



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Los métodos de control y su incidencia en las mermas desconocidas en Hipermercados Tottus Trujillo al 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**AUTOR:**

Villantoy Malpartida, John Alex (ORCID: 0000-0003-1532-3921)

**ASESORA:**

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2022

## Dedicatoria

Dedico esta tesis a DIOS por darme la fortaleza para continuar a pesar de las adversidades que se presentaron, por guiarme en el sendero de la sensatez y darme sabiduría en las situaciones difíciles que se ocurrieron en este largo camino por alcanzar este objetivo.

A mis hijos que siempre me apoyaron en este proyecto donde sacrificaron gran parte de su tiempo de estar juntos para que lograra escalar y conquistar un peldaño más en mi vida.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, quiero agradecer a mi familia, quienes son mi soporte y el motor de los proyectos personales y profesionales en mi vida. Quiero agradecer de manera especial a mis profesores, colegas y participantes de la investigación que me brindaron todo el apoyo para realizar este proyecto, en circunstancias complicadas, que han golpeado al Perú y el mundo, situación que merece un esfuerzo diferente y con algunas limitaciones que hacen más gratificante el logro de este objetivo.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5. Procedimientos	12
3.6. Método de análisis de datos	12
3.7. Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	22
VII. RECOMENDACIONES	23
REFERENCIAS	24
ANEXOS	29

## Resumen

En la presente investigación se tuvo como objetivo: Determinar los métodos de control y su incidencia en las mermas desconocidas en Hipermercados Tottus Trujillo durante el año 2021, se recurrió a búsquedas en bases de datos como: Biblioteca UCV, Dialnet, ProQuest, Scopus y Scholar; se utilizaron palabras claves como: Método, control, gestión, incidencia, inventario limitando el filtro a texto completo, revistas científicas, evaluado por expertos, durante el año 2021. La muestra estuvo conformada por 20 Jefes de operaciones de las áreas comerciales de Hipermercados Tottus Trujillo que realizaron labores de supervisión durante el año 2021, siendo el estudio de tipo Cualitativo – No experimental correlacional. Los resultados muestran que el 95% de los métodos de control que se vienen aplicando son eficientes, no obstante, es importante mantener esa continuidad e implementar nuevas tecnologías que refuercen los mecanismos de control; en tanto, es el hurto externo el mayor indicador donde se concentran las mermas, específicamente en las áreas de perfumería y abarrotes, en consecuencia, es fundamental reforzar los mecanismos de control en las mencionadas áreas. Asimismo, se concluye que, los métodos de control tienen una incidencia positiva en la mitigación de las mermas desconocidas en Hipermercados Tottus Trujillo, durante el año 2021.

**Palabras clave:** Método, control, gestión, incidencia, inventario.

## **Abstract**

In the present investigation, the objective was: To determine the control methods and their incidence on the unknown losses in Tottus Trujillo Hypermarkets during the year 2021, searches were used in databases such as: UCV Library, Dialnet, ProQuest, Scopus and Scholar; keywords were used such as: Method, control, management, incidence, inventory limiting the filter to full text, scientific journals, evaluated by experts, during the year 2021. The sample consisted of 20 Heads of operations of the commercial areas of Tottus Hypermarkets Trujillo who carried out supervision tasks during the year 2021, the study being Qualitative - Non-experimental correlational. The results show that 95% of the control methods that have been applied are efficient, however, it is important to maintain this continuity and implement new technologies that reinforce the control mechanisms; meanwhile, external theft is the main indicator where losses are concentrated, specifically in the areas of perfumery and groceries, consequently, it is essential to reinforce the control mechanisms in the aforementioned areas. Likewise, it is concluded that the control methods have a positive impact on the mitigation of unknown losses in Tottus Trujillo Hypermarkets, during the year 2021.

**Keywords:** Method, control, management, incidence, inventory.

## I. INTRODUCCIÓN

El retail, o comercio minorista, representa al sector económico de un territorio, el mismo que se encarga de proveer bienes y servicios al consumidor final (Coll, 2018), este segmento económico, contempla a las empresas especializadas en la comercialización masiva de productos o servicios (Perú Retail, 2021); el Estado peruano a partir de la detección del primer caso de COVID-19 en el país, opta por la implementación de medidas restrictivas, las que llegaron a afectar casi la totalidad de los sectores económicos, ello no impidió que, los sectores de venta y provisión de alimentos de primera necesidad puedan seguir operando; no obstante y, ante el pánico ocasionado por la pandemia actual, de una u otra forma se ha mellado el normal desempeño de este importante sector de la economía.

Anteriormente a la crisis sanitaria y, en circunstancias normales, el e-commerce apenas representaba un 5% de las ventas de las empresas implementadas; esta situación ha variado y, a partir de las restricciones, este incremento se ha duplicado llegando alcanzar hasta un 10% en las ventas, para las organizaciones con estas características, según estudio de El Comercio (Chicoma, 2020).

En el ranking mundial, los top 10 de los negocios retail son: en primer lugar se encuentra Walmart (EEUU), en segundo lugar esta Amazon.com (EEUU), en tanto en el tercer lugar se ubica Costco (EEUU), seguido en el cuarto lugar por Schwarz Group (Alemania), en el quinto lugar se encuentra The Kroger (EEUU), en el sexto lugar se ubica Walgreens Boots Alliance (EEUU), seguido en el séptimo lugar por The Home Depot (EEUU), en tanto en el octavo lugar se encuentra Aldi (Alemania), seguido en el noveno lugar por CVS Health Corp (EEUU) y finalmente, en el décimo lugar se ubicó Tesco (UK) (Deloitte, 2021).

Las ventas en el sector retail superaron los S/ 3,697 millones en enero del año 2021, un 17.8% más, comparado con el mismo mes, del año 2020, así lo informó el Ministerio de Producción (RPP Noticias, 2021).

De todos los métodos de control, el eficiente control de los inventarios tiene una incidencia favorable en la mitigación de la merma desconocida, generando una

disminución de 13.59% a 11.20% en las pérdidas, en esa línea, los desperdicios se redujeron de 1.08% a 0.93% según Macurí & Paucar (2020).

En el contexto actual que viene afectando a todas las naciones del mundo, y, siendo este, un sector económico de especial relevancia para la economía peruana, que genera puestos de trabajo en la sociedad más aún en el contexto actual de la pandemia por el COVID-19; se planteó la línea de investigación: Gestión de organizaciones, la formulación del problema del presente proyecto de investigación es: ¿Cuáles son los métodos de control que adopta Hipermercados Tottus Trujillo y su incidencia en las mermas desconocidas durante el año 2021?

La presente investigación tiene una justificación teórica, porque se tiene una afirmación más exacta de la eficiencia de los métodos de control y su incidencia en las mermas desconocidas, de los negocios retail en el Perú durante el año 2021; esto a su vez resulta conveniente pues permite, replantear los mecanismos de control que no funcionan para lograr los objetivos planteados por las tiendas del sector retail que son la reducción de las mermas desconocidas; presenta además una relevancia social, pues estas organizaciones son fuente de trabajo de gran cantidad de colaboradores que podrían verse afectados en caso los negocios cierren sus actividades por falta de rentabilidad; asimismo tiene una implicancia práctica considerando que la investigación no se limita a la información histórica y permite tomar mejores decisiones e innovar los mecanismos de control, en función a las nuevas modalidades de hurtos que siempre utilizan los malos clientes y bandas delictivas, que se dedican a esta modalidad de sustracción de mercaderías; finalmente tiene una justificación metodológica considerando que la investigación, con la aplicación de mecanismos de control funcionales y eficientes que redunden en la rentabilidad podría asegurar la permanencia de los negocios retail en el Perú durante el año 2021.

Asimismo, se planteó como objetivo general: Determinar los métodos de control y su incidencia en las mermas desconocidas en Hipermercados Tottus Trujillo durante el año 2021, siendo los objetivos específicos: primero, evaluar los métodos de control existentes y su incidencia en la reducción de la merma que afectó a Hipermercados Tottus Trujillo durante el año 2021 y segundo identificar cuáles son los factores de

influencia más predominante con resultados negativos en inventarios de Hipermercados Tottus Trujillo durante el año 2021.

Se consideró como hipótesis de la investigación que, los métodos de control tienen una incidencia directa en la mitigación de las mermas desconocidas en Hipermercados Tottus Trujillo, durante el año 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Se evidencio investigaciones previas relacionadas al presente trabajo que incluyen, artículos científicos y tesis, las mismas que se presentan, de manera cronológica desde los más actuales hasta los más antiguos, en primer orden los internacionales, luego los nacionales y, finalmente los regionales.

