muestre jerarquías y canales de comunicación, de manera que los colaboradores puedan identificar a sus superiores y subordinados directos. La empresa debe velar por el cumplimiento de las directrices y normas que rigen el comportamiento de los empleados.
3. Metro Santa Elena Chiclayo debe tratar de reducir las mermas en el área de abarrotes, asegurar que los productos no se almacenen por un tiempo relativamente largo, rotar completamente y evitar la pérdida de productos por extravío, robo o pérdida de volumen. También se debe evitar, también se debe considerar el manejo adecuado del producto para evitar perder o reducir la masa más allá de lo estimado.
4. La empresa debe implementar estrategias de gestión para monitorear y administrar las pérdidas de abarrotes identificadas en el supermercado Metro Santa Elena Chiclayo, y medir constantemente el desempeño de los colaboradores para ver si han logrado o no la meta, y las estrategias externas también deben ser para el colaborador, además, deben capacitar al líder para encaminar al colaborador a lograr las metas planteadas.

REFERENCIAS

- Actualidad Empresarial (2010). *Revista de investigación y negocios (en línea): Mermas y desmedros. Criterios contables y tributarios*
<http://www.aempresarial.com/web/index.php#&panel1-5>
- Alberca, P., & Cabrejos, J. (2017). *Gestión de almacén para mejorar la productividad en Tai Loy S.A., Local J. Balta, Chiclayo, 2017* [Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipán].
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5115/Alberca%20Infantes%20%26%20Cabrejos%20Minchan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- American Retail (2017). *The latest Tweets. América Retail (@ARetail)*
<http://www.aempresarial.com/web/index.php#&panel1-5>
- Arias, M (2014). *La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad financiera de la empresa Seismiccorp Service S. A.*
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/8014>
- Barnes, J. (2017). Inventory Optimization Needs the Right Processes to Make a Difference. *SupplyChain247*.
https://www.supplychain247.com/article/inventory_optimization_needs_the_right_processes_to_make_a_difference
- Barreiro, J., Diez de castro, J., Barreiro, B., Ruzo, E., Losada, F. (2003). *Gestión científica empresarial: temas de investigación actuales*. España: NETBIBLO.
- Bautista, E. (2015). *Control de mermas en los inventarios para la cadena de suministro farmacéutico*.
<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/6800/1/CONTROL%20DE%20MERMAS%20EN%20LOS%20INVENTARIOS%20PARA%20LA%20CADENA%20DE%20SUMINISTRO%20FARMAC%26%20C3%89UTICO.pdf>
- Beck, N., & Rygl, D. (2015). Categorization of multiple channel retailing in multi-, cross-, and omni-channel retailing for retailers and retailing. *Journal of retailing and consumer services*. Vol. 27, pp. 170-178.
- Bernilla, J. (2018). *Plan de mejora de la gestión de almacenamiento para elevar la productividad en J.CH. Comercial S.A. (tesis de pregrado)*. Universidad César Vallejo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26633/Bernilla_LJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Bernon, M., Cullen, J. & Gorst, J. (2016). Online retail returns management: integration within an omni-channel distribution context. *International journal of physical distribution and logistics management*. Vol. 46 Nos 6/7, pp. 584-605.
- Campo, A., Hervás, A., & Revilla, M. (2013). *Operaciones de almacenaje*. Madrid, España: McGrawHill Education. <https://issuu.com/ccr85/docs/almacenaje>
- Castro, A. (2018). *Propuesta de mejora en las operaciones de almacenamiento y picking para aumentar la productividad del proceso de embolsado de arroz en la empresa Induamerica Chiclayo S.A.C.* [Tesis pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1143/1/TL_CastroSilvaAderDalti.pdf.pdf
- Cieza, H. (2017). *El sistema de contabilidad gubernamental y su incidencia en la gestión administrativa del área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Chalamarca – 2016* [Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipán]
- Cortina, J. (1993). What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. *Journal of Applied Psychology*, 98-104.
- Crisólogo, A., y León, S. (2012). *En control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la institución educativa particular Interamericano S.A de la ciudad de Trujillo en el año 2012* [Tesis pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/146>
- Cueva, A., & Medina, K. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de almacén e inventario para reducir los costos operativos en el área de almacén de la empresa Cca-Perú SAC Cajamarca 2018* [Tesis pregrado, Universidad Privada del Norte]. <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14943/Cueva%20Cueva%20%20Alex%20Roberto%20-%20Medina%20Julcamoro%20Karina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Delgado, E. (2015). *Propuesta de un plan para la reducción de la merma utilizando la metodología six sigma en una planta de productos plásticos*. file:///C:/Users/Jaimen%20Castalleda/Downloads/DELGADO_EMERSON_PROPOSTA_PLAN_REDUCCION_MERMA.pdf

