



Facultad de Administración y Negocios

Trabajo de Investigación

Propuesta de diseño de un sistema de
prevención y control de pérdidas de base
funcional a una por administración de
procesos, Conecta Retail S.A., Año 2019

Rosa María Gordillo Blanes

para optar el Grado Académico de Bachiller en
Administración de Negocios y Marketing

Chiclayo – Perú
2019

RESUMEN

La empresa Conecta Retail S.A. está formado por cuatro empresas, tres de ellas del sector Retail (venta al detalle) y una del sector financiero que es la que provee de créditos a los clientes de las primeras.

Tiendas Efe S.A., dedicada a la venta de artefactos domésticos y motos, lidera el mercado en los segmentos de niveles socioeconómicos C y D de la población.

En el año 2011, se crea la empresa Motocorp S.A., enfocada en la venta de motos y con tiendas especializadas en el rubro.

En el año 2012, en ese entonces aun, el Grupo Efe adquiere la cadena de retail de artefactos Total Artefactos S.A., y en el 2013 se implementa la operación en conjunto. Este crecimiento amplía la organización a más de 180 locales de venta, sin embargo, empieza mostrar serias deficiencias de control, debilitados e inadecuados procesos operativos y una estructura organizacional con problemas de comunicación y responsabilidad funcional.

Dado que las ventas y el financiamiento son la base fundamental del negocio, el Grupo Efe se transforma en Conecta Retail S.A. (siendo ahora Tiendas Efe, Curacao y Motocorp, sus marcas comerciales), y con esta base, empieza a realizar cambios estructurales en su organigrama y tecnología de información, esto en base a una mejor descentralización de decisiones de gestión y de procesos y procedimientos administrativos y tácticos, al servicio de los usuarios u operadores de la información cuyas acciones redundan en mejor retorno de las inversiones.

Todos estos factores que se mencionan, sumados a la diversificación que Conecta Retail S.A., ha empezado a realizar dentro de su gama de productos que oferta en el mercado nacional, origina como es natural en empresas en expansión, una problemática distinta en diversos contextos de su nuevo organigrama funcional, flujos de procesos e interacción entre empresas vinculas y personal que labora en ellas.

La presente investigación ha buscado proponer un sistema de control y prevención de pérdidas, basándose en una mejor administración de procesos, que le permita determinar la mejor manera de equilibrar su actividad comercial en todo su contexto, incluyendo la parte comercial y financiera de su operación.