Hernández y Quintero (2020), desde Colombia en su investigación que analiza las mermas, así como el impacto que origina en la gestión de inventarios de tiendas Justo & Bueno, plantea como principal objetivo, el desarrollo de un modelo de gestión de inventarios viable, que se caracterice en la identificación de los principales factores que inciden en la merma desconocida y cuáles son sus prácticas funcionales; aplicando una metodología analítica descriptiva y de diagnóstico, la conclusión a la que abordan es que, las causas puntuales de mermas tiene una mayor incidencia en los robos y errores logísticos; siendo el hurto el motivo de mayor frecuencia; no obstante, la de error logístico también representa una oportunidad de mejora a tomar en cuenta para la optimización de los procesos.

En tanto Becerra y Mangleburg (2021), en el trabajo planteado desde USA analizan, el hurto de empleados minoristas cuando sus mecanismos de control no son suficientes; los establecimientos y locales comerciales pierden importantes ingresos que, inevitablemente serán trasladados a los consumidores finales quienes terminan pagando precios más altos debido a estos actos delictivos.

Asimismo, Leiva (2018), en la investigación de mejoramiento de prevención de mermas en cadena de supermercados, analiza y propone alternativas en la disminución de mermas de productos perecibles en importante cadena de supermercados de Chile, el investigador plantea como principal objetivo, proponer un mejoramiento de la gestión de alimentos perecibles, orientado a la reducción de merma; se aplica una metodología analítica descriptiva, el estudio concluye que, los funcionarios que ocupan los puestos de: product manager, category manager y abastecimiento, deben contemplar dentro de sus funciones a la planificación y

competencia, pues se evidencia, que, el grado de integración y negociación entre los proveedores y la empresa, tiene un efecto directo en la merma que genera una empresa de retail.

Chinchilla (2018), desde Guatemala, presenta la investigación en la que se plantea el plan de reducción de mermas en el área de planificación y servicio de alimentación en cadena de supermercado, siendo el objetivo principal, la implementación de plan de reducción de mermas en las áreas de panificación y alimentos de cadena de supermercado, utiliza una metodología analítica - descriptiva, la investigación concluye que, en el área de panificación el 60% de las mermas ocurre en el proceso de exhibición, seguido el proceso de horneado con un 20%, que representa un monto ascendente a US\$10,908; en el área servicio de alimentación la mayor cantidad de mermas se dan en el proceso exhibición y vencido con un 47 % y un 44 % de mermas las que ascienden a un monto total de US 9,517.15.

Castillo (2019), plantea la investigación de estrategia en la gestión de merma para incrementar rentabilidad en Hipermercado Plaza Vea Chiclayo, refiere como principal objetivo, determinar la relación entre la estrategia de gestión de merma y el aumento de la rentabilidad del Hipermercado Plaza Vea Chiclayo de Supermercados Peruanos Sociedad Anónima, la metodología utilizada es una investigación aplicada, no experimental con un nivel correlacional – explicativo; el estudio llega a la conclusión de que existe correlación significativa entre la estrategia de gestión de merma y el aumento de la rentabilidad del Hipermercado Plaza Vea Chiclayo de Supermercados Peruanos Sociedad Anónima; así lo demuestra la estadística no paramétrica de la prueba de correlación de Spearman y el valor de  $Rho=0.497$  con una correlación positiva y moderada.

Lavado (2018), presentó la investigación en la que plantea mejorar el proceso de control de mermas para la optimización de indicadores, a partir de los inventarios de una empresa retail de la ciudad de Lima, se consideró como objetivo general, realizar la mejora del proceso de control de mermas a partir de los inventarios para la optimización de los indicadores de gestión en una empresa retail de la ciudad de Lima

durante el año 2018; se aplica una metodología analítica descriptiva y, el estudio concluye que, existen fallas durante el control de recepción de mercadería que originan problemas específicos en el almacén, situación que empeora por la falta de buenas prácticas en la empresa, una adecuada capacitación para el personal responsable, que redundan en errores administrativos, fraudes de los proveedores y el hurto interno.

Contreras y Sanabria (2018), abordan en su investigación, las mermas y el control de inventarios en las empresas comercializadoras de combustible en la Provincia de Huancayo-2018, planteó como objetivo principal, determinar la relación del control de inventarios y la merma de las empresas comercializadoras de combustible en la provincia de Huancayo 2018, el estudio fue realizado aplicando la metodología del método general científico; se concluye que: a pesar de que el coeficiente de correlación  $r$  Pearson y el  $p$  – valor asociado a este es igual a  $-0.398$  y  $0.002$  respectivamente, se evidencia una relación significativa entre las mermas sobre el control de inventarios de las empresas comercializadoras de combustible en la provincia de Huancayo 2018.

En esa línea, Ayay (2018), realizó la investigación para controlar los inventarios y obtener mejoras en las mermas de los combustibles, siendo así, se opta como objetivo general, determinar el sistema de control adecuado para los inventarios en la estación de servicios Utcubamba II S.R.L. Bagua Grande que permita la mejora en las mermas de combustibles, utilizó una investigación de tipo descriptiva, con diseño no experimental transversal, contó con una población de 10 trabajadores de la empresa, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta en base a escala de Likert, la investigación concluye que, el adecuado control de inventarios mejora las mermas previniendo futuras pérdidas a través de robos y fraudes, en la medida que se cumpla con los protocolos de control se logra información financiera y administrativa relevante y oportuna para la toma de decisiones.

Ahora bien, reforzando las bases científicas descritas en los párrafos previos, se procedió con la indagación de información en artículos de revistas científicas y bases de datos académicas, para el desarrollo de un marco conceptual según el detalle siguiente.

Bruzzi (2021), precisa que, las mermas desconocidas, representan las pérdidas a las que no se atribuye una causa, provocando la realización de investigaciones o análisis de posibles causas u origen, y, a establecer las acciones necesarias para mitigar la merma en el corto plazo, durante la medición de la eficacia en las acciones elegidas, considerando además que se hará la revisión de más de una posible causa. Estas mermas se dividen en dos grandes grupos: los errores administrativos que, representan todos los tipos de errores posibles, sean éstos voluntarios o involuntarios que se producen en un negocio retail desde la cadena de distribución y durante el control de la mercadería, identificando a los más reincidentes, primero, los errores de transferencias de mercadería entre los centros de distribución y las bocas de ventas, segundo, los malos conteos realizados del stock físico al momento de realizar inventarios de mercaderías y finalmente tercero, los errores de facturación; el otro grupo son los robos y fraudes, aquí se consideran, los hurtos sistemáticos perpetrados por clientes deshonestos y empleados del negocio que no pudieron ser detectados y por lo tanto no quedaron registros de lugar, modalidad, cantidad de los productos sustraídos.

García (2018), establece que la merma desconocida está compuesta por: Hurto externo, aquel que está constituido por el robo pequeño y sistemático realizado por los propios clientes o, incluso por bandas organizadas; también existe el hurto interno, aquel que lo cometen los trabajadores directos, indirectos o proveedores de la empresa y, finalmente se contemplan también, los errores administrativos, aquellos que representan pérdidas causadas por errores de apreciación cuantitativa o cualitativa no intencionales, siempre que pasen desapercibidos, por ejemplo el ingreso erróneo que origina inconsistencia para validar una mercadería o, incluso los despachos de un producto por otro.

En esa línea, Trazabilidad, (2018), precisa que, los métodos de control, buscan la reducción al mínimo de las causas que originan la merma o pérdida, así como identificar de manera detallada el porcentaje de pérdida de manera ordenada y clasificada por cada producto y proceso; una adecuada planificación y la correcta medición de las mermas permitirá cuantificar las mermas totales, en consecuencia, el

costo de la pérdida. Para el tema de investigación y específicamente para el control de las mermas desconocidas, se ha identificado a: los robos y los errores administrativos.

Bruzzi (2021), establece que, una de las formas de mitigar la merma desconocida está asociada al recurso humano, es decir que, para que, las mermas tengan un menor impacto en los retail, es importante contar con el personal idóneo, que tenga los perfiles y competencias para hacer un trabajo eficiente, el mismo que, con la información y capacitación necesaria y un control adecuado, se puede disminuir este tipo de pérdidas de forma rápida y efectiva.

Por su parte, Lavado (2018), hace hincapié que, dentro de los mecanismos de control de las mermas desconocidas, debe considerarse a la seguridad y vigilancia las que, a través de, acciones preventivas permiten reducir en gran medida el riesgo de pérdida ante eventuales situaciones de robo en los establecimientos, siendo además muy relevante que, esta labor debe ser realizada por personas íntegras, capacitadas y además con un salario decente para evitar algún involucramiento de este personal en acciones que afecten la rentabilidad de la empresa.

En la última década y así lo refiere, Lavado (2018), la tecnología tiene un rol preponderante en el control y seguimiento a los productos que tienen un alto de riesgo de merma; por esta razón es la tecnología que permite un adecuado etiquetado de origen, candados de seguridad, circuito cerrado de video-vigilancia con interface, punto de venta y personal de seguridad en puertas de acceso a las tiendas, finalmente se cuenta con cadenas, cables para protección de artículos y etiquetas de tinta anti hurto entre otros dispositivos que se encuentran en el mercado y que son usados por las tiendas en el sector retail en todo el mundo.