- Delgado, L., Toro, H., & Bravo, J. (2017). A practical approach to develop centralized inventory policies for 1-warehouse/n-retailers systems through simulation/optimization. *Revista EIA*, 27, 31 - 41. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-12372017000100004
- Delgado, S., y Ena, B. (2008). *Recursos Humanos*. Cuarta edición.
- Dotoli, M., Epicoco, N., Falagario, M., Costantino, N., & Turchiano, B. (2015). An integrated approach for warehouse analysis and optimization: A case study. *Computers in Industry*, 70, 56-69. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0166361514002097>
- Ena, B., Ventura, S., & Ena, T. (2006). *Edition, reprint*. Publisher, Editorial Paraninfo
- Escudero, L. (2011) *Uso de la plataforma informática del personal del sector educación y su incidencia en la gestión administrativa de la educación pública de la región Callao 2010* [Tesis pregrado, Universidad Nacional del Callao].
- Ferrer, A. (2010). *Mermas y Desmedros – Criterios Contables y Tributarios*. Actualidad Empresarial.
- Gonzales, N. (2011). *Control de mermas y desperdicios en almacén de condimentos de industria avícola* [Tesis pregrado, Universidad de San Carlos de Guatemala]. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2365_IN.pdf
- Gonzales, S. (2014). *Diseño de un sistema administrativo para mejorar los procesos en la sección abastecimientos de la Escuela Superior Militar de Aviación Cosme Rennella B. 2014*. <http://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/1231>
- Griful, E., & Canela, M. (2005). *Gestión de calidad*. Barcelona: EDICIONES UPC.
- Grosse, E., Glock, C., & Newmann, W. (2015). Human Factors in Order Picking System Design: A Content Analysis. *IFAC*, 48(3), 320-325. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405896315003407>
- Guliti, M. (2018). Article on inventory management practice of Ethio Telecom, Dessie, Ethiopia. *International Journal of Management and Social Sciences*. https://www.researchgate.net/publication/326369186_ARTICLE_ON_INVENTORY_MANAGEMENT_PRACTICE_OF_ETHIO_TELECOM_DESSIE_ETHIOPIA

- Han, J., Norrman, A., & Eriksson, E. (2018). Adapting warehouse operations and design to omni-channel logistics: A literature review and research agenda. *International journal of physical distribution & logistics management*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJPDLM-01-2017-0052/full/html#abstract>
- Heredia, A. (2016). *Reducción de mermas en la producción de sacos de polipropileno para la mejora de la productividad en la empresa El Águila S.R.L.* [Tesis pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta Edición). México: Mc Graw Hill. https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Instituto Pacifico. (2011). *¿Cuál es el tratamiento tributario de las mermas y desmedros de existencias?* <https://es.scribd.com/doc/52889090/mermas-y-desmedros>
- Ishfaq, R., Defee, C., Gibson, B. & Raja, U. (2016). Realignment of the physical distribution process in omni-channel fulfillment. *International journal of physical distribution and logistics management*. Vol. 46 Nos 6/7, pp. 543-561.
- LeMay, S., McMahan, D., Periat, J., & Carr, J. (2018). Understanding the Role of Warehouse Managers Understanding the Role of Warehouse Managers. *ResearchGate*. https://www.researchgate.net/publication/323982638_Understanding_the_Role_of_Warehouse_Managers_Understanding_the_Role_of_Warehouse_Managers
- Morales, E., y Palacios, V. (2015). *Propuesta de un modelo de gestión para el Restaurant El Horno en la ciudad de Chiclayo* [Tesis pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/78>
- Mostafa, N. & Hamdy, W. & Elawady, H. (2018). Towards a Smart Warehouse Management System. *Proceedings of the international conference on industrial engineering and operations management*. 27-29. https://www.researchgate.net/publication/328007244_Towards_a_Smart_Warehouse_Management_System

- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. (2° edición). México: PEARSON
- Noreña, A., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J., y Rebolledo-Malpica, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. *Aquichan*, 12(3). 263-274.
<http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim.
- Otero-Caicedo, R., Bolívar, S., & Rincón-García, N. (2016). Comparison by Means of Picking in Store of Two Delivery Methods in a Home Delivery Environment in Supermarkets. Subject Area: Logistics in the City. *Cuadernos de Contabilidad*, 575-594. doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc17-44.adri>
- Pacheco, S (2009). *Las mermas y su incidencia tributaria en las plantas envasadoras de glp en lima metropolitana*.
- Pacheco, S. (2009). *Las mermas y su incidencia tributaria en las plantas envasadoras de glp en Lima Metropolitana*. Tesis de pre grado.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A., & Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid. ESIC Editorial.
- Pazmiño, A., y Flor, C. (2008). *Diseño de un modelo para la determinación de la satisfacción del cliente para el mejoramiento de las operaciones internas de la empresa Papeles S.A* [Tesis pregrado, Universidad San Francisco de Quito].
- Pelaes, O. (2005). *Hacia la calidad del servicio de las empresas contratistas de Telefónica del Perú* [Tesis maestría, Universidad Mayor de San Marcos].
- Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos* (tesis de Maestría). Lima – Perú.
- Pena, M., Díaz, G., Carrillo, A. (2015). *Relación del clima organizacional y la Satisfacción laboral en una pequeña Empresa familiar* [Tesis pregrado, Universidad Mayor de San Marcos].
- Peña, A. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio que ofrece la empresa comercial RC a sus clientes – sucursal Chiclayo* [Tesis pregrado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo].

- Pintado y Rodríguez (2014). *Propuesta de mejora en el servicio de calidad de servicio en la empresa de servicios Chan Chan S.A. en la ciudad de Trujillo*. (Pre grado). <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/348>.
- Ramírez, F. (2016). *Gestión administrativa para mejorar la rentabilidad del molino San Camilo S.A.C., Pacasmayo – 2015*.
- Raya, G. (2017). *Propuesta de una formulación de sopa deshidratada a partir de las mermas generadas en el procesamiento de espárragos de conserva - GANDULES INC SA*. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/143867>
- Rodríguez, C. (2011). *Propuesta de un sistema de mejora continua para la reducción de mermas en una procesadora de vegetales en el departamento de Lima con el objetivo de aumentar su productividad y competitividad* [Tesis pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/273503/1/CRodríguez.pdf>
- Rojas, F. (2019). Optimal contribution margin in food service using inventory control with statistical dependence. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(1), 89-100. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000100089>
- Roque, J. (2016). *Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial San Martín – Chiclayo* [Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipán].
- Saghiri, S., Wilding, R., Mena, C. & Bourlakis, M. (2017). Toward a three-dimensional framework for omni-channel. *Journal of business research*. Vol. 77, pp. 53-67.
- Saucedo, Z. (2014). *La gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo de la recaudación tributaria de la municipalidad de José Leonardo Ortiz de Chiclayo* [Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/712>
- Serrano, I. (2013). *Plan de mejoramiento para la prevención de mermas en la cadena de suministros de una empresa de retail* [Tesis pregrado, Universidad de Chile]. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/115260>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica* (4ta edición). México. Limusa Noriega Editores.

- Wagh, M. (2019). Design of warehouse. *Global Journal of Engineering Science and Research Management*, 2, 1011-1014.
https://www.researchgate.net/publication/333579837_Design_of_warehouse
- Wanke, P., Ewbank, H., Leiva, V., & Rojas, F. (2016). Inventory management for new products with triangularly distributed demand and lead-time. *Computers & Operations Research*(69), 97-108.
<https://doi.org/10.1016/j.cor.2015.10.017>
- Ydrogo, J., y Pérez, S. (2016). *Propuesta de un informe técnico para acreditar mermas como costo o gasto deducibles al impuesto a la renta en la Empresa J & S SAC en la ciudad de Lambayeque en el periodo 2013* [Tesis pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/667>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

“Formulación el problema”	“Objetivos”	“Hipótesis”	“Variables”	“Dimensiones”
<p>¿Cómo la Gestión administrativa permite el control de la merma identificada de abarrotes en el supermercado metro Sta. Elena-Chiclayo?</p>	General			Análisis de estructura.
	Específicos	H1	Gestión Administrativa	Análisis de relaciones con terceros
	Identificar la Gestión Administrativa en metro Sta. Elena-Chiclayo.	La Gestión administrativa si permite el control de la merma identificada de abarrotes en el supermercado metro Sta. Elena-Chiclayo		Identificación de procesos
	Diagnosticar el nivel de merma identificada de abarrotes en el supermercado metro Sta. Elena-Chiclayo.	H0		Planear Organizar
	Medir el grado de correlación de la Gestión Administrativa para el control de merma identificada de abarrotes en el supermercado metro Sta. Elena-Chiclayo.	La Gestión administrativa no permite el control de la merma identificada de abarrotes en el supermercado metro Sta. Elena-Chiclayo	Gestión Merma	Normales Anormales