Así se tiene a, Ortega et al., citado por Chávez (2020), que determina, la importancia de mantener el control de inventarios de la empresa, considerando que, es un factor determinante para lograr una adecuada dirección estratégica del negocio, que a su vez está estrechamente relacionado con la situación financiera de la empresa en cuanto a pérdidas o ganancias se refiere.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

De acuerdo a su enfoque la presente investigación es Cualitativa porque utiliza el método científico de observación para la recopilación de datos y a su vez por el fin que persigue es de tipo Aplicada, significando que existe la necesidad de dar solución a una problemática en forma práctica, por lo tanto, el proceso de investigación analiza las variables y los indicadores, los cuales pueden ser verificados de forma empírica.

Tiene como objetivo resolver problemas concretos y prácticos de la sociedad o las empresas (Rus, 2020).

##### Diseño de investigación

Esta investigación tiene un diseño no experimental porque se realiza básicamente a partir de la observación, no se va a manipular las variables, métodos de control o mermas desconocidas, solo se observa el comportamiento para su posterior análisis.

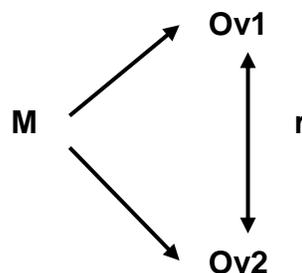
##### Nivel de investigación

De igual forma la investigación es de tipo Correlacional ya que no se emplearon variables externas para llegar a una conclusión relevante.

Mide el grado de relación entre dos o más variables dependientes e independientes para luego analizar su vinculación. (Sampieri et al., 2011).

#### Figura 1

*Esquema de la investigación*



Dónde:

M = Muestra

Ov1 = Observación de la variable método de control

Ov2 = Observación de la variable merma desconocida

R = Correlación entre dichas variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Métodos de control**

**Definición conceptual:** Trazabilidad, (2018), precisa que, “los métodos de control, busca la reducción al mínimo de las causas que originan la merma o pérdida, así como identificar de manera detallada el porcentaje de pérdida de manera ordenada y clasificada por cada producto y proceso; una adecuada planificación y la correcta medición de las mermas permitirá cuantificar las mermas totales, en consecuencia, el costo de la pérdida” (p. 1).

**Definición operacional:** Son los mecanismos que buscan mitigar y prevenir las mermas en los retail.

**Indicadores:** Para cada dimensión de estudio se consideró:

- Seguridad y vigilancia: Perfil profesional y técnico, competencias y habilidades, capacitación y certificación.
- Tecnología: Circuito cerrado, elementos de seguridad.
- Control de inventarios: Dirección estratégica, situación financiera.

**Escala de medición:** Nominal.

#### **Variable 2: Mermas desconocidas**

**Definición conceptual:** Bruzzi (2021), indica que, “representan las pérdidas a las que no se atribuye una causa, provocando la realización de investigaciones o análisis de posibles causas u origen, y, a plantear acciones que cubran o remedien la mayor cantidad de éstas, con la gran desventaja de no obtener resultados de forma rápida al momento de medir la eficacia de las acciones elegidas, ya que no se trabaja sobre una causa, sino sobre varias posibles causas” (p. 3).

**Definición operacional:** La merma es la diferencia o pérdida entre la existencia menos el físico originado por robos o errores administrativos (Bruzzi,2021).

**Indicadores:** Para cada dimensión de estudio se consideró:

- Hurto interno: Personal en planilla, personal externo, proveedores.
- Hurto externo: Clientes oportunistas, bandas organizadas.
- Errores administrativos: Registro de ingreso y salidas de productos, despacho de mercadería, conteo de inventarios.

**Escala de medición:** Nominal.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

“Es el conjunto de personas o elementos que compartes con características semejantes” (Salazar & Castillo, 2018, p.13), en el presente caso tomando como referencia la información proporcionada por la jefatura del área de Gestión del talento humano se consideró un total de 250 trabajadores de Hipermercados Tottus Trujillo que realizaron labores diversas durante el año 2021, considerando solo personal directo en planilla de tienda excluyendo a otras modalidades de contratación.

#### **Muestra**

La muestra utilizada está constituida en referencia a la información proporcionada según el área de Gestión del talento humano por un total de 20 jefes de operaciones y áreas comerciales de Hipermercados Tottus Trujillo que realizaron labores de supervisión y control en el año 2021.

#### **Muestreo**

El tipo de muestreo fue muestreo aleatorio simple.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas de recolección de datos**

##### **Técnicas**

La técnica utilizada en la presente investigación, fue la encuesta basada en la escala de Likert para la recolección de información de las variables métodos de control y mermas desconocidas, según Bavaresco (2013), la considera como, la “herramienta que conduce a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinará las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados” (p.108).

## Instrumento

El instrumento utilizado para la presente investigación es el cuestionario, el mismo que cuenta con 16 ítems en donde se ha separado en ocho secciones, la primera contempla información del encuestado y las siete restantes contemplan las variables de la investigación y cada una de sus dimensiones; según García (2003), lo define como un “procedimiento considerado clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos” (p. 3).

Se validó con expertos para que el instrumento utilizado en la presente investigación tenga una mayor solvencia y solidez.

Los resultados de validez obtenidos a través del coeficiente V de Aiken fue de 0.890, siendo el instrumento válido para el presente estudio.

En tanto los resultados de confiabilidad obtenidos a través del coeficiente de alfa de Cronbach resultó ser 0.762, lo que significa que el instrumento tiene consistencia y es confiable.

**Tabla 1**

Expertos que evaluaron los instrumentos de la presente investigación.

Técnica	Instrumento	Expertos	Grado Académico
Encuesta	Cuestionario	Grover Eduardo Villanueva Sánchez	Doctor
Encuesta	Cuestionario	Magaly Isabel Gómez Jiménez	Magister
Encuesta	Cuestionario	Lenin Cesar Martin Pérez	Magister

### **3.5. Procedimientos**

En el desarrollo de la presente investigación se hizo uso de procedimientos científicos estandarizados y aceptados por la comunidad científica, los datos recolectados fundamentan la medición de las variables contenidas en las hipótesis, se realiza la tabulación y proceso en el software estadístico IBM SPSS para la continuación del correspondiente análisis.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Montes (2018), precisa que, el análisis estadístico se ha convertido en un método efectivo para describir los valores de datos económicos, políticos, sociales, psicológicos, etc., y sirve como herramienta para predecir, relacionar y analizar dichos datos.

### **3.7. Aspectos éticos**

La información obtenida en la presente investigación, guarda la reserva correspondiente de los altos funcionarios encargados de proporcionar la información de análisis, en consecuencia se respeta el uso de esta información sensible, aplicando los principios de beneficencia, no maleficencia y autonomía de los participantes, se aplicó la confidencialidad con la identificación de los participantes en el presente estudio, sin que implique ningún tipo de consecuencia para los o para las empresas en las que laboran, asimismo se ha realizado el citado correspondiente durante la construcción del presente trabajo respetando los derechos de los autores. (American Psychological Association, 2019). Se aplican los tres principios fundamentales de la ética de la investigación: el respeto por las personas, la beneficencia y la justicia.

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis descriptivo de las variables

##### Variable: Métodos de control

OE1: Métodos de control existentes y su incidencia en la reducción de la merma que afectó a Hipermercados Tottus Trujillo durante el año 2021.

**Tabla 2**

Nivel por variable y dimensión de la variable Método de control

Variable/Dimensión	Nivel	Fi	%
<b>Método de Control</b>	Eficiente	19	95%
	Regular	1	5%
	Deficiente	0	0%
	Total	20	100%
<b>Seguridad y Vigilancia</b>	Eficiente	14	70%
	Regular	5	25%
	Deficiente	1	5%
	Total	20	100%
<b>Tecnología</b>	Eficiente	19	95%
	Regular	1	5%
	Deficiente	0	0%
	Total	20	100%
<b>Inventarios</b>	Eficiente	18	90%
	Regular	2	10%
	Deficiente	0	0%
	Total	20	100%

Según la tabla 2 evidencia que la variable métodos de control alcanzan un alto índice de eficiencia con un 95% en referencia a la encuesta realizada a los encargados operativos y comerciales de la sede de Trujillo, se puede apreciar que el porcentaje referido a la dimensión de tecnología alcanzó 95% e inventarios un 90% respectivamente lo que puede interpretarse que existe un eficiente sistema de control técnico y procedimiento, sin embargo, en la dimensión seguridad y vigilancia existe una relativa baja en el porcentaje obtenido con 70% de eficiencia y consideran un 25% en regular según la percepción de los jefes encuestados.

### **Variable: Merma desconocida**

**OE2:** Factores de influencia más predominante con resultados negativos en inventarios de Hipermercados Tottus Trujillo durante el año 2021.

**Tabla 3**

*Nivel por variable y dimensión de la variable Merma desconocida*

<b>Variable/Dimensión</b>	<b>Nivel</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
<b>Merma Desconocida</b>	Alto	14	70%
	Medio	5	25%
	Bajo	1	5%
	Total	20	100%
<b>Hurto Interno</b>	Alto	9	45%
	Medio	10	50%
	Bajo	1	5%
	Total	20	100%
<b>Hurto Externo</b>	Alto	17	85%
	Medio	1	5%
	Bajo	2	10%
	Total	20	100%
<b>Errores Administrativos</b>	Alto	9	45%
	Medio	10	50%
	Bajo	1	5%
	Total	20	100%

En referencia a la tabla 3 que detalla la variable mermas desconocidas, se evidencia que esta variable alcanzó un porcentaje significativo de un 70% considerando los encuestados que la merma desconocida es un factor determinante en los resultados de Hipermercados Tottus Trujillo, de igual forma se debe resaltar que el hurto externo alcanza un nivel alto con un 85% y el hurto interno un nivel del 50% en regular y 45% en alto lo que existe una opinión dividida para esta dimensión, en igual situación se muestra los resultados obtenidos en la dimensión de errores administrativos con un porcentaje de 45% alto y 50% en regular.

**OG:** Determinar los métodos de control y su incidencia en las mermas desconocidas en Hipermercados Tottus Trujillo durante el año 2021.

**Tabla 4**

Nivel por variable y dimensión de la variable Método de control

Hipermercados Tottus Trujillo			
Sistemas Anti Hurto Implementados Al 2021			
Tecnología Digital	Seguridad Integral	Dispositivos	Equipos
Cámaras Seguridad 360°	Agentes internos	Botlel TAG	Ant. Radiofrecuencia
Cámaras IP	Operadores CCTV	Sensores Duros	Detectores Manuales
Cámaras Análogas	Vigilancia	Sensores De Botella	Sistemas De Intrusión
DVR 32 Can. Digitales	Apoyo Policial	Sensores Large Square	Perimetrales
Matriz De 10 TR	Paralegales	Etiq. Autoadhesivas	
Sistema De		Desacopladores	
Identificación		Lanyers	
Desactivadores			
Magnéticos			
Seguros Para Celulares			
Tablet			
Seguros de Laptop			

En referencia a la tabla 4 se evidencia que Hipermercados Tottus Trujillo ha implementado una serie de dispositivos y sistemas que permiten minimizar las mermas desconocidas sin embargo existen factores internos y externos que van a determinar la eficacia de esta implementación.

#### **Contrastación de hipótesis:**

Para este trabajo se consideró como hipótesis de la investigación que, los métodos de control tienen una incidencia directa en la mitigación de las mermas desconocidas en Hipermercados Tottus Trujillo, durante el año 2021.

**Figura 2**

*Comparativo de mermas*



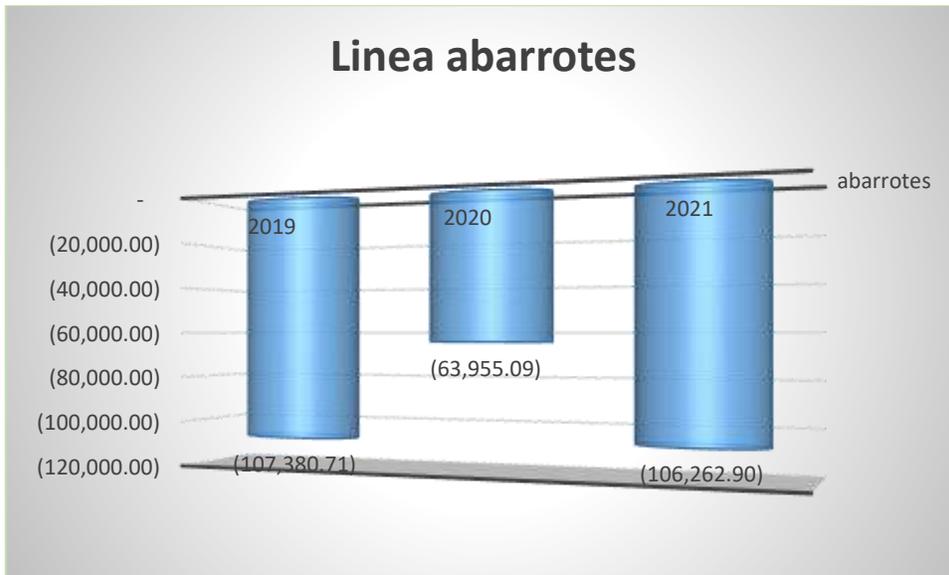
**Figura 3**

*Comparativo de mermas línea perfumería*



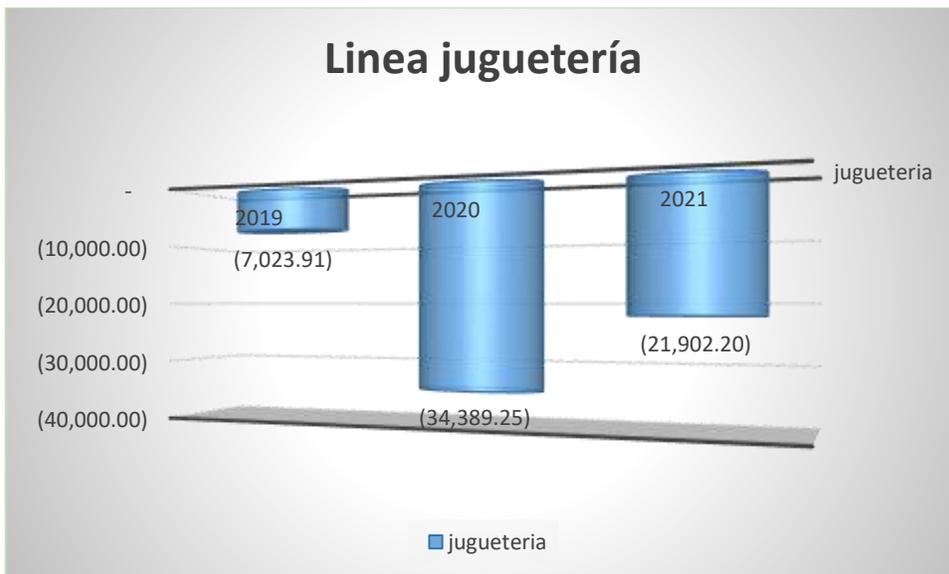
**Figura 4**

*Comparativo de mermas línea abarrotes*



**Figura 5**

*Comparativo de mermas línea juguetería*



## V. DISCUSIÓN

En base al objetivo general la cual es determinar los métodos de control y su incidencia en las mermas desconocidas en Hipermercados Tottus Trujillo durante el año 2021, los datos obtenidos han validado que existe relación con un nivel de significancia alta entre sus variables métodos de control y mermas desconocidas respectivamente, este estudio tuvo como resultado del coeficiente utilizado de Alfa de Cronbach de 0.762 que corresponde a una buena consistencia de fiabilidad y a su vez una validación de los instrumentos utilizados en el proceso de V de Aiken de 0.89 que corresponde a un alto nivel de su contenido lo que nos llevó a plantearnos como primer objetivo específico, evaluar los métodos de control existentes y su incidencia en la reducción de la merma que afectó a Hipermercados Tottus Trujillo durante el año 2021, según Leiva (2018), plantea que, la mejora y mitigación de la disminución de merma en las cadenas de supermercados de Chile pasa por reducir el stock de productos perecibles que generan una importante pérdida cuando los productos no tienen rotación, en consecuencia es vital replantear el stock de este tipo de productos. Los resultados de la presente investigación, evidencia un alto índice de eficiencia en los métodos de control realizados en las instalaciones de Hipermercados Tottus Trujillo durante el año 2021 con un 95% de eficiencia, en donde juega un rol fundamental la tecnología que obtuvo también un gran porcentaje de eficiencia del 95%, seguido de un adecuado control de inventarios con el 90% lo que permite un control más eficiente en la merma de los establecimientos retail. El estudio de Castillo (2019), refiere que un adecuado control de las mermas en los negocios retail de Chiclayo tiene una incidencia directa en la rentabilidad de este tipo de negocios; en tanto Lavado (2018), plantea que, la optimización de indicadores pasa por el adecuado control de las mermas identificando los problemas que se origina en los almacenes, y ante la ausencia de buenas prácticas empresariales generando errores y fraudes en perjuicio de estos negocios retail que son además los principales generadores de empleo en el contexto de la crisis sanitaria que aún afecta al País. Para este objetivo el autor considera que, si bien los métodos de control que adoptó Hipermercados Tottus Trujillo durante el año 2021 tienen altos índices de eficiencia se debe tener en cuenta que pueden siempre ir mejorando los indicadores; para ello se debe mantener las buenas prácticas

empresariales, la capacitación permanente del personal, considerando de forma particular al servicio de seguridad y vigilancia que son los que directamente trabajan operando los sistemas tecnológicos de los locales y que está considerada dentro de una de las variables de investigación y que obtuvo un porcentaje a tener en cuenta del 70% , este dato puede deducir una serie de factores alterno al estudio , esto a su vez implica estar siempre de la mano con las novedosas formas de hurto, los vacíos en las normas legales de nuestro País y lo más importante siempre es fidelizar a los colaboradores con una adecuada política laboral que involucre el buen manejo y control de las variables de estudio propuestas.