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de medición
Gestión Administrativa	Planear	Visión	¿Cree usted que el supermercado si cuenta con una visión clara y precisa a largo plazo?	(TA)
		Misión	¿Piensa usted que el supermercado si sabe cuáles son sus actividades, tareas y procedimientos que tiene que cumplir de forma diaria?	(A)
	Organizar	Políticas	¿Considera usted que el supermercado si cuenta con políticas que regulan el actuar de sus colaboradores?	(I)
		Estructura	¿Cree usted que el supermercado si cuenta con un organigrama donde se detallan los niveles jerárquicos y canales de comunicación?	
		Manuales	¿Piensa usted que el supermercado si cuenta con manuales que regulan el comportamiento de los colaboradores?	(D).
		Reglamentos	¿Considera que el supermercado si cuenta con reglamentos que regulan el comportamiento de los colaboradores?	
	Dirigir	Liderazgo	¿Cree usted que el supermercado si cuenta con líderes que guían a los colaboradores a lograr los objetivos propuestos?	(TD).
		Motivación	¿Piensa usted que el supermercado si cuenta con estrategias de motivación intrínseca para sus colaboradores? ¿Considera usted que el supermercado si cuenta con estrategias de motivación extrínseca para sus colaboradores?	
	Controlar	Medición	¿Cree que el supermercado si mide el desempeño de los colaboradores para ver si están logrando los objetivos?	

Variable	Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de medición
Gestión de Merma	Situación estática	Almacenamiento largo	¿Cree usted que existen productos almacenados por tiempos relativamente largos?	(TA)
			¿Piensa usted que existen productos transportados por tiempos relativamente largos?	(A)
	Situación dinámica	Reducción de volumen	¿Considera usted que existen productos que en su producción hay pérdida o reducción de volumen?	(I)
			Excedente	¿Cree usted que existen productos que en su manipulación o producción hay pérdida o reducción de volumen cuyos valores exceden lo estimado?
	Excesos	Obsolescencia	¿Piensa usted que existen productos deteriorados que nos son aptos para su comercialización?	(TD).
			¿Considera usted que existe en el supermercado tecnología obsoleta?	
	Deterioro	Instalaciones apropiadas	¿Cree usted que las instalaciones físicas son las apropiadas para el desarrollo del trabajo?	
			Utilización de insumos	¿Piensa usted que en el supermercado se llega a determinar que insumos serán usados para la elaboración del producto?
Determinación	Almacén apropiado	¿Considera usted que los lugares para el almacenamiento de los productos son los apropiados?		

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario gestión administrativa

Instrucciones: Por favor, expresar su conformidad en cada una de las afirmaciones siguientes:						
(TA=Totalmente de acuerdo)						
(A= acuerdo)						
(I= Indiferente)						
(D= Desacuerdo)						
(TD=Totalmente en desacuerdo)						
N°		TA	A	I	D	TD
01	¿Cree usted que el supermercado si cuenta con una visión clara y precisa a largo plazo?					
02	¿Piensa usted que el supermercado si sabe cuáles son sus actividades, tareas y procedimientos que tiene que cumplir de forma diaria?					
03	¿Considera usted que el supermercado si cuenta con políticas que regulan el actuar de sus colaboradores?					
04	¿Cree usted que el supermercado si cuenta con un organigrama donde se detallan los niveles jerárquicos y canales de comunicación?					
05	¿Piensa usted que el supermercado si cuenta con manuales que regulan el comportamiento de los colaboradores?					
06	¿Considera que el supermercado si cuenta con reglamentos que regulan el comportamiento de los colaboradores?					
07	¿Cree usted que el supermercado si cuenta con líderes que guían a los colaboradores a lograr los objetivos propuestos?					
08	¿Piensa usted que el supermercado si cuenta con estrategias de motivación intrínseca para sus colaboradores?					
09	¿Considera usted que el supermercado si cuenta con estrategias de motivación extrínseca para sus colaboradores?					
10	¿Cree que el supermercado si mide el desempeño de los colaboradores para ver si están logrando los objetivos?					