El segundo objetivo específico planteado, fue, identificar cuáles son los factores de influencia más predominante con resultados negativos en los inventarios de Hipermercados Tottus Trujillo durante el año 2021, según Coll (2018) los negocios del sector retail, son los sectores de la economía, en determinada zona geográfica que abastece de bienes y servicios que son utilizados por el consumidor final; en tanto Perú retail (2021) refiere que este tipo de comercio especializado es realizado por importantes organizaciones de comercio masivo que activan la economía de un país. En el presente trabajo de investigación realizado se logró evidenciar, un alto índice de capacitación y conocimiento por parte de los responsables de las áreas operativas y comerciales de la organización con respecto a la variable merma desconocida obteniendo un resultado del 70% de conocimiento sobre esta variable; del mismo modo es relevante la alta incidencia en el indicador hurto externo de la variable merma desconocida al punto que, el 85% de los trabajadores refiere que está capacitado en el accionar ante un eventual intento de hurto en perjuicio de la institución sin embargo este resultado a vista de los expertos puede ser poco probable puesto que al identificar una situación de riesgo la reacción siempre será el alertar al grupo especializado en manejar esas situación en referencia al área de prevención de pérdidas de la tienda. El estudio realizado por García (2018) precisa la composición de la merma desconocida a través de los indicadores de: Hurto interno, externo así como los errores administrativos, el autor precisa que, los errores administrativos son los que pasan más desapercibidos respecto de los otros indicadores, sin embargo la falla aparente es solo un error de digitación e inconsistencia en el registro de datos; ahora bien la

postura del investigador es que, en una mayor medida entre los errores administrativos, hurtos internos y externos; es el hurto externo el que tiene una mayor frecuencia incidiendo además de manera considerable en la pérdida económica de los negocios retail, específicamente impactando en los inventarios de Hipermercados Tottus Trujillo durante el año 2021. Se debe tener en consideración que el estudio arroja también un porcentaje considerable en la falta de conocimiento de las posibles causas y formas de operación que inciden en las pérdidas en Hipermercados Tottus en referencia al hurto interno con un 45% de conocimiento de hechos y 50% de manera regular lo que deduce el investigador que el vacío en el conocimiento de este indicador puede ser una ventana para que se produzca una considerable merma desconocida y de igual forma sobre los errores administrativos que se obtuvo como resultado un 45% de conocimiento de procesos y un 50% de regular información proporcionada por Hipermercados Tottus.

## VI. CONCLUSIONES

1. Las mermas desconocidas en Hipermercados Tottus Trujillo han alcanzado cifras considerables en referencia al último año 2021, considerando que los resultados presentan un incremento importante del 63.39% respecto al ejercicio 2020, siendo las áreas comerciales más representativas las secciones de perfumería y abarrotes las que usualmente son las más afectadas en referencia a sus mermas desconocidas, no obstante, la implementación de los métodos de control permiten reducir en gran número estas pérdidas y en la medida que se cuente con el personal debidamente capacitado, instalaciones adecuadas con la tecnología necesaria para un eficiente control y una gestión administrativa eficiente para optimizar los procesos establecidos en Hipermercados Tottus Trujillo; de esa forma podrán alcanzar sus objetivos comerciales, rentabilizar su negocio y generar mayor participación laboral en el medio local.
2. Los métodos de control considerados para la presente investigación son: la seguridad y vigilancia, la tecnología y el control de inventarios; todos estos indicadores cumplen un papel protagónico y tienen una influencia directa en los resultados de la merma desconocida en Hipermercados Tottus Trujillo durante el año 2021, sin embargo la tecnología, representa un elemento fundamental, con una incidencia del 95% de eficiencia, para los intereses de los establecimientos, que buscan finalmente mitigar el volumen de las pérdidas en los negocios Retail.
3. El principal factor influyente en los resultados de la merma desconocida en Hipermercados Tottus Trujillo durante el año 2021 es el hurto externo, con una incidencia del 85% según los resultados obtenidos, se muestra que los artículos que generalmente son materia del hurto se encuentran en el rubro de perfumería y abarrotes considerando el tamaño del local en metros cuadrados y el acceso libre a estos productos que determina que a mayor dimensión del Local y de las áreas en mención habrá siempre mayor exposición de productos y en consecuencia mayor riesgo de pérdida.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda que Hipermercados Tottus mediante la Gerencia Corporativa de Operaciones realice estudios y análisis estadísticos y operacionales para que puedan determinar la implementación de los más sofisticados métodos de control que permita estar a la vanguardia de los diversos avances tecnológicos en el mercado internacional y nacional para asegurar la efectiva custodia de los productos ; así como el control interno en sus operaciones diarias para minimizar el hurto por parte de clientes oportunistas, bandas organizadas y el propio personal responsable de las diversas áreas que actúan a nivel nacional donde existe operación comercial de la compañía..

Se recomienda tomando en consideración que el primer frente de mitigación de las mermas desconocidas es la seguridad y vigilancia, es necesario que la Gerencia del Talento Humano reclute al personal mejor calificado, que tenga el perfil idóneo para cumplir esta función y poder minimizar los riesgos operacionales.

Se recomienda a su vez que la Gerencia General tome en consideración asignar un presupuesto específico al área de Selección y capacitación de la compañía para que esta área planifique, dirija y capacite técnicamente al personal asignado a las labores de prevención de perdidas, control de inventarios, abastecimiento y plataformas de recepción de mercadería con la finalidad de poder cerrar las brechas que originan las mermas desconocidas en los diversos procesos de la compañía.

Como recomendación final la Gerencia de Operaciones debe implementar un comité de mermas en cada local de operación, donde involucre la participación como mínimo de un colaborador por área y en la que deba ser presidido por el Gerente de la Tienda en reuniones semanales o mensuales según el nivel en el que se encuentre la tienda en referencia a sus resultados de sus inventarios y de esa forma involucrar directamente al personal en la toma de decisiones de la Empresa para mejorar los indicadores de gestión y de esa forma lograr el objetivo final de minimizar las mermas desconocidas y asegurar la continuidad del negocio del sector retail que es una gran fuente de empleo para los jóvenes , técnicos y profesionales en el Perú.

## REFERENCIAS

- Alfaro Oliva, J. E., & Pastor Chacon, M. C. (2019). *Control Interno y su relación con el nivel de cumplimiento del protocolo de control de mermas en CORPMIN S.A.C., 2019.*  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46494/B\\_Alfaro\\_OJE-Pastor\\_CMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46494/B_Alfaro_OJE-Pastor_CMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- American Psychological Association. (2019). *Guía Normas APA 7ma edición.*  
<https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion.pdf>
- Asociación Española del Retail. (22 de 04 de 2020). *¿Qué hay más temido para un empresario que perder dinero?* <https://www.asociacion-retail.com/que-hay-mas-temido-para-un-empresario-que-perder-dinero/>
- Ayay Cayao, Y. M. (2018). *Sistema de Control de Inventarios para mejorar las mermas de combustibles en la Estación de Servicios Utcubamba II SRL Bagua Grande.*  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28452/Ayay\\_CYM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28452/Ayay_CYM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bavaresco De Prieto, A. M. (2013). *Proceso metodológico en la investigación.*  
<https://gsosa61.files.wordpress.com/2015/11/proceso-metodologico-en-la-investigacion-bavaresco-reduc.pdf>
- Becerra, E., & Mangleburg, T. (26 de 02 de 2021). *Retail employee theft: When retail security alone is not enough.* Robo de empleados minoristas: cuando la seguridad minorista por sí sola no es suficiente.  
<https://www.scopus.com/results/results.uri?sort=plf-f&src=s&st1=when+retail+security+alone+is+not&sid=c90a27e6da4029ca82245546270d3354&sot=b&sdt=b&sl=48&s=TITLE-ABS-KEY%28when+retail+security+alone+is+not%29&origin=searchbasic&editSaveSearch=&yearFrom=Bef>
- Beltran Ganoza, A. P. (2020). *Propuesta de mejora en la gestión logística para*

*reducir los costos operacionales en la empresa del rubro retail Solidez Empresarial S.A.*

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27261/Beltran%20Ganza%2c%20Ana%20Paula.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Boyer Vargas, A. G. (2019). *Deficiencias del control interno de inventarios y su impacto en los costos y gastos de la empresa Antam Corporation S.A.C. en el año 2018*”.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23259/Boyer%20Vargas%20Alessandra%20Gabriela.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Bruzzi, M. (01 de 08 de 2021). *La merma en el mercado del retail*.

<http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4116.htm>

Carpio Quispe, Y. V. (2020). *Análisis del control de existencias, en el Supermercado Peruano, Ate 2020*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66432>

Castillo et al. (2020). *Propuesta de modelo de gestión de la cadena de suministro basado en metodología lean para mejorar la rentabilidad de la empresa Hipermercados TOTTUS S.A.*

[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3806/Carlos%20Castillo\\_Miguel%20Diaz\\_Tatiana%20Robles\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Maestria\\_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3806/Carlos%20Castillo_Miguel%20Diaz_Tatiana%20Robles_Trabajo%20de%20Investigacion_Maestria_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Castillo Zavaleta, M. O. (2019). *Estrategia de gestión de merma para aumentar la rentabilidad del Hipermercado Plaza Vea Chiclayo de Supermercados Peruanos Sociedad Anónima, 2016*.

<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15091/Castillo%20Zavaleta%20Manix%20Oswaldo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chávez Ojeda, J. O. (2020). *Gestión de inventarios en las empresas del sector retail*.

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/20.500.12676/2394>

Chicoma Lúcar, D. (22 de 05 de 2020). *Retail y comercio en el Perú: ¿cómo ha impactado la COVID-19?*

<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/05/22/retail-y-comercio-en-el-peru-como-ha-impactado-la-covid-19/>

Chinchilla Palma, M. F. (2018). *Implementación de un plan de reducción de mermas*

- en el área de panificación y servicio de alimentación en una cadena de supermercados de Guatemala.*  
<https://repositorio.uvg.edu.gt/bitstream/handle/123456789/3356/TESIS%20MIRIAM%20CHINCHILLA%2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coll Morales, F. (2018). *Sector retail*. <https://economipedia.com/definiciones/sector-retail.html>
- Contreras Fuster, C., & Sanabria Colonio, F. A. (2018). *Mermas y control de inventarios de Empresas Comercializadoras de Combustible en la Provincia de Huancayo-2018*.  
[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2205/T037\\_19977221\\_44463732\\_T.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2205/T037_19977221_44463732_T.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Cruz Zevallos, A., & Vásquez Lozano, K. (2021). *Control de mermas y su incidencia en la rentabilidad económica de la empresa “Corporación Chrimimepa SRL” del distrito de Villa María del Triunfo, Lima, 2018*.  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1090>
- Deloitte. (2021). *Ranking de los mayores grupos de distribución del mundo*.  
<https://www2.deloitte.com/es/es/pages/consumer-business/articles/ranking-mayores-grupos-distribucion-mundo.html>
- Family Health International. (2005). *Tres principios fundamentales de la ética de la investigación*. [https://www.fhi360.org/sites/default/files/webpages/sp/RETCCR-sp/RH/Training/trainmat/ethicscurr/RETCCRSp/ss/Contents/SectionIV/b4sl32.htm](https://www.fhi360.org/sites/default/files/webpages/sp/RETCCR/sp/RH/Training/trainmat/ethicscurr/RETCCRSp/ss/Contents/SectionIV/b4sl32.htm)
- García, B. (2018). *Manual de la pérdida desconocida*.  
<https://www.angelfire.com/ok/manualpod2/ManualdelaPérdidaDesconocida.pdf>
- García Muñoz, T. (03 de 2003). *El Cuestionario como instrumento de investigación /evaluación*. [http://www.univsantana.com/sociologia/EI\\_Cuestionario.pdf](http://www.univsantana.com/sociologia/EI_Cuestionario.pdf)
- González González, C. A. (2019). *Propuesta de mejora de un proceso de mitigación de mermas de productos CCU en el canal de supermercados*.  
<http://repositorio.unab.cl/xmlui/handle/ria/17971>
- Guzmán Lombana, C. (28 de 05 de 2021). *Evolución de la seguridad en el retail con la llegada de la tecnología 4.0 y su futuro*.

- <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/39016>
- Hernández, e. (01 de 12 de 2012). *Diseños no experimentales*.  
<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>
- Hernández, M. E., & Quintero, A. F. (2020). *Las mermas y su impacto en la gestión de inventarios de tiendas Justo & Bueno*.  
[https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/2523/MBA\\_1032482776\\_2020\\_1.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/2523/MBA_1032482776_2020_1.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Lavado Neira, F. C. (2018). *Propuesta de mejora en el proceso de control de mermas en los inventarios para optimizar los indicadores de gestión en una empresa del sector retail de la ciudad de Lima, 2018*.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21904/Lavado%20Neira%20c%20Freddy%20C%20a%20sar%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Leiva Ilabaca, A. R. (2018). *Plan de mejoramiento para la prevención de mermas en una cadena de supermercados*.  
<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/170525>
- Macurí Condor, O. P., & Paucar Campos, L. (2020). *Aplicación de la Gestión de Inventarios para reducir mermas de los productos en el almacén de Tottus S. A. Bellavista, 2020*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66069>
- Meza Juñoruco, I., & Villena Pérez, A. (2020). *Auditoría interna y su incidencia en las mermas de los Supermercados MASS, La Victoria – 2020*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71479>
- Montes, D. (12 de 09 de 2018). *Métodos de Análisis Estadístico*.  
<https://www.pgconocimiento.com/metodos-de-analisis-estadistico/>
- Moreno Galindo, E. (2013). *Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis*.  
<https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/disenos-no-experimentales.html?m=0>
- Palacios, K. (25 de 06 de 2019). *Innovación: Walmart usa inteligencia artificial para vigilar 1.000 tiendas, robos y errores de cobro*. <https://www.america-retail.com/innovacion/innovacion-walmart-usa-inteligencia-artificial-para-vigilar-1-000-tiendas-robos-y-errores-de-cobro/>

- Palma Carrillo, S. (2004). *Revista de investigación en psicología*.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/4909>
- PerúRetail. (27 de 09 de 2021). *¿Qué es retail?* Obtenido de <https://www.peru-retail.com/que-es-retail/>
- Prodware. (11 de 11 de 2021). *Retail: cómo las tendencias de hoy harán evolucionar las operaciones del mañana*. <https://www.puromarketing.com/145/35897/retail-como-tendencias-hoy-haran-evolucionar-operaciones-manana.html>
- Rodríguez Saldívar, J. N., & Fuentes Ríos, F. L. (2020). *Merzas de combustibles y su influencia en la rentabilidad de la empresa grifos El Buen Samaritano E.I.R.L.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46048>
- Rodríguez Tovar, M. A., & Calvache Muñoz, J. (09 de 01 de 2019). *Sistematización de la práctica profesional ejecutada en la empresa supermercados Cundinamarca S.A Sede Espinal -Tolima*.  
<https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/7166>
- RPP Noticias. (15 de 04 de 2021). *Ventas en centros comerciales superaron los S/ 3,697 millones a inicios de este 2021*.  
<https://rpp.pe/economia/economia/ventas-en-centros-comerciales-superaron-los-3697-millones-de-soles-a-inicios-de-este-2021-segun-produce-sector-retail-noticia-1331769>
- Rumay Turpo, R. J. (2019). *Merzas y su efecto en la rentabilidad en las empresas del sector retail de la Provincia Constitucional Del Callao, 2019*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61851/Rumay\\_T\\_RJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61851/Rumay_T_RJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rus Arias, E. (10 de 12 de 2020). *Investigación aplicada*.  
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-aplicada.html>
- Sampieri, & et al. (24 de 03 de 2011). *Metodología de la Investigación*.  
<https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-sampieri>
- Sandoval Ancajima, J. A., & Román Llacma, K. (2021). *El control interno en la gestión logística del sector retail de consumo masivo revisión sistemática de la literatura*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66313>

Trazabilidad. (2018). *Control de mermas*.

<https://trazabilidadalimentaria.blogspot.com/2015/06/control-de-mermas.html>

Urbe. (2013). *Marco Metodológico*. <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094262/cap03.pdf>

Vásquez Hidalgo, I. (2016). *Tipos de estudio y métodos de investigación*.

<https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/05/Tipos-de-estudio-y-m%C3%A9todos-de-investigaci%C3%B3n.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de consistencia.