Cuestionario manejo de la merma

Instrucciones: Por favor, expresar su conformidad en cada una de las afirmaciones siguientes:						
(TA=Totalmente de acuerdo)						
(A= acuerdo)						
(I= Indiferente)						
(D= Desacuerdo)						
(TD=Totalmente en desacuerdo)						
N°		TA	A	I	D	TD
01	¿Cree usted que existen productos almacenados por tiempos relativamente largos?					
02	¿Piensa usted que existen productos transportados por tiempos relativamente largos?					
03	¿Considera usted que existen productos que en su producción hay pérdida o reducción de volumen?					
04	¿Cree usted que existen productos que en su manipulación o producción hay pérdida o reducción de volumen cuyos valores exceden lo estimado?					
05	¿Existen productos deteriorados que nos son aptos para su comercialización?					
06	¿Considera usted que existe en el supermercado tecnología obsoleta?					
07	¿Cree usted que las instalaciones físicas son las apropiadas para el desarrollo del trabajo?					
08	¿Piensa usted que en el supermercado se llega a determinar que insumos serán usados para la elaboración del producto?					
09	¿Considera usted que los lugares para el almacenamiento de los productos son los apropiados?					

Anexo 3. Validación del instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Guillermo A. Guenew Ojeda
- 1.2 Profesión : Docente
- 1.3 Grado académico : Bachiller en Estadística
- 1.4 Título Profesional : Licenciado en Estadística
- 1.5 Institución donde trabaja : Universidad César Vallejo
- 1.6 Cargo que desempeña : Docente tiempo parcial
- 1.7 Teléfono : 999 670 132
- 1.8 Correo Electrónico : guiguenew7@gmail.com
- 1.9 Nombre del Investigador : Raul Hipólito Alcca Cruz

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			



3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

3.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

4. CONCLUSIONES:

Pimentel, Julio 2017

Dr. Cumbromo A. Caceres Ojeda

Mgtr./ Dr.

Firma y sello del experto

DNI: 17 812255



TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Jaime Loramie Castañeda Gonzales
- 1.2 Profesión : Administrador
- 1.3 Grado académico : Maestro
- 1.4 Título Profesional : Licenciado en Administración
- 1.5 Institución donde trabaja : USMP-UCV
- 1.6 Cargo que desempeña : DTP
- 1.7 Teléfono : 958690441
- 1.8 Correo Electrónico : jaimeloramie@hotmail.com
- 1.9 Nombre del Investigador : PAUL HIPOLITO ALLUCA CRUZ

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			



3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

3.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

4. CONCLUSIONES:

Pimentel, Mayo 2018

Mgtr./Dr.

Firma y sello del experto

DNI: 41418490



TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : LUIS ALBERTO SAAVEDRA CARRASCO
- 1.2 Profesión : LICENCIADO EN ADMINISTRACION
- 1.3 Grado académico : MBA ADMINISTRACION ESTRATEGIA DE EMPRESAS
- 1.4 Título Profesional : LIC. EN ADMINISTRACION
- 1.5 Institución donde trabaja : UCV
- 1.6 Cargo que desempeña : DOCENTE
- 1.7 Teléfono : 939772861
- 1.8 Correo Electrónico : SCARRASCO@UCVVIRTUAL.EDU-PE
- 1.9 Nombre del Investigador : RAUL HIPOLITO ALLCCA CRUZ

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	/			

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	/			

3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	/			



3.4. Pertinencia de los ítems con los indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

3.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

4. CONCLUSIONES:

CONFORTÉ PARA APLICAR

Pimentel, Mayo 2018

Mgtr./Dr. LUIS ALBERTO SAMPEDRA CARRASCO

Firma y sello del experto

DNI: 42933119

Anexo 4. Carta de autorización



Chiclayo, 03 de Julio del 2018

SEÑORES
CENCOSUD RETAL PERU S.A
Chiclayo

Yo, **MARIA BEJARANO PANAQUE**, identificada con DNI, N° 16673459, en mi calidad de representante legal de la empresa CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A, **AUTORIZO** a **RAUL HIPOLITO ALLCCA CRUZ**, estudiante del Programa SUBE facultad de administración de la Universidad Cesar Vallejo, a utilizar información confidencial de la empresa para el proyecto denominado **GESTION ADMINISTRATIVA Y EL CONTROL DE LA MERMA IDENTIFICADA DE ABARROTES EN METRO SANTA ELENA CHICLAYO**, como condiciones contractuales, el estudiante se obliga a (1) no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales), que con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada, (2) no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directo o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos y (3) no utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto. El estudiante asume queda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la información de los estudiantes de la Escuela de Administración.

En caso de que algunas de las condiciones anteriores sean infringidas el estudiante queda sujeto a la responsabilidad civil de daños y perjuicios que cause a la empresa, así como a las sanciones de carácter penal a que se hiciere acreedor.

Atentamente.