Problema	Objetivos	Variables	Metodología	Población
¿Cuáles son los métodos de control que adopta Hipermercados Tottus Trujillo y su incidencia en las mermas desconocidas durante el año 2021?	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar los métodos de control y su incidencia en las mermas desconocidas en Hipermercados Tottus Trujillo durante el año 2021</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Métodos de control</p>	<p><b>Tipo y diseño de investigación</b></p> <p>Cualitativo – No experimental correlacional</p> <p><b>Variables y operacionalización</b></p> <p><b>Variable 1:</b></p> <p>Métodos de control</p> <p><b>Dimensiones:</b></p>	<p><b>La población:</b> 250 trabajadores de Hipermercados Tottus Trujillo que realizaron labores diversas durante el año 2021, excluyendo a otras modalidades de contratación.</p> <p><b>La muestra:</b> 20 Jefes de operaciones y áreas comerciales de Hipermercados Tottus Trujillo que realizaron labores de supervisión y control durante el año 2021.</p>
<p><b>Hipótesis:</b></p> <p>Los métodos de control tienen una incidencia directa en la mitigación de las mermas desconocidas en Hipermercados Tottus Trujillo, durante el año 2021.</p>	<p><b>Específicos:</b></p> <p><b>OE1:</b> Evaluar los métodos de control existentes y su incidencia en la reducción de la merma que afectó a Hipermercados Tottus Trujillo durante el año 2021</p> <p><b>OE2:</b> identificar cuáles son los factores de influencia más predominantes con resultados negativos en inventarios de Hipermercados Tottus Trujillo durante el año 2021.</p>	<p><b>Variable 2:</b></p> <p>Mermas desconocidas</p>	<p>Seguridad y vigilancia – Tecnología – Control de inventarios</p> <p><b>Variable 2:</b></p> <p>Mermas desconocidas</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Hurto interno – Hurto externo y Errores administrativos</p>	<p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Método de análisis de datos</b></p> <p>Cuestionario</p>

### Anexo 02. Matriz de operacionalización

Matriz de operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Métodos de Control	Buscan la reducción al mínimo de las causas que originan la merma o pérdida, así como identificar de manera detallada el porcentaje de pérdida de manera ordenada y clasificada por cada producto y proceso; una adecuada planificación y la correcta medición de las mermas permitirá cuantificar las mermas totales, en consecuencia, el costo de la pérdida. Para el tema de investigación y específicamente para el control de las mermas desconocidas, se ha identificado a: los robos y los errores administrativos (Trazabilidad, 2018).	Son los mecanismos que buscan mitigar y prevenir las mermas en los retail.	Seguridad y vigilancia	Perfiles profesional - técnico	Nominal
				Competencias-habilidades	
				Capacitación-certificación	
			Tecnología	Circuito Cerrado	
				Elementos de seguridad	
			Control de inventarios	Dirección estratégica	
Situación financiera					
Mermas desconocidas	Representan las pérdidas a las que no se atribuye una causa, provocando la realización de investigaciones o análisis de	La merma es la diferencia o pérdida entre la existencia menos el físico originado por robos o	Hurto interno	Personal en planilla	Nominal
				Personal externo	
				Proveedores	

	posibles causas que seguramente, que determinarán más de una posible causa, y a plantear acciones que cubran o remedien la mayor cantidad de éstas, con la gran desventaja de no obtener resultados de forma rápida al momento de medir la eficacia de las acciones elegidas, ya que no se trabaja sobre una causa, sino sobre varias posibles causas. (Bruzzi, 2021)	errores administrativos (Bruzzi, 2021)	Hurto externo	Clientes oportunistas	
				Bandas organizadas	
			Errores administrativos	Registro ingreso/salida de productos	
				Despacho de mercadería	
				Conteo de inventarios	

**ANEXO 3**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TÍTULO: Los métodos de control y su incidencia en las mermas desconocidas en Hipermercados Tottus Trujillo al 2021**

*(Adaptado de Aliaga, 2021)*

Estimados jefes de área, este cuestionario tiene el propósito de recolectar información sobre Los métodos de control y su incidencia en las mermas desconocidas en Hipermercados Tottus Trujillo al 2021. Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque sólo una de las alternativas de respuesta. Sus respuestas serán utilizadas únicamente con fines académicos, por lo que agradecemos altamente su cooperación y sinceridad.

**(N: Nunca, CN: Casi nunca, AV: A veces, CS: casi siempre, S: Siempre)**

<b>MERMAS DESCONOCIDAS</b>						
<b>Nº</b>	<b>Hurto interno</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
1	¿Tiene conocimiento sobre las acciones de hurto por parte de los colaboradores en la organización?					
2	¿Ha recibido indicaciones de las acciones a seguir en caso identifique acciones de hurto por parte de personal externo de la organización?					
3	¿Tiene conocimiento sobre las acciones de hurto por parte de los proveedores en la organización?					
<b>Nº</b>	<b>Hurto externo</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
4	¿Tiene conocimiento sobre las modalidades de hurto por parte de clientes oportunistas o bandas organizadas?					
5	¿Ha recibido indicaciones usted y los colaboradores responsables de los pasos a seguir en caso identifique acciones de hurto por parte de clientes oportunistas o bandas organizadas?					
<b>Nº</b>	<b>Errores administrativos</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>

6	¿Tiene conocimiento de los errores administrativos de registro de ingreso o salida de productos, que generan las mermas desconocidas en la organización?					
7	¿Conoce usted de los errores administrativos en el despacho de mercaderías, que generan las mermas desconocidas en la organización?					
8	¿Cree usted, que el conteo de inventarios se realiza en forma adecuada en la organización?					
<b>MÉTODO DE CONTROL</b>						
<b>Nº</b>	<b>Seguridad y vigilancia</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
9	¿La empresa cuenta con personal profesional - técnico para realizar un control permanente y adecuado?					
10	¿Cree usted, que el personal cuenta con las competencias y habilidades para realizar un trabajo eficiente en la organización?					
11	¿Se realizan capacitaciones y revisión de casuística de hechos delictivos y nuevas modalidades de hurto al personal responsable?					
<b>Nº</b>	<b>Tecnología</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
12	¿Cuenta con elementos de control visual de cámaras de circuito cerrado para prevenir eventuales hurtos?					
13	¿Los productos cuentan con dispositivos de seguridad para prevenir eventuales hurtos en la empresa?					
<b>Nº</b>	<b>Control de Inventarios</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
14	¿Existen responsables estratégicos que controlan permanentemente los inventarios y las eventuales mermas de los productos?					
15	¿Se involucra al personal, en la prevención de hurtos y errores administrativos para la mejora de indicadores y rentabilidad de la empresa?					

Anexo N° 4 - A : Validación de instrumento de factores de influencia de mermas

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Grover Eduardo Villanueva Sánchez	Docente EPG – UNT, Gerente General de GTP SAC.	Cuestionario para determinar Los métodos de control y su incidencia en las mermas desconocidas en Hipermercados Tottus Trujillo al 2021	Aliaga (2021) adaptado por Villantoy (2022)
Título del estudio: Los métodos de control y su incidencia en las mermas desconocidas en Hipermercados Tottus Trujillo al 2021			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

VA RIA BLE S	DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		M			
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B		M		
M e r m a s d e s c o n o c i d a s	Hurto interno	Personal en planilla	¿Tiene conocimiento sobre las acciones de hurto por parte de los colaboradores en la organización?	1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre		x		x		x		x		x		x		x		x				
		Personal externo	¿Ha recibido indicaciones de las acciones a seguir en caso identifique acciones de hurto por parte de personal externo de la organización?			x		x		x		x		x		x		x		x				
		Proveedores	¿Tiene conocimiento sobre las acciones de hurto por parte de los proveedores en la organización?			x		x		x		x		x		x		x		x				
	Hurto externo	Cientes oportunistas	¿Tiene conocimiento sobre las modalidades de hurto por parte de clientes o bandas organizadas?			x		x		x		x		x		x		x		x				
		Bandas organizadas	¿Ha recibido indicaciones usted y los colaboradores responsables de los pasos a seguir en caso identifique acciones de hurto por parte de clientes o bandas organizadas?			x		x		x		x		x		x		x		x				
	Errores administrativos	Registro de ingreso/salida de productos	¿Tiene conocimiento de los errores administrativos de registro de ingreso o salida de productos, que generan las mermas desconocidas en la organización?			x		x		x		x		x		x		x		x				



<b>Trujillo: 05-01-2022</b>	<b>18071079</b>		<b>949 288 758</b>
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI. N°</b>	<b>Firma y sello del experto</b>	<b>Teléfono</b>

Anexo N° 4 – B : Validación de instrumento de factores de influencia de mermas

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Magaly Isabel Gómez Jiménez	Solution Office – Analyst Mitigation & Restructuring Stage BBVA	Cuestionario para determinar Los métodos de control y su incidencia en las mermas desconocidas en Hipermercados Tottus Trujillo al 2021	Aliaga (2021) adaptado por Villantoy (2022)
Título del estudio: Los métodos de control y su incidencia en las mermas desconocidas en Hipermercados Tottus Trujillo al 2021			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

VA RIA BLE S	DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		M			
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B		M		
M e r m a s d e s c o n o c i d a s	Hurto interno	Personal en planilla	¿Tiene conocimiento sobre las acciones de hurto por parte de los colaboradores en la organización?	1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre		x		x		x		x		x		x		x		x				
		Personal externo	¿Ha recibido indicaciones de las acciones a seguir en caso identifique acciones de hurto por parte de personal externo de la organización?			x		x		x		x		x		x		x		x				
		Proveedores	¿Tiene conocimiento sobre las acciones de hurto por parte de los proveedores en la organización?			x		x		x		x		x		x		x		x				
	Hurto externo	Clientes oportunistas	¿Tiene conocimiento sobre las modalidades de hurto por parte de clientes o bandas organizadas?			x		x		x		x		x		x		x		x				
		Bandas organizadas	¿Ha recibido indicaciones usted y los colaboradores responsables de los pasos a seguir en caso identifique acciones de hurto por parte de clientes o bandas organizadas?			x		x		x		x		x		x		x		x				
	Errores administrativos	Registro de ingreso/salida de productos	¿Tiene conocimiento de los errores administrativos de registro de ingreso o salida de productos, que generan las mermas desconocidas en la organización?			x		x		x		x		x		x		x		x				



Trujillo: 06-01-2022	41504880		993555486
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

Anexo N° 4 – C: Validación de instrumento de factores de influencia de mermas

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Lenin Cesar Martin Pérez	Docente ESAN	Cuestionario para determinar Los métodos de control y su incidencia en las mermas desconocidas en Hipermercados Tottus Trujillo al 2021	Aliaga (2021) adaptado por Villantoy (2022)
Título del estudio: Los métodos de control y su incidencia en las mermas desconocidas en Hipermercados Tottus Trujillo al 2021			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

VA RIA BLE S	DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Clari dad		Objetiv idad		Actuali dad		Organizació n		Suficiencia		Intencion alidad		Consisten cia		Coherenc ia		M			
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B				
M e r m a s d e s c o n o c i d a s	Hurto interno	Personal en planilla	¿Tiene conocimiento sobre las acciones de hurto por parte de los colaboradores en la organización?	1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre		x		x		x		x		x		x		x		x				
		Personal externo	¿Ha recibido indicaciones de las acciones a seguir en caso identifique acciones de hurto por parte de personal externo de la organización?			x		x		x		x		x		x		x		x				
		Proveedores	¿Tiene conocimiento sobre las acciones de hurto por parte de los proveedores en la organización?			x		x		x		x		x		x		x		x				
	Hurto externo	Cientes oportunistas	¿Tiene conocimiento sobre las modalidades de hurto por parte de clientes o bandas organizadas?			x		x		x		x		x		x		x		x				
		Bandas organizadas	¿Ha recibido indicaciones usted y los colaboradores responsables de los pasos a seguir en caso identifique acciones de hurto por parte de clientes o bandas organizadas?			x		x		x		x		x		x		x		x				
	Errores administrativos	Registro de ingreso/salida de productos	¿Tiene conocimiento de los errores administrativos de registro de ingreso o salida de productos, que generan las mermas desconocidas en la organización?			x		x		x		x		x		x		x		x				



Trujillo: 05-01-2022	18188337		980362933
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

**Anexo N° 5: Análisis de confiabilidad y Validación de instrumento de los métodos de control y su incidencia en las mermas desconocidas en Hipermercados Tottus Trujillo al 2021 Alfa de Cronbach**

No																TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	47
2	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	61
3	3	3	3	5	4	5	4	2	3	5	5	5	4	3	4	58
4	4	5	3	5	5	3	3	2	4	4	4	5	5	5	5	62
5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	66
6	5	3	3	3	5	4	4	4	2	5	3	5	5	5	5	61
7	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	68
8	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	64
9	2	5	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	61
10	3	4	1	1	3	3	4	4	2	4	3	5	4	4	4	49
11	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	5	4	5	4	60
12	3	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	64
13	2	4	2	4	5	2	4	4	5	4	3	5	5	5	5	59
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	73
15	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	72
16	3	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	67
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
18	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	1	5	5	5	4	61
19	3	5	3	5	5	5	5	3	2	3	2	5	3	3	3	55
20	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	56

1.51	1.09	1.34	1.55	0.95	1.16	0.89	0.79	1.15	0.43	1.25	0.79	0.35	0.55	0.45	<b>49.35</b>
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	--------------

**K = 15 ítem**

**K/(K-1) = 1.071**

$$\sum_{i=1}^k s_i^2 = 14.23$$

$$s_t^2 = 49.35$$

**ALFA = 0.762**

La valoración de los ítems analizados se encuentra en el rango de 0.762 que corresponde a una buena consistencia en la fiabilidad

**Anexo N° 6: Análisis de confiabilidad y Validación de instrumento de Los métodos de control y su incidencia en las mermas desconocidas en Hipermercados Tottus Trujillo al 2021 V de Aiken**

ITEM	CALIFICACIONES DE LOS JUECES			SUMA	V
	Dr. Villanueva	Mg. Gómez	Mg. Martin		
1	0	1	0	1	0.33
2	1	1	1	3	1.00
3	1	1	1	3	1.00
4	1	1	1	3	1.00
5	1	0	1	2	0.67
6	1	1	1	3	1.00
7	1	1	1	3	1.00
8	1	1	1	3	1.00
9	1	1	1	3	1.00
10	0	1	0	1	0.33
11	1	1	1	3	1.00
12	1	1	1	3	1.00
13	1	1	1	3	1.00
14	1	1	1	3	1.00
15	1	1	1	3	1.00
<b>V DE AIKEN GENERAL</b>					<b>0.89</b>

La valoración de la V de Aiken se encuentra en el rango de 0.89 que corresponde a un alto nivel de validez de su contenido

## Anexo N° 7: Cuestionario

<https://docs.google.com/forms/d/1SdoBDV48yaxq3rTskGirDt2bx-TJ8tuF5IZXTUKQtQ0/edit#responses>



Sección 1 de 8

### Factores que influyen en mermas desconocidas

Cuestionario

Nombres y Apellidos \*

Texto de respuesta corta

DNI \*

Texto de respuesta corta

Cargo u Ocupación \*

Texto de respuesta corta

Nombre de la empresa \*

Texto de respuesta corta

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Sección 2 de 8

### Autorización de cuestionario

He sido informado y entiendo que los datos obtenidos serán utilizados con fines científicos en el estudio. Convengo y autorizo mi participación en esta investigación

Si esta dispuesto (a) a participar marque "Si" en el siguiente casillero

Sí

No

Después de la sección 2 Ir a la siguiente sección

## Mermas desconocidas - Hurto interno



Descripción (opcional)

1. ¿Tiene conocimiento sobre las acciones de hurto por parte de los colaboradores en la organización?

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

2. ¿Ha recibido indicaciones de las acciones a seguir en caso identifique acciones de hurto por parte de personal externo de la organización?

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

3. ¿Tiene conocimiento sobre las acciones de hurto por parte de los proveedores en la organización?

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre



## Mermas desconocidas - Hurto externo



Descripción (opcional)

4. ¿Tiene conocimiento sobre las modalidades de hurto por parte de clientes oportunistas o bandas organizadas?

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

5. ¿Ha recibido indicaciones usted y los colaboradores responsables de los pasos a seguir en caso identifique acciones de hurto por parte de clientes oportunistas o bandas organizadas?

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Después de la sección 4 Ir a la siguiente sección



## Mermas desconocidas - Errores administrativos



Descripción (opcional)

6. ¿Tiene conocimiento de los errores administrativos de registro de ingreso o salida de productos, que generan las mermas desconocidas en la organización?

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

7. ¿Conoce usted de los errores administrativos en el despacho de mercaderías, que generan las mermas desconocidas en la organización?

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

8. ¿Cree usted, que el conteo de inventarios se realiza en forma adecuada en la organización?

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Después de la sección 5 Ir a la siguiente sección

Sección 6 de 8

## Método de control - Seguridad y vigilancia

Descripción (opcional)

9. ¿La empresa cuenta con personal profesional - técnico para realizar un control permanente y adecuado?

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

10. ¿Cree usted, que el personal cuenta con las competencias y habilidades para realizar un trabajo eficiente en la organización?

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

11. ¿Se realizan capacitaciones y revisión de casuística de hechos delictivos y nuevas modalidades de hurto al personal responsable?

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Después de la sección 6 Ir a la siguiente sección

Sección 7 de 8

## Método de control - Tecnología

Descripción (opcional)

12. ¿Cuenta con elementos de control visual de cámaras de circuito cerrado para prevenir eventuales hurtos?

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

13. ¿Los productos cuentan con dispositivos de seguridad para prevenir eventuales hurtos en la empresa?

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Sección 8 de 8

## Método de control - Inventarios



Descripción (opcional)

14. ¿Existen responsables estratégicos que controlen permanentemente los inventarios y las eventuales mermas de los productos?

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

...

15. ¿Se involucra al personal, en la prevención de hurtos y errores administrativos para la mejora de indicadores y rentabilidad de la empresa?

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre