INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO JOHN VON NEUMANN

CARRERA PROFESIONAL TÉCNICA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

"PROPUESTA DE MEJORA EN EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL INVENTARIO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE CINE STAR TACNA 2017"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO A NOMBRE DE LA NACIÓN DE:

PROFESIONAL TÉCNICO EN
CONTABILIDAD Y FINANZAS

AUTORES:
MARTHA NICOLE CASAVERDE MARON
ROSIEMARIE JOLENE QUEQUE CATACORA
WENDY EDITH RAMOS CHAMBI

DOCENTE GUÍA:
ERNESTO LEO ROSSI

TACNA – PERÚ
2017

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de Exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

DEDICATORIA

Le dedicamos este trabajo a nuestras queridas madres: Martha Marón Marón, Eliana Catacora Llanos, Alicia Chambi Incacutipa, que siempre estuvieron a nuestro lado, apoyándonos incondicionalmente y brindándonos la fuerza para seguir siempre adelante, nuestras madres quienes con sus palabras de aliento no nos dejaron decaer para que podamos seguir adelante en nuestra carrera profesional.

Y de manera especial a nuestro padre Dios, que siempre permaneció a nuestro lado a lo largo de nuestras vidas, guiándonos y protegiéndonos del mal.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, nuestro agradecimiento se dirige a quien nos ha cuidado en nuestro camino y nos ha guiado por el camino correcto, a nuestro padre celestial, el que en todo momento estuvo con nosotras, ayudándonos a aprender de nuestros errores y a no cometerlos otra vez.

Agradecemos a nuestro docente guía Mag. Ernesto Alessandro Leo Rossi, por brindarnos su valiosa asesoría y colaboración durante la elaboración de nuestro trabajo.

Nuestro agradecimiento también va dirigido a nuestros profesores, a los cuales siempre les estaremos agradecidos por colaborar con nuestra formación profesional y por compartir con nosotros sus experiencias y conocimientos, pero en especial a nuestro profesor Ronald Huacca Incacutipa, quien nos brindó su apoyo a lo largo de nuestra carrera profesional.

INDICE

RESUMEN 12
ABSTRACT 13
INTRODUCCIÓN 14
CAPITULO I 16
ANTECEDENTES DEL ESTUDIO 16
1.1 PROPUESTA DE MEJORA EN EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL INVENTARIO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE CINE STAR, TACNA 2017 17
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 17
1.3 OBJETIVO GENERAL 18
1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 18
1.5 JUSTIFICACIONES DE LA INVESTIGACIÓN 18
1.5.1 Justificación Teórica 18
1.5.2 Justificación Práctica 19
1.5.3 Justificación Metodológica 19
1.6 DEFINICIONES OPERACIONALES 19
1.7 METODOLOGÍA 20
1.8 ALCANCE 21
1.9 LIMITACIONES 22
CAPITULO II 23
MARCO TEORICO 23
2.1 BASE TEÓRICA 24
2.1.1 Inventario 24
2.1.2 Control Interno 26
2.1.3 Calidad De Servicio 30
2.1.4 Control De Inventario 32
2.2 ANALISIS COMPARATIVO DE LAS BASES TEORICAS 34
2.3 ANALISIS CRÍTICO DE LAS BASES TEORICAS 38

CAPITULO III 42
MARCO REFERENCIAL 42
3.1. INFORMACION GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN 43
3.1.1. Historia 43
3.1.2. Descripción De La Empresa 45
3.1.3. Organigrama 46
3.1.4. Filosofía Empresarial 46
3.1.5. Productos Ofrecidos 48
3.2. DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL 54
3.2.1. Sector Foda 54
3.3. ANALISIS CRITICO REFERENCIAL 55
CAPITULO IV 57
DESARROLLO DEL TEMA 57
4.1. PROPUESTA DE MEJORA 58
4.1.1. Identificación Del Área O Variable A Mejorar 58
4.1.2. Localización Del Área Del Problema 60
4.2. DIAGNOSTICO 66
4.2.1. Entrevista 66
4.2.2. Diagrama De Flujo Del Ingreso De Mercadería 70
4.3. DEFINICIÓN DE PROPUESTAS Y PLANES DE ACCIÓN 71
4.3.1. Definicion De Propuestas. 71
4.3.1.1. Insertar Un Registro Kárdex 71
4.3.1.2. Elección Del Tipo De Valuación. 72
4.3.1.3. Reportes Diarios Del Stock En Almacén. 72
4.3.2. Elaboración De Planes De Acción 74
4.3.3. Cronograma De La Propuesta De Mejora 75
4.3.4. Presupuesto De Costos. 79
4.3.5. Beneficios De La Propuesta De Mejora 80
4.3.6. ¿Porqué Implementar Un Control Interno De Inventarios? 80
4.4. DEFINICIÓN DE MECANISMOS DE CONTROL 81
4.4.1. Medición del manejo de los insumos en almacén 81
4.4.2. Capacitación a los trabajares sobre el manejo de insumos en el almacén y sobre la calidad de servicios que brindan a sus clientes. 82
4.4.3. Propuesta de mecanismos de control y seguimiento 83

CAPITULO V 84
SUGERENCIAS 84
5.1. SUGERENCIAS 85
5.2. CONCLUSIONES 86
BIBLIOGRAFÍA 87
CITAS ELECTRÓNICAS 89

INDICE DE TABLAS

TABLA 01 34

Análisis Comparativo de Bases Teóricas entre Pedro Brenes, Guillermo Lacalle G. y Víctor Lechuga Ortiz 34

TABLA 02 35

Análisis Comparativo de Bases Teóricas entre Melquiades Espino García, La ASF y el Manual de Telecomunicaciones y Sistemas S.A 35

TABLA 03 36

Análisis Comparativo de Bases Teóricas entre ISO 9000, Mariana Pizzo y Zeithaml..... 36

TABLA 04 37

Análisis Comparativo de Bases Teóricas entre Julio Castro, Orlando Espinoza y Cynthia Castillo Vásquez..... 37

TABLA 05 48

Productos que ofrece Cine Star Tacna- 2017..... 48

TABLA 06 48

Productos que ofrece Cine Star Tacna- 2017..... 48

TABLA 07 48

Productos que ofrece Cine Star Tacna- 2017..... 48

TABLA 08 51

Productos que ofrece Cine Star Tacna S.A..... 51

TABLA 09 74

PLANES DE ACCIÓN..... 74

TABLA 09 75

CRONOGRAMA..... 75

TABLA 10 75

TABLA 11 76

TABLA 12 77

TABLA 13 78

TABLA 14 CUADRO DE COSTOS PARA LA EJECUCION DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA..... 79

TABLA 15 83

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Fases en la Elaboración de un Inventario 25

Figura 2: Componentes, Principios y Puntos de Interés del Control Interno 29

Figura 3: Organigrama de Cine Star Tacna S.A 46

Figura 4: Combos 3 y 5 de Cine Star 49

Figura 5: Combo del martes con tarjeta de crédito BanBif 50

Figura 6: Combo Somos Néctar 52

Figura 7: Combo Little Pony 52

Figura 8: Promociona Star Kids 54

Figura 9: Ubicación de la empresa 60

Figura 10: Croquis de la empresa 61

Figura 11: Croquis de la empresa 62

Figura 12: Zona de Seguridad de Cine Star 63

Figura 13: Patio de comidas 63

Figura 14: Atención en la caja 64

Figura 15: Atención en dulcería 64

Figura 16: Sala de Cine Star 65

Figura 17: Multicines Cine Star 65

Figura 18: Entrada principal de Cine Star 66

Figura 19: Formato de Registro Kárdex 71

FIGURA 20: Formato de stock de embutidos y adicionales 72

FIGURA 21: Llenado del formato de stock 73

RESUMEN

El siguiente proyecto de investigación busca diagnosticar a la empresa Cine Star Tacna, la cual cuenta con deficiencias que se enfocan en el mal manejo y control de su Inventario.

Debido a esta problemática se buscó solucionarlo tomando medidas drásticas y eficaces, nuestro objetivo principal fue optar por una propuesta de mejora en su rentabilidad insertando mecanismos de control para obtener resultados a corto plazo en el incremento de sus ganancias, además garantizar un cambio radical en la organización para un buen funcionamiento.

Para llevar a cabo el proceso metodológico se inició con un diagnóstico inicial aplicando un cuestionario de control que nos facilite en el manejo del área de logística.

Después de identificar los riesgos existentes en el área respectiva se evaluará a detalle los riesgos con la ayuda del Marco Integrado COSO, el cual determinará el nivel de riesgo.

Posteriormente se ejecutará la propuesta de mejora en el control interno del área para así mejorar su rendimiento. Todo este procedimiento nos ayudara a mejorar la rentabilidad de la empresa Cine Star Tacna.

ABSTRACT

The following research project seeks to diagnose the company Cine Star Tacna, which has deficiencies that focus on the mishandling and control of its Inventory.

Due to this problem we sought to solve it by taking drastic and effective measures, our main objective was to opt for a proposal for improvement in its profitability by inserting control mechanisms to obtain short-term results in the increase of its profits, as well as guarantee a radical change in the organization for a good operation.

To carry out the methodological process began with an initial diagnosis by applying a control questionnaire that facilitates us in the management of the logistics area.

After identifying the existing risks in the respective area, the risks will be evaluated in detail with the help of the Integrated COSO Framework, which will determine the level of risk.

Subsequently, the improvement proposal in the internal control of the area will be executed in order to improve its performance. All this procedure will help us improve the profitability of the company Cine Star Tacna.

INTRODUCCIÓN

El presente documento da a conocer la Propuesta de Mejora en el Sistema de Control Interno del Inventario para mejorar la Rentabilidad de Cine Star Tacna, nos centramos en su Inventario por los reportes de faltantes, ya que podrían afectar a largo plazo las ganancias esperadas por la Empresa.

Lo que nos motivó a incorporar la Propuesta de Mejora fue que al encontrar las fallas que posee, se pudo observar que la Empresa está a tiempo de encontrar la solución e incrementar el grado de rentabilidad, así como el orden que falta dentro de la organización.

Los objetivos que buscamos cumplir son los mencionados a continuación: Primero: Diagnosticar el estado actual en el tema de control interno para un mejor manejo de la empresa Cine Star. Segundo: Diseñar un Plan de Mejora continuo que prevenga riesgos e irregularidades que puedan afectar la Rentabilidad de la Empresa. Tercero: Proponer un mecanismo del control interno con la finalidad de mejorar su rentabilidad y para la supervisión del personal de trabajo.

Para cumplir con los objetivos mencionados anteriormente sobre la Propuesta de Mejora, este Proyecto llevará la siguiente estructura:

Capítulo I, se detallan los antecedentes del presente documento; Planteamiento Del Problema, Objetivo General, Objetivos Específicos, Justificación, Definiciones Operacionales, Metodología, Alcances y Limitaciones.

Capitulo II, nos menciona al Marco Teórico, que contiene la conceptualización

de Bases Teóricas, que serán de gran utilidad para el Capítulo IV.

Capitulo III, nos presenta el Marco Referencial, este capítulo contiene lo siguiente: Historia, Descripción de la Empresa, Organigrama, Filosofía Empresarial, Productos ofrecidos, Diagnostico Organizacional, FODA y entre otros.

Capítulo IV, este capítulo detalla el desarrollo del tema en el que se identifica el problema, se emite un diagnóstico, se definen los planes de acción y finalmente se insertan los mecanismos de control.

Capítulo V, para concluir el proyecto se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones a seguir para el buen funcionamiento de la Empresa.

CAPITULO I

ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

1.1 PROPUESTA DE MEJORA EN EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL INVENTARIO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE CINE STAR, TACNA 2017

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad la Empresa Cine Star Tacna, ofrece los servicios de diversión, entretenimiento y entre otros para el público en general, la cual se encuentra atravesando una serie de problemas que afectan en una gran escala la rentabilidad y eficiencia de la Empresa. La problemática principal se debe a la falta de un correcto control interno que enfrente y disminuya los riesgos, irregularidades o intentos de fraude que se extienden a cada una de las áreas de la Empresa, generando que las operaciones no se puedan realizar correctamente. Adicionalmente esta falta de control se empieza a notar en los clientes que prefieren a la competencia por su mejor manejo recursos y servicio.

Si la Empresa Cine Star Tacna no logra mitigar el problema de manera inmediata ocasionará que entre a un estado vulnerable y propenso a cualquier tipo de fraude, si eso sucediera la situación de la Empresa peligraría de manera perjudicial. Además, la rentabilidad de la empresa disminuirá en cada ejercicio consecutivamente, dando paso a la pérdida de recursos de la Empresa.

La Empresa Cine Star Tacna deberá insertar mecanismos de control para poder llevar a cabo la secuencia de operaciones de cada área de manera correcta, se establecerán indicadores que nos muestren los niveles de

riesgo, control y confianza. Esto garantizará que se pueda mejorar las deficiencias en las distintas áreas de la Empresa y asimismo otorgando un mejor servicio de calidad para los clientes.

1.3 OBJETIVO GENERAL

PROPUESTA DE MEJORA EN EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL INVENTARIO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE CINE STAR.

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar el estado actual en el tema de control interno para un mejor manejo de la empresa Cine Star.
- Diseñar un Plan de Mejora continuo que prevenga riesgos e irregularidades que puedan afectar la Rentabilidad de la Empresa.
- Proponer un mecanismo del control interno con la finalidad de mejorar su rentabilidad y para la supervisión del personal de trabajo.

1.5 JUSTIFICACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La presente investigación, se tomará definiciones básicas en relación al control interno, que tomaremos como guía para evaluar la situación de la empresa Cine Star, con el fin de insertar un sistema de control interno que no son llevados adecuadamente en la entidad.

Con la ayuda de esta NIA 400 – Evaluaciones de Riesgo y Control Interno, se podrá comprender los sistemas de contabilidad y de control interno.

1.5.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Consideramos importante la aplicación de cuestionarios, observación directa y recolección de datos de entrevistas en referencia al manual coso 2013, que favorecerá en el manejo de registros y controles.

Para realizar esta propuesta de mejora, necesitaremos el apoyo del contador interno de la empresa, pudiendo detectar las irregularidades o fallos durante el proceso investigativo, de tal forma obtener mejores resultados para un buen manejo de información financiera.

1.5.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Comenzaremos a diseñar un manual de control interno, que se les proporcionará a los empleados de la entidad, el cual será de gran ayuda al momento de evidenciar si se mantiene un adecuado registro y se cumpla con las políticas de la empresa. Durante la realización de encuestas, se obtendrá información sobre la evaluación y el desempeño, lo cual nos facilitará a resolver problemas y prevenir riesgos futuros.

1.6 DEFINICIONES OPERACIONALES

- **RENTABILIDAD:** Según Jaime Flores (2009) define que: “Se entiende por rentabilidad a la capacidad que tiene una empresa para producir ganancias con los recursos propios invertidos en una empresa.” (pág. 336).

- **CONTROL INTERNO:** Según Charles T. Horngren (2010) nos dice que: "el control interno es el plan organizacional y todas las medidas correlativas diseñadas para:
    - Salvaguardar los activos.
    - Motivar a los empleados para que sigan las políticas de la compañía.
    - Promover la eficiencia operativa.
    - Asegurar registros contables exactos y confiables." (pág. 379)
- **CALIDAD:** La calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. La calidad supone que el producto o servicio debe cumplir con las funciones y especificaciones para los que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo. La competitividad exigirá que todo ello se logre con rapidez y al mínimo costo. (Reyes Benítez, 2010)
- **ESTRATEGIA:** Las estrategias se refieren "a la dirección en que se causaran los recursos humanos y materiales con el propósito de concretar los objetivos." (KOONTZ, 2012, pág. 130).

1.7 METODOLOGÍA

En la presente investigación se debe determinar el diagnostico aplicando un cuestionario de control que nos facilite en el manejo del área contable para conocer la situación de la empresa Cine Star Tacna.

Primeramente, se realizará una breve entrevista a los empleados,

obteniendo respuestas acerca del funcionamiento de la empresa, para evidenciar ciertas características y deficiencias.

Para diseñar un Plan de Mejora continuo, se deberá identificar los riesgos existentes en cada área respectiva de la Empresa, después de reconocer cada uno de ellos se deberá evaluar minuciosamente los riesgos con la ayuda del Marco Integrado COSO, el cual determinará el nivel de riesgo. Estos procesos nos proporcionarán un grado de seguridad razonable para el logro de los objetivos fijados por la Empresa.

Posteriormente se ejecutará la propuesta de mejora en el control interno de la empresa para así mejorar su rendimiento y la realización de capacitaciones a los empleados para así poder mejorar su calidad de servicio y satisfacer a su cliente. La realización de encuestas a los clientes nos ayudara a saber su opinión o queja sobre nuestro servicio y luego poder mejorarlo. Todo este procedimiento nos ayudara a mejorar la rentabilidad de la empresa Cine Star Tacna.

1.8 ALCANCE

- La propuesta de mejora será para la empresa Cine Star ubicada en la provincia de Tacna, departamento de Tacna. Para ello se elegirá una propuesta adecuada para las actividades de la entidad.
- Se realizará la propuesta de mejora en un lapso de 2 meses en los cuales se hará una buena organización para fines especiales.
- Se obtendrá resultados desde el momento en que se ejecute el plan de acciones de mejora para la empresa, siendo su principal objetivo;

maximizar la rentabilidad, para ello ha sido provisto la revisión y supervisión de todo el personal que labora, como también la demanda que posee la empresa Cine Star Tacna S.A.

- Posteriormente la elaboración de dicha propuesta permitirá brindar la información respectiva a los usuarios internos, para que desde este punto se pueda tomar correctas decisiones.

1.9 LIMITACIONES

- La limitación será el acceso a los altos directivos. Ya que la empresa Cine Star Tacna solo es una de sus sucursales o sedes.
- No siempre los trabajadores contaran con el tiempo necesario para realizar las encuestas.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 BASE TEÓRICA

Son las bases fundamentales teóricas que usaremos en nuestro trabajo de propuesta de mejora.

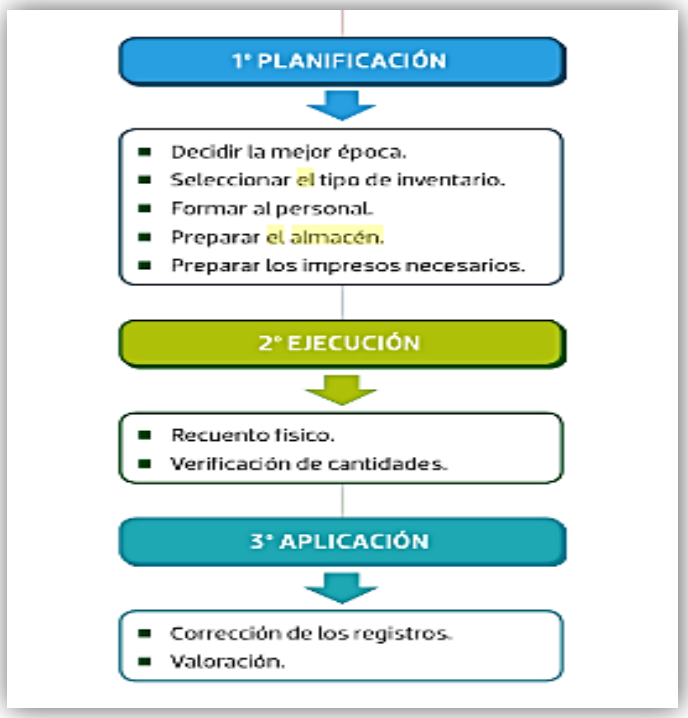
2.1.1 INVENTARIO

Según el autor Pedro Brenes, en su libro Técnicas para el Almacén (2015), se puede definir inventario, “como una relación detallada, clasificada y valorada de todos los artículos existentes en el almacén en un momento determinado”. Se trata de una herramienta, dentro de la gestión de stocks, que permite conocer la situación real de las existencias dentro del almacén y su valor.

De esta definición se puede obtener las siguientes conclusiones:

- En el inventario debe aparecer la valoración económica de las existencias del almacén.
- Las existencias se clasificarán según familias, subfamilias, categorías y lugar de ocupación.
- Supone un recuento físico de la mercancía en el momento determinado que se vaya a llevar a cabo.
- Requiere una planificación previa y ordenada del proceso de inventario. (Pág.158)

Figura 1: Fases en la Elaboración de un Inventario



Fuente: (Pedro Brenes, Técnicas de Almacén, 2015, Pág.167)

En el mismo sentido, Guillermo Lacalle García (2014), menciona sobre el inventario en su libro "Operaciones Administrativas de Compraventa": como el conjunto de operaciones que se llevan a cabo para comprobar el valor y el número de existencias de productos almacenados en un momento determinado. Dichas actuaciones suelen culminar con la confección de un documento que recibe el nombre, también, de inventario.

"El inventario, como documento es un informe que recoge la relación detallada y valorada del stock que posee la empresa, debidamente clasificado". (Pág.290)

Para el autor Víctor Francisco Lechuga Ortiz (2013), el inventario es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comerciar con aquellos, permitiendo la compra y venta o la fabricación primero antes de venderlos, en un periodo económico determinados.

Los inventarios son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización. Los inventarios comprenden, además de las materias primas, productos en proceso y productos terminados o mercancías para la venta, los materiales, repuestos y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados para la venta o en la prestación de servicios; empaques y envases y los inventarios en tránsito. (Pág.64)

2.1.2 CONTROL INTERNO

Melquiades Gabriel Espino García, en su libro Fundamentos de la Ley de Sarbanes-Oxley (2017), el control interno es: "Todo un proceso, un medio para alcanzar el fin, no un fin en sí mismo. Lo realizan los individuos, no los manuales de políticas, los documentos y los formularios".

El control interno incluye, además, el programa para preparar, comprobar y distribuir a varios niveles ejecutivos los informes y análisis que les permiten mantener el control sobre las

actividades y funciones que se realizan en una gran corporación. Las técnicas de presupuestación, las normas de producción, los laboratorios de inspección, los estudios de tiempos y movimientos y los programas de capacitación requieren ingenieros y muchos otros profesionales ajenos a las actividades contables y financieras. Todo esto forma parte del control interno, y quizá los ingenieros y demás personal que interviene en los controles de la empresa, no son expertos en control interno, pero aplican perfectamente las políticas de control, ya que esta por escrito y los obliga a aplicar y llevar los controles que ellos laboran. (Pág.32-33)

Según la ASF (Auditoría Superior de la Federación) 2014, sostiene que: “Es un proceso efectuado por el Órgano de Gobierno, el Titular, la Administración y los demás servidores públicos de una Institución, con objeto de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos institucionales y la salvaguarda de los recursos públicos, así como para prevenir la corrupción”. Estos objetivos y sus riesgos relacionados pueden ser clasificados en una o más de las siguientes categorías:

- Operación: Se refiere a la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones.
- Información: Consiste en la confiabilidad de los

informes internos y externos.

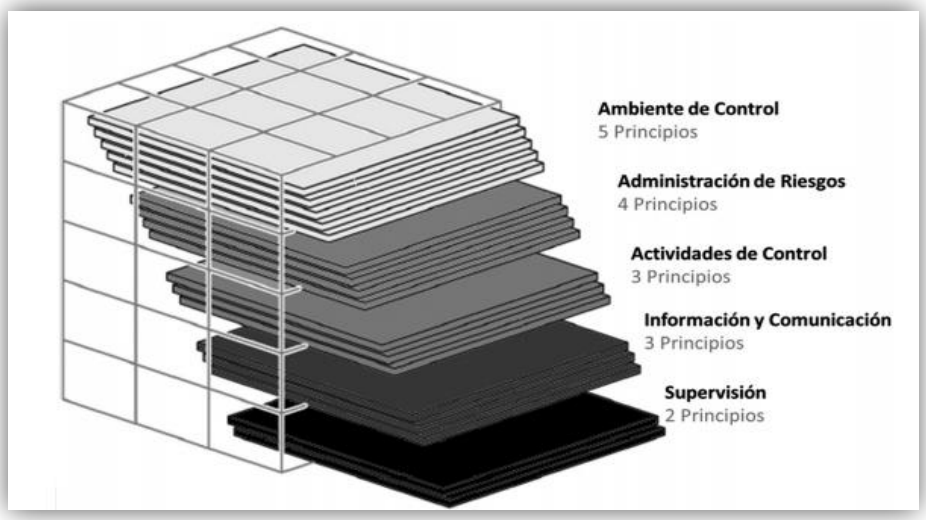
- Cumplimiento: Se relaciona con el apego a las disposiciones jurídicas y normativas.

Éstas categorías son distintas, pero interactúan creando sinergias que favorecen el funcionamiento de una institución para lograr su misión y mandato legal. Un objetivo particular puede relacionarse con más de una categoría, resolver diferentes necesidades y ser responsabilidad directa de diversos servidores públicos.

El control interno incluye planes, métodos, programas, políticas y procedimientos utilizados para alcanzar el mandato, la misión, el plan

estratégico, los objetivos y las metas institucionales. Asimismo, constituye la primera línea de defensa en la salvaguarda de los recursos públicos y la prevención de actos de corrupción. En resumen, el control interno ayuda al Titular de una institución a lograr los resultados programados a través de la administración eficaz de todos sus recursos, como son los tecnológicos, materiales, humanos y financieros. (Pág.8)

Figura 2: Componentes, Principios y Puntos de Interés del Control Interno



Fuente: (ASF, Adaptado de las Normas de Control Interno en el Gobierno Federal, GAO, 2014, Pág.10)

Según el Manual de Control Interno por Telecomunicaciones y Sistemas S.A. (2012): “Comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observancia de la política prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados”.

La estructura de control interno de una entidad consiste en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad.

La estructura de control interno debe diseñarse y aplicarse de acuerdo al volumen, tipo y características de las actividades desarrolladas por las entidades del sector privado. (Pág.6)

En relación con el Control Interno, para el autor Rodrigo Estupiñán Gaitán (2015), lo define como: “Las políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizacionales diseñadas para proporcionar razonable confianza en que los objetivos de los negocios serán alcanzados y que los eventos indeseados serán prevenidos o detectados y corregidos”.

El control interno es definido en forma amplia como un proceso, efectuado por el consejo de Administración, La Dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Pág.33)

2.1.3 CALIDAD DE SERVICIO

Según el ISO 9000 (2015), establece que: “Una organización orientada a la calidad proporciona una cultura que resulta en el comportamiento, las actitudes, las actividades y los procesos para entregar valor mediante el cumplimiento de las

necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes. La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes. La calidad de los productos y servicios incluye no sólo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente".

Mariana Pizzo (2013), afirma :"Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. (Pág.6)

Así mismo, Zeithaml (citado por Duque y Chaparro, 2012), menciona: "La calidad dentro de los servicios está sujeta a la calidad percibida, que es subjetiva, y se entiende como el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un

producto". (Pág.164)

2.1.4 CONTROL DE INVENTARIO

Julio Castro (2014) en la revista CORPONET, menciona que el sistema de control de inventarios es el mecanismo (proceso) a través del cual una empresa lleva la administración eficiente del movimiento y almacenamiento de las mercancías y del flujo de información y recursos que surge a partir de esto. Al contar con un sistema para gestionar tu inventario te encontraras con dos agentes importantes de decisión que son: la clasificación del inventario y la confiabilidad en los registros, es decir, es tan importante saber qué cantidad tienes en existencia como el tener bien identificados cada uno de los productos que manejas en tu empresa.

El autor Orlando Espinoza (2011), considera que, "El control de inventarios es una herramienta fundamental en la administración moderna, ya que esta permite a las empresas y organizaciones conocer las cantidades existente de productos disponibles para la venta, en un lugar y tiempo determinado, así como las condiciones de almacenamiento aplicables en las industrias". (Pág.36)

Para la autora Cynthia Castillo Vázques (2012), "Consiste en el ejercicio de control de las existencias, tanto reales como en proceso de producción y su comparación con las necesidades

presentes y futuras, para poder establecer, teniendo en cuenta el ritmo del consumo, los niveles de existencias y las adquisiciones precisas para atender la demanda".

Importancia de Control de Inventario: Tener un adecuado registro de inventarios no es simplemente hacerlo porque las empresas grandes lo hacen, porque el contador lo pide o porque los necesitamos para armar un balance general. El objetivo principal es contar con información suficiente y útil para: minimizar costos de producción, aumentar la liquidez, mantener un nivel de inventario óptimo y comenzar a utilizar la tecnología con la consecuente disminución de gastos operativos, así como también conocer al final del período contable un estado confiable de la situación económica de la empresa. (Pág.250)

2.2 ANALISIS COMPARATIVO DE LAS BASES TEORICAS

TABLA 1: Análisis Comparativo de Bases Teóricas entre Pedro Brenes, Guillermo Lacalle G. y Víctor Lechuga Ortiz.

		INVENTARIO
I.	**Pedro Brenes**	Se puede definir inventario," como una relación detallada, clasificada y valorada de todos los artículos existentes en el almacén en un momento determinado". Se trata de una herramienta, dentro de la gestión de stocks, que permite conocer la situación real de las existencias dentro del almacén y su valor.
II.	**Guillermo Lacalle García**	Es el conjunto de operaciones que se llevan a cabo para comprobar el valor y el número de existencias de productos almacenados en un momento determinado. Dichas actuaciones suelen culminar con la confección de un documento que recibe el nombre, también, de inventario.
III.	**Víctor F. Lechuga Ortiz**	Es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comerciar con aquellos, permitiendo la compra y venta o la fabricación primero antes de venderlos, en un periodo económico determinados. Son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización.
		OPINIONES NUESTRAS
Opinión I		Los inventarios, son parte fundamental del activo corriente, el cual serán destinadas a efectuarse dentro de la operación, al verificarse esta existencia de bien, se debe obtener resultados sin error alguno, ya que de ello dependerá que estén listos para la comercialización.
Opinión II		De esta expectativa, los inventarios son bienes que constituyen parte de los elementos del patrimonio, uno de estos elementos, son las materias primas, que serán empleadas en la producción para luego ser llevadas a la comercialización. A través de los inventarios se podrá examinar el número de existencias de los artículos en almacén.
Opinión III		Cumplen un rol eminente en el desempeño de la empresa, donde mayormente son empleados en los negocios comerciales asignadas a la compra y venta de bienes, como de servicios, estos deberán ser aplicados correctamente, en ese aspecto, esto ayudara a comprender mejor la situación patrimonial de la entidad.

Fuente: Análisis Comparativo de Bases Teóricas

Elaboración: Propia

TABLA 2: Análisis Comparativo de Bases Teóricas entre Melquiades Espino García, La ASF y el Manual de Telecomunicaciones y Sistemas S.A.

		CONTROL INTERNO
I.	**Melquiades G. Espino García**	Todo un proceso, un medio para alcanzar el fin, no un fin en sí mismo. Lo realizan los individuos, no los manuales de políticas, los documentos y los formularios.
II.	**ASF (Auditoría Superior de la Federación**	Un proceso efectuado por el Órgano de Gobierno, el Titular, la Administración y los demás servidores públicos de una Institución, con objeto de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos institucionales y la salvaguarda de los recursos públicos, así como para prevenir la corrupción.
III.	**Telecomunicaciones y Sistemas S.A.**	Comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observancia de la política prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.
		OPINIONES NUESTRAS
Opinión I		Son de suma importancia para la empresa, ya que a través de los métodos y procedimientos a efectuarse, se obtendrán resultados de un antes y después sobre el funcionamiento de la empresa, ya que esto beneficiara a su crecimiento y buen porvenir.
Opinión II		Esto se lleva a cabo en las áreas de operación de la entidad, es importante la participación del gerente y todo el personal que laboren dentro de ella, ya que al momento de efectuarse el control interno se obtendrá información relevante, para así conocer ciertos errores o fallas que se ha estado realizando en la empresa y prevenir daños a futuros.
Opinión III		De su actividad depende que la organización obtenga pruebas fundamentales para escoger entre ciertas alternativas que concuerden a los intereses de la entidad, para así alcanzar una mejoría en la situación financiera de la empresa.

Fuente: Análisis Comparativo de Bases Teóricas

Elaboración: Propia

TABLA 3: Análisis Comparativo de Bases Teóricas entre ISO 9000, Mariana Pizzo y Zeithaml.

	CALIDAD DE SERVICIO
I. ISO 9000	Una organización orientada a la calidad proporciona una cultura que resulta en el comportamiento, las actitudes, las actividades y los procesos para entregar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.
II. Mariana Pizzo	Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.
III. Zeithaml	La calidad dentro de los servicios está sujeta a la calidad percibida, que es subjetiva, y se entiende como el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto.
	OPINIONES NUESTRAS
Opinión I	Es importante atender las necesidades del cliente, pero también es importante darle su importancia al producto o servicio que se va a dar y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes.
Opinión II	Se debe tener en consideración que el promocionar y vender el producto por medios no es todo para lograr vender el producto, también se debe cumplir las necesidades del cliente identificando cualquier falla que surja para buscar alternativas para mejorarlas.
Opinión III	Las necesidades del cliente son muy importantes para formar un producto, si están satisfechos con el producto o servicio será más común que lo busquen.

Fuente: Análisis Comparativo de Bases Teóricas

Elaboración: Propia

TABLA 4: Análisis Comparativo de Bases Teóricas entre Julio Castro, Orlando Espinoza y Cynthia Castillo Vásquez.

	CONTROL DE INVENTARIOS
1. Julio Castro	Es el mecanismo (proceso) a través del cual una empresa lleva la administración eficiente del movimiento y almacenamiento de las mercancías y del flujo de información y recursos que surge a partir de esto.
2. Orlando Espinoza	Es una herramienta fundamental en la administración moderna, ya que esta permite a las empresas y organizaciones conocer las cantidades existente de productos disponibles para la venta, en un lugar y tiempo determinado, así como las condiciones de almacenamiento aplicables en las industrias.
3. Cynthia Castillo	Consiste en el ejercicio de control de las existencias, tanto reales como en proceso de producción y su comparación con las necesidades presentes y futuras, para poder establecer, teniendo en cuenta el ritmo del consumo, los niveles de existencias y las adquisiciones precisas para atender la demanda.
	OPINIONES NUESTRAS
Opinión I	En este primer escenario nos damos cuenta que el control de inventario es un proceso que debe seguir los pasos de manera consecutiva para evitar fallas y lograr objetivos. Si se omitiera algún paso del proceso los resultados que se esperan serian alterados y esto traería resultados negativos para la Empresa.
Opinión II	Este segundo escenario, es más cuidadoso porque se preocupa por el lugar donde se almacenará las existencias, debe corresponder al tipo de mercadería que sea. Además, lleva un manejo más arbitrario para evitar errores.
Opinión III	En este último escenario se preocupa más por las necesidades de los clientes y el nivel de existencias dependerá de la demanda. Sin dejar de lado el control efectivo en el inventario, ya que si el nivel de demanda fuera alto se necesitaría un control exhaustivo para no disgustar a los demandantes.

Fuente: Análisis Comparativo de Bases Teóricas

Elaboración: Propia

2.3 ANALISIS CRÍTICO DE LAS BASES TEORICAS

Respecto a las teorías mencionadas anteriormente, se puede observar que cada autor tiene un concepto diferente, una manera de expresar y decir lo que piensan al describir o dar información sobre los temas que se han tocado en nuestra tesis, pero que en ocasiones algunos autores llegan a coincidir en ciertas teorías.

Uno de los temas a tratar que elegimos, fue el Inventario, y para ello nos enfocamos en la teoría de Pedro Brenes, donde lo define en su libro de Técnicas para el Almacén (2015), como una relación detallada, clasificada y valorada de todos los artículos existentes en el almacén en un momento determinado. También explica, que se trata de una herramienta, dentro de la gestión de stocks, que permite conocer la situación real de las existencias dentro del almacén y su valor. Al analizar dicha teoría, concluimos que en toda empresa es importante el uso de inventario, pero para que ello se realice, es importante saber que las compras de bienes, como de servicios, son un soporte fundamental dentro de la empresa, de allí radica la importancia del uso de inventarios.

Al informarnos mediante esta teoría, sabemos que será fundamental que se lleve inventarios en la empresa Cine Star Tacna, ya que través de estos, ayudarán a suministrar y repartir

concorde a lo que se tiene, en cuanto a lo que se vende y se compra, también se llevará a cabo la demanda, de esta manera se obtendrá resultados en el proceso del desarrollo de la empresa; ya que, sin inventarios, no hay ventas.

Otro tema importante en el que nos enfocamos fue en el Control Interno, el cual elegimos la teoría de Melquiades Gabriel Espino García, ya que su libro contiene información más relevante y explicativo a comparación del resto de autores. En su libro Fundamentos de la Ley de Sarbanes-Oxley (2017), el control interno es definido como todo un proceso, un medio para alcanzar el fin, no un fin en sí mismo. Lo realizan los individuos, no los manuales de políticas, los documentos y los formularios.

Basándonos en esta teoría, podemos decir que el control interno es una pieza fundamental dentro de la empresa, ya que al hacer uso de este, nos apoyaremos mediante encuestas, entrevistas y otras herramientas, que se realizará a todo el personal que laboren en la empresa Cine Star Tacna, de esta manera se obtendrá información sobre la relación de gerente, trabajadores y/o empleados, como también se podrá detectar ciertos daños o fallas en el transcurso de su producción, distribución y financiamiento que se produjo en esto últimos años. Al conocer los problemas que aquejan en la empresa, se elegirá alternativas que sean beneficiosas para su buen porvenir y crecimiento del

mismo.

Para finalizar, otro factor importante que se tomó en cuenta, es la Calidad del Servicio al cliente, ya que es el punto clave para permanecer entre la preferencia de los consumidores. Por ello elegimos la teoría de Mariana Pizzo, que en su libro “Como Servir con Excelencia”, un sistema al alcance de su equipo de trabajo, que fue publicado en el año 2013, nos habla sobre la calidad de atención al cliente, como el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

Esta teoría, será de gran ayuda al evaluar si la atención al cliente que brinda Cine Star Tacna, es conforme a lo que hemos aprendido o nos hemos informado, para así llevarlos en práctica al evaluar la calidad de servicio que brinde la empresa hacia la clientela, ya que es uno de los puntos decisivos, en el cual los clientes se crean una imagen positiva o negativa de la empresa,

es por eso que las empresas deben capacitar constantemente a su personal y fidelizarlo, así también evaluar el criterio que puedan tener los encargados que van a representar a su empresa.

CAPITULO III

MARCO REFERENCIAL

3.1. INFORMACION GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN

3.1.1. HISTORIA

La cadena de CINES STAR es pionera en el nuevo formato de multicines en el Perú, la idea surgió hace 30 años con un inversionista proveniente de La India, quien optó por apostar por el Perú y revolucionar el mercado a fuerza de constancia y trabajo, con nuevas tendencias, tanto en construcción como en atención al cliente. Así fue como en 1990, logró comprar su primera sala de cine, el Cine Excélsior, ubicado en el corazón del Centro de Lima (el Jirón de la Unión). Más tarde, adquiriría los cines Aviación (San Borja), Benavides (Surco), Las Américas (Jesús María), Porteño (El Callao) y La Victoria, conformando así la Cadena de CINES STAR.

A finales del año 1995, se realizó una remodelación total de las viejas instalaciones del Cine Excélsior, hecho que abrió la posibilidad de tener en la ciudad un nuevo complejo cinematográfico con multipantallas.

La preocupación por atender nuevos mercados motivó a CINE STAR a expandir su visión hacia nuevos distritos en pujante desarrollo. Entre los años 2003 y 2004, La cadena de CINES STAR incrementó su capacidad de salas cinematográficas con dos importantes proyectos: Cine Star Sur (en San Juan de Miraflores) y Cine Star Metro San Juan (en San Juan de

Lurigancho, la zona este de Lima), de 6 y 7 salas respectivamente. Por último, el 28 de junio del 2005 tiene lugar la apertura de Cine Star Metro UNI, en el Rímac y finalmente, en mayo del 2007 se inauguró Cine Star Metro Breña, que es el más moderno de la cadena.

La construcción de estos multicines representa una nueva fase para los Cines Star, los cuales hoy en día se han convertido en complejos multipantallas de moderno y atractivo diseño, con tecnología de punta y máxima comodidad, ya que sus salas cuentan con cómodas butacas tipo estadio, que permiten una perfecta visión desde cualquier ángulo de la sala y una capacidad mayor a las 1200 personas, quienes disfrutan de los estrenos cinematográficos en tiempo real con los estrenos mundiales y con el mejor sonido Digital Dolby System y DTS (Digital Theatre System). El soporte técnico se complementa con un ambiente climatizado y un sistema de iluminación especialmente diseñado para estas salas, para ofrecer al espectador un ambiente de calidez y confort.

Actualmente Cine Star da trabajo a cientos de peruanos y se compromete en seguir apostando por el Perú.

3.1.2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

- **NOMBRE DE LA EMPRESA:**

  MULTICINES CINE STAR

- **RAZÓN SOCIAL:**

  CINE STAR S.R.L

- **RUC:**

  20504624391

- **ACTIVIDAD ECONÓMICA:**

  Actividades de Exhibición de Películas Cinematográficas y Cintas de Video.

- **DOMICILIO FISCAL**

  Av. Jorge Basadre Grohmann Nº 1296 Esquina con Calle 60

- **TELÉFONO:**

  (052) 412189

- **Nº DE TRABAJADORES:**

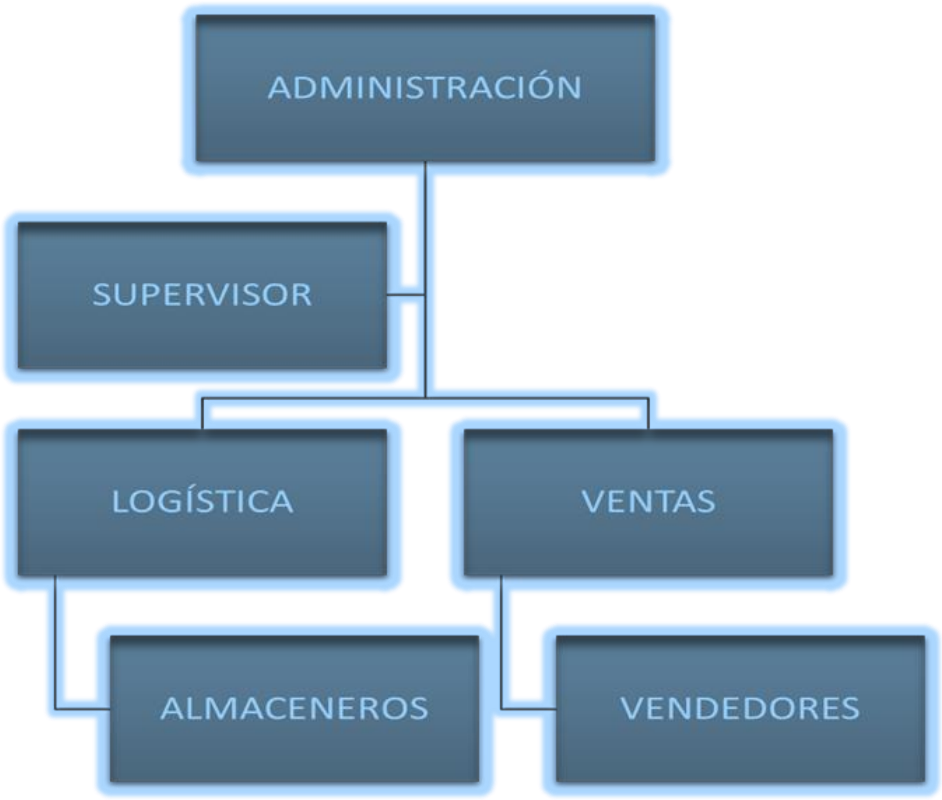
  Cuenta con 20 trabajadores

- **Nº DE SALAS:**

  Cine Star Tacna, actualmente solo cuenta con 4 salas.

3.1.3. ORGANIGRAMA

Figura 3: Organigrama de Cine Star Tacna S.A



Fuente: Archivo de la empresa Cine Star Tacna

3.1.4. FILOSOFÍA EMPRESARIAL

- **MISIÓN**

  Brindar a nuestros clientes una experiencia de entretenimiento, ofreciendo un servicio de calidad para todas las familias.

- **VISIÓN**

  Posicionarse como la Empresa líder de Cines en la

ciudad de Tacna, desplazando así a nuestra principal competencia y llegar a ser el favorito de todos los tacneños.

- **OBJETIVOS**

  Ser la mejor cadena de multi-cines a nivel nacional, destacando por el buen trato a nuestros clientes, calidad y lo último en tecnología. Somos los únicos a nivel local y nacional que cuenta con salas 4K, que da la sensación de realidad virtual y haciéndonos mejores que otros cines.

- **PRINCIPIOS DE LA EMPRESA**

  Para lograr los objetivos propuestos sean implementado principios que serán de gran ayuda.

- **CULTURA DE CALIDAD**

  Los procesos que llevamos a cabo deben ir perfeccionándose de manera continua para ofrecer el servicio que queremos para nuestros clientes.

- **COMPROMISO DE SERVICIO**

  Cada uno de nuestros trabajadores debe otorgar el trato correspondiente para el público, siendo confortable y cálido.

- **CUIDADO CON EL MEDIO AMBIENTE**

  La preservación y mejora del medio ambiente se mantiene de forma permanente en nuestra Empresa.

3.1.5. PRODUCTOS OFRECIDOS

TABLA 5: Productos que ofrece Cine Star Tacna- 2017

CINE 3D	
LUNES Y MIÉRCOLES:	S/. 10.00
MARTES:	S/. 7.50
JUEVES Y VIERNES:	S/. 12.50
SÁBADO Y DOMINGO:	S/. 12.50
SÁBADO, DOMINGO Y FERIADOS):	S/. 7.00

Fuente: Página web de Cine Star

TABLA 6: Productos que ofrece Cine Star Tacna- 2017

CINE 2D	
LUNES Y MIÉRCOLES:	S/. 7.00
MARTES:	S/. 5.00
JUEVES Y VIERNES:	S/. 8.00
SÁBADO Y DOMINGO:	S/. 10.00
SÁBADO, DOMINGO Y FERIADOS):	S/. 5.00

Fuente: Página web de Cine Star

TABLA 7: Productos que ofrece Cine Star Tacna- 2017

PREMIUM 4K	
LUNES Y MIÉRCOLES:	S/. 10.00
MARTES:	S/. 10.00
JUEVES Y VIERNES:	S/. 12.00
SÁBADO Y DOMINGO:	S/. 13.50
SÁBADO, DOMINGO Y FERIADOS):	S/. 8.00

Fuente: Página web de Cine Star

- **¡REGRESA LA MONEDA COCA COLA!**

  Compra dos entradas y llévate 1 moneda Coca Cola y llévate s/2.00 de descuento en los combos 3 y 5.

- **DESCUENTO 2 SOLES COMBO 3**
  - Presentando tu cupón MONEDA, obtendrás el descuento de s/2.00 en tu Combo 3.
  - Precio Moneda: s/15.00
  - Precio Regular: s/17.00
- **DESCUENTO 2 SOLES COMBO 5**
  - Presentando tu cupón MONEDA, obtendrás el descuento de s/2.00 en tu Combo 5.
  - Precio Moneda: s/19.50
  - Precio Regular: s/21.50

    *Válido en todos los Cine Star, excepto Iquitos.

    *No aplica para combos 3 y 5 adicionales con Hotdog.

Figura 4: Combos 3 y 5 de Cine Star



Fuente: Página Web de Cine Star Tacna

TODOS LOS DÍAS SON MARTES CON TARJETA DE CRÉDITO BANBIF

Tu entrada a s/3.00 de lunes a domingo pagando con TARJETA DE CRÉDITO BANBIF.

Legales y restricciones

- Válido del 25 de setiembre al 31 de diciembre 2017.
- Válido en todos los Cine Star a nivel a nacional, excepto Iquitos.
- Válido de lunes a domingo.

Figura 5: Combo del martes con tarjeta de crédito BanBif



Fuente: Página Web de Cine Star Tacna

TABLA 8: Productos que ofrece Cine Star Tacna S.A

COMBOS	
COMBO "CONDORITO" A S/.20.00	Condorito llega a nuestras salas con un combo súper divertido que trae el sticker álbum oficial de la película gratis. El combo incluye: • 1 Balde Grande de Pop Corn. • 3 Botellas de Gaseosas (450 ml). + S/. 4.00 llévate un hot dog *Promoción válida hasta agotar stock
COMBO "SOMOS NÉCTAR" **A S/. 20.00**	Disfruta de la cumbia y la comedia con nuestro combo "Somos Néctar" y llévate gratis el afiche oficial de la película. El combo incluye: • 1 Balde Grande de Pop Corn • 3 Botellas de Gaseosas (450 ml) + S/. 4.00 llévate un hot dog. *Promoción válida hasta agotar stock.
COMBO "MY LITTLE PONY" **A S/. 20.00**	"My Little Pony" nos trae un combo súper divertido para compartirlo en familia. Además, por la compra de este combo, llévate grátis el afiche oficial de la película. El combo incluye: ▪ 1 Balde Grande de Pop Corn ▪ 3 Botellas de Gaseosas (450 ml) + S/. 4.00 llévate un hot dog. *Promoción válida hasta agotar stock.

Fuente: Página web de Cine Star

Figura 6: Combo Somos Néctar



Fuente: Página Web de Cine Star Tacna

Figura 7: Combo Little Pony



Fuente: Página Web de Cine Star Tacna

- **¡TARIFA UNIVERSITARIA!**

  De lunes a viernes te esperamos en Cine Star Las Américas, Benavides, Tacna, Tumbes y Moquegua con nuestra tarifa universitaria.

- Tarifa Universitaria Lima: S/. 5.00 válida de lunes a viernes.
- Tarifa Universitaria Provincia: S/. 4.50 válida de lunes a viernes.

Legales y restricciones:

- Indispensable presentar carnet universitario o de instituto.
- Válido para Cine Star Las Américas, Benavides, Tacna, Tumbes y Moquegua, según el precio de Lima o Provincia.
- No válido para funciones 3D, ni en primera semana de estreno, ni fines de semana, ni feriados.

*Promoción sujeta a cambios sin previo aviso.

- **¡PROMOCIÓN STAR KIDS!**

Ahora tus sábados y domingos son más divertidos a partir de las 1:00pm a 2:45pm

Disfruta de las mejores películas infantiles a sólo S/ 4.00 en los Cine Star Moquegua, Tacna y Talara.

Figura 8: Promociona Star Kids



Fuente: Página Web de Cine Star Tacna

3.2. DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL

3.2.1. SECTOR FODA

- **FORTALEZAS**
  - Se cuenta con un local amplio y todas las señales de seguridad.
  - Buena infraestructura.
  - Contamos con proveedores reconocidos.
  - Tecnología.
  - Se poseen 4 salas
- **OPORTUNIDADES**
  - Nuestros proveedores brindan películas de calidad.
  - Crecimiento de la población.
  - Capacitación a los trabajadores para una mejor atención a los clientes.
  - Incrementar la publicidad vía redes sociales.

- **DEBILIDADES**
  - Publicidad escasa.
  - Falta de transporte público que lleve exactamente a nuestras instalaciones.
  - Falta de veredas y cruces peatonales en las calles donde estamos ubicados.
  - Falta de asfalto en los alrededores de la Empresa.

- **AMENAZAS**
  - La Empresa no se encuentra ubicada en un punto estratégico de la ciudad.
  - Poco movimiento de peatones.
  - Mala supervisión del inventario.
  - La competencia posee más tiempo en la ciudad que la nuestra.
  - Incremento de piratería.
  - Delincuencia cerca a nuestra ubicación.
  - Pérdida de productos en el inventario.

3.3. ANALISIS CRITICO REFERENCIAL

En la actualidad el éxito de toda Empresa, debe basarse en un correcto control de las operaciones, esto detectará hasta el más mínimo error o riesgo que perturbe el buen funcionamiento de la misma.

Después de analizar la información presentada de CINE STAR TACNA, cuenta con ciertos errores operacionales como: un mal manejo de inventario al no contar con un supervisor especifico en dicha área y no sigue con los procesos establecidos en la empresa por eso se ha decidido tomar las medidas correspondientes, por lo que se elaborará una Propuesta de Mejora para incrementar la rentabilidad de la Empresa centrándonos en el Control Interno de su Inventario.

Esta Propuesta de Mejora tiene como meta especifica aumentar la rentabilidad de Empresa porque está pasando por una mala racha que está comenzando a afectar sus ingresos.

CAPITULO IV

DESARROLLO DEL TEMA

4.1. PROPUESTA DE MEJORA

4.1.1. IDENTIFICACIÓN DEL ÁREA O VARIABLE A MEJORAR

La empresa Cine Star Tacna es una empresa que ofrece los servicios de diversión, entretenimiento y entre otras cosas como (palomitas, bebidas, dulces) para el público en general.

Durante el desarrollo de esta investigación se ha formulado la siguiente pregunta: ¿Cuál es el problema con el flujo actual de inventarios?

De acuerdo a lo observado podemos decir que la empresa tiene las siguientes deficiencias:

- Mal manejo del control de inventarios
- Carencia de un kárdex para determinar la entrada y salida de insumos.
- Hubo algunas perdidas de insumos en el almacén.
- Una deficiencia en la calidad del servicio que se le ofrece a los clientes.

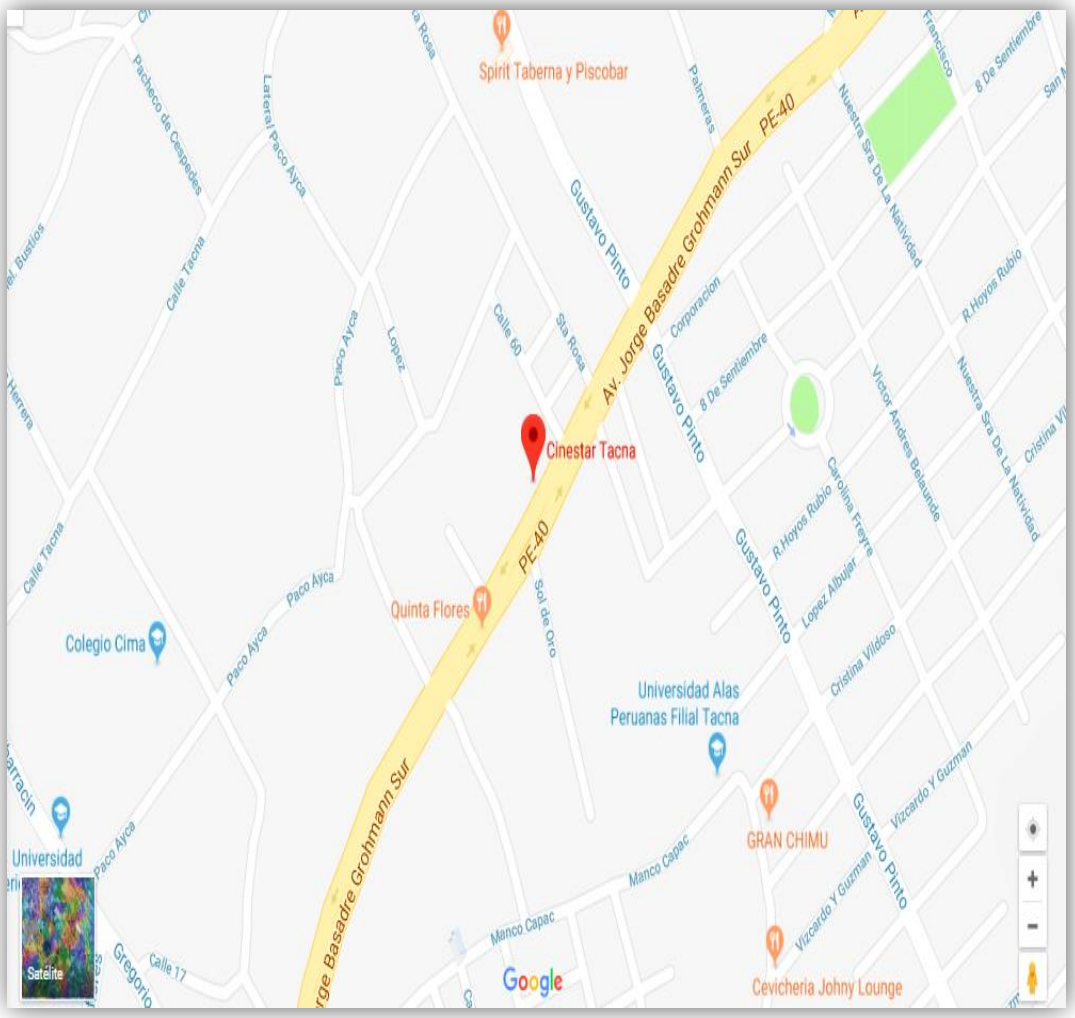
Por eso la presente investigación tiene como objetivo mejorar estas deficiencias en la empresa y por lo tanto empezaremos por analizar las entradas y salidas de los insumos que se utilizan para satisfacer los pedidos de los clientes, y así poder al final del trabajo mejorar el control de insumos y así lograr una mejorara en el orden en el área de almacén y aumentar la rentabilidad de la empresa Cine Star Tacna

Por ello es que nuestra propuesta de mejora en el control de inventario de Cine Star, se formuló porque vimos que es de suma importancia mejorar el manejo que se tiene de los insumos actualmente, porque la mayor ganancia que tiene la empresa es a través de la venta en dulcería y por eso este proyecto ayudara a mejorar la rentabilidad de esta empresa.

Y por lo tanto se ha decidió que el registro de Kardex permite determinar la entrada y salida de los insumos en el almacén, este registro es muy utilizado en las empresas por su capacidad de mejorar el control de manera organizada y eficiente.

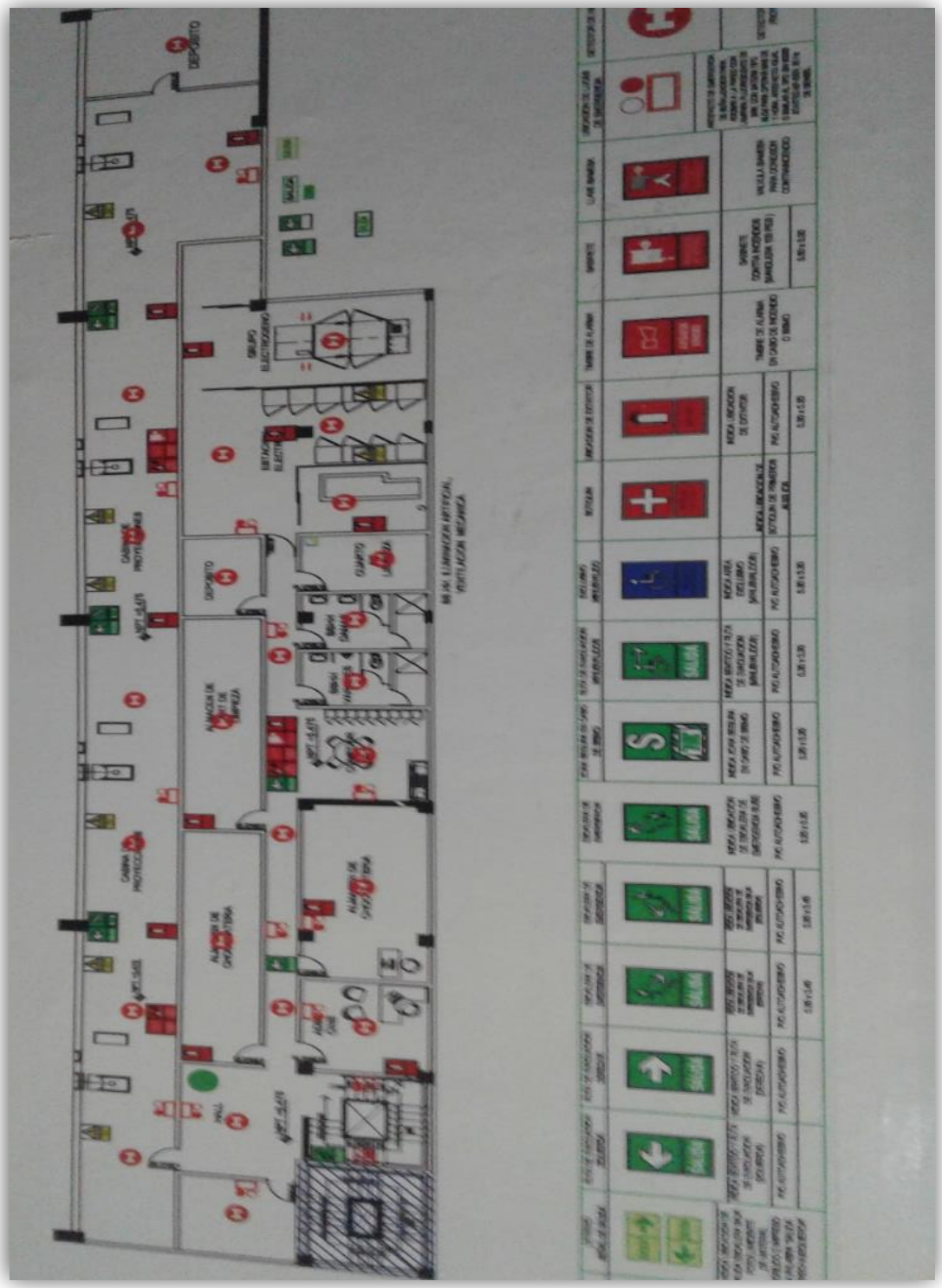
4.1.2. LOCALIZACIÓN DEL ÁREA DEL PROBLEMA

Figura 9: Ubicación de la empresa



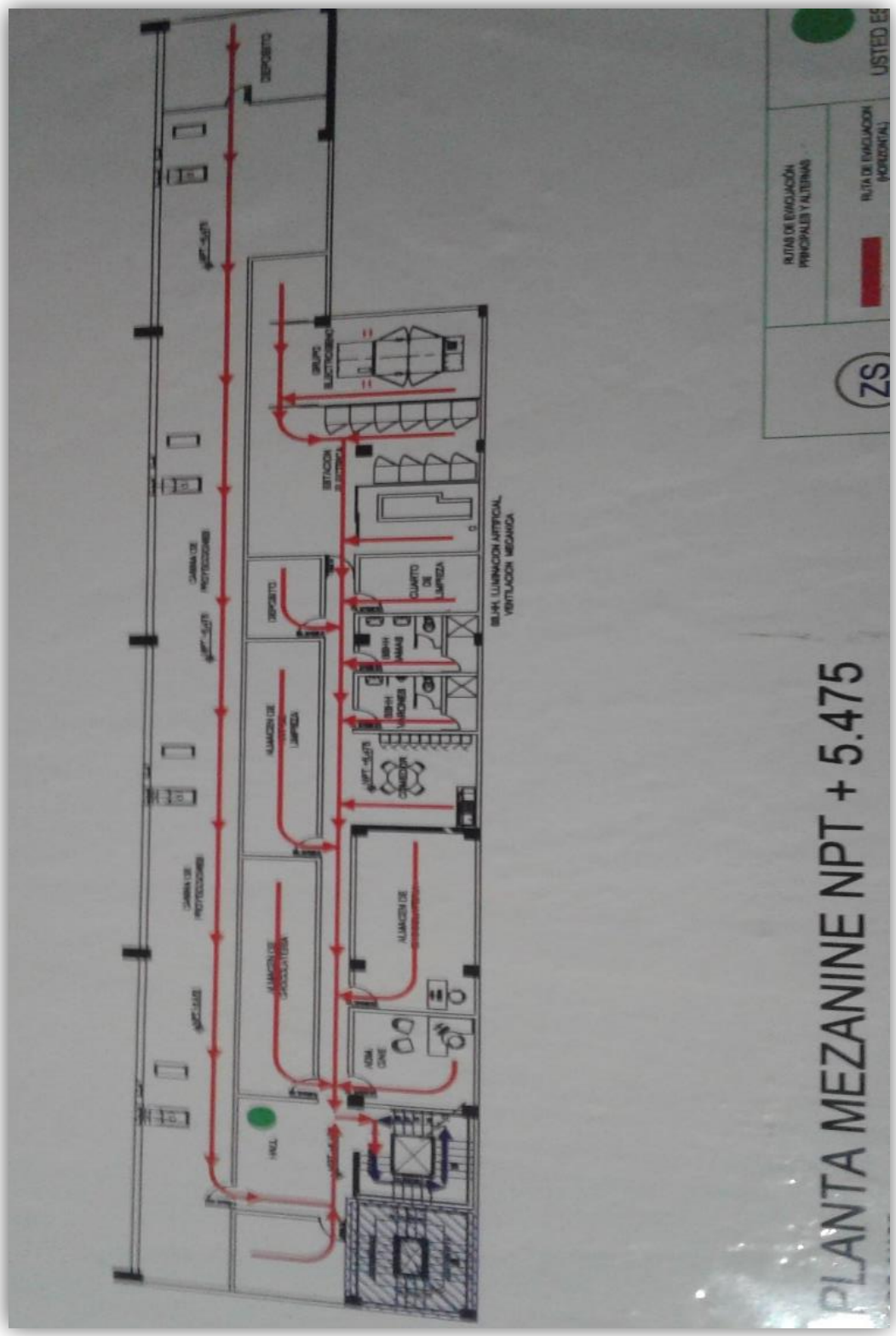
Fuente: Google Map.

Figura 10: Croquis de la empresa



Fuente: Cine Star

Figura 11: Croquis de la empresa



Fuente: Cine Star

Figura 12: Zona de Seguridad de Cine Star



Fuente: Cine Star

Localización Interna del Local

Figura 13: Patio de comidas



Fuente: Cine Star

Figura 14: Atención en la caja



Fuente: Cine Star

Figura 15: Atención en dulcería



Fuente: Cine Star

Figura 16: Sala de Cine Star



Fuente: Cine Star

Localización Externa de Local

Figura 17: Multicines Cine Star



Fuente: Cine Star

Figura 18: Entrada principal de Cine Star



Fuente: Cine Star

4.2. DIAGNOSTICO

4.2.1. ENTREVISTA

1. **Sabemos que Cine Star tiene sucursales alrededor del país, ¿Cómo se realiza la contabilidad es de forma individual o trabaja conjuntamente con las demás sucursales?**

   - Hay un área de contabilidad en lima y ellos manejan toda la contabilidad, cierta información de la empresa, donde están a cargo: el área de almacén, el área de administrador y el área del supervisor. Toda el área de almacén de todas las provincias, mandan información a logística, ya que el área de almacén trabaja con logística, y en ello informan todos los productos que se vendió al día, en entradas, cuanto se ha gastado, etc.

2. **¿Cada cuánto tiempo ustedes hacen pedidos?, ¿Es por semana o es mensual?**

   - Los encargados de lima envían información a todos los almacenes de cine Star de las distintas ciudades, que son como veinte, y les mandan órdenes de compras.

     Por ejemplo: el saco de pocor, que son ocho sacos que se están enviando, supongamos que al día vendemos 200 baldes de pocor, todo este proceso se realiza mediante el sistema de inventario, donde ellos manejan una cifra de que cada balde vale a 0.0 % de un saco, entonces al vender 200 baldes es como si usamos dos sacos y cuando ya no quedan sacos, ellos solitos nos mandan, porque es parte del sistema, el pedido varía de la cantidad de consumo, cada dos día nos envían, pero a la vez pueden variar.

3. **¿Al día cuánto es la cantidad que usa de los insumos para cubrir los pedidos de los clientes?**

   - Los días que más consumimos, son los días martes, sábados y domingos. Se llega a consumir como 1300 en alimentos, más que todo los días martes la gente viene a consumir más.

4. **¿Hay alguien que se encarga de verificar la entrada y salida de los insumos?**

   - El jefe del área de almacén, es quien se encarga de todas las ordenes de compras, las ventas, la revisión de entradas y salidas de insumos.

5. **¿Cada cuánto tiempo se realiza el control de inventarios?**

   - Bueno, el control de inventario lo realizo una vez al mes, pero más que todo se debe realizar a diario.

6. **¿Se realiza charlas de capacitación a los empleados sobre cómo debe ser la calidad de servicio que se le brinda a los clientes?**

   - Si, generalmente los empleados apenas entran una semana, los mismos compañeros son los que se encargan de guiarlos, orientarlos y darles charlas de motivación, de cómo debe ser el trato con el cliente.

7. **¿Las compras de inventarios son siempre bajo la autorización del supervisor o gerente?**

   - No, la jefa de logística está bajo esa autorización, donde la administradora tiene que pedir permiso a la jefa de logística sobre cualquier producto que nos falta, en ello la jefa de logística da la orden y los mandan para Tacna. Todos los productos que vendemos acá los traen de lima, lo único que compramos son el pan y chocolates.

8. **¿Existen instalaciones correctas y medidas de seguridad para la conservación de las existencias?**

   - Nosotros contamos con tres almacenes, el primer almacén es para todos aquellos productos que son más sensibles y deben mantenerse congelados, como: el hot dog, chorizos, etc. El segundo almacén son para productos que son de plásticos

como: cajas, vasos, etc. y el último almacén es para productos de limpieza.

9. **¿Qué tipo de valuación de inventario se utiliza?**

   - A la hora que hacemos el inventario vemos su fecha de vencimiento y los vamos separando y todo lo que está por vencer lo bajamos para venderlo. Más que todo nosotros usamos el PEPS (primeros en entrar, primeros en salir).

10. **¿Qué documentos se utilizan para registrar entradas, salidas, devoluciones u otro procedimiento de las mercaderías?**

    - Son tres documentos que usamos: La orden de compra, la guía de remisión y la factura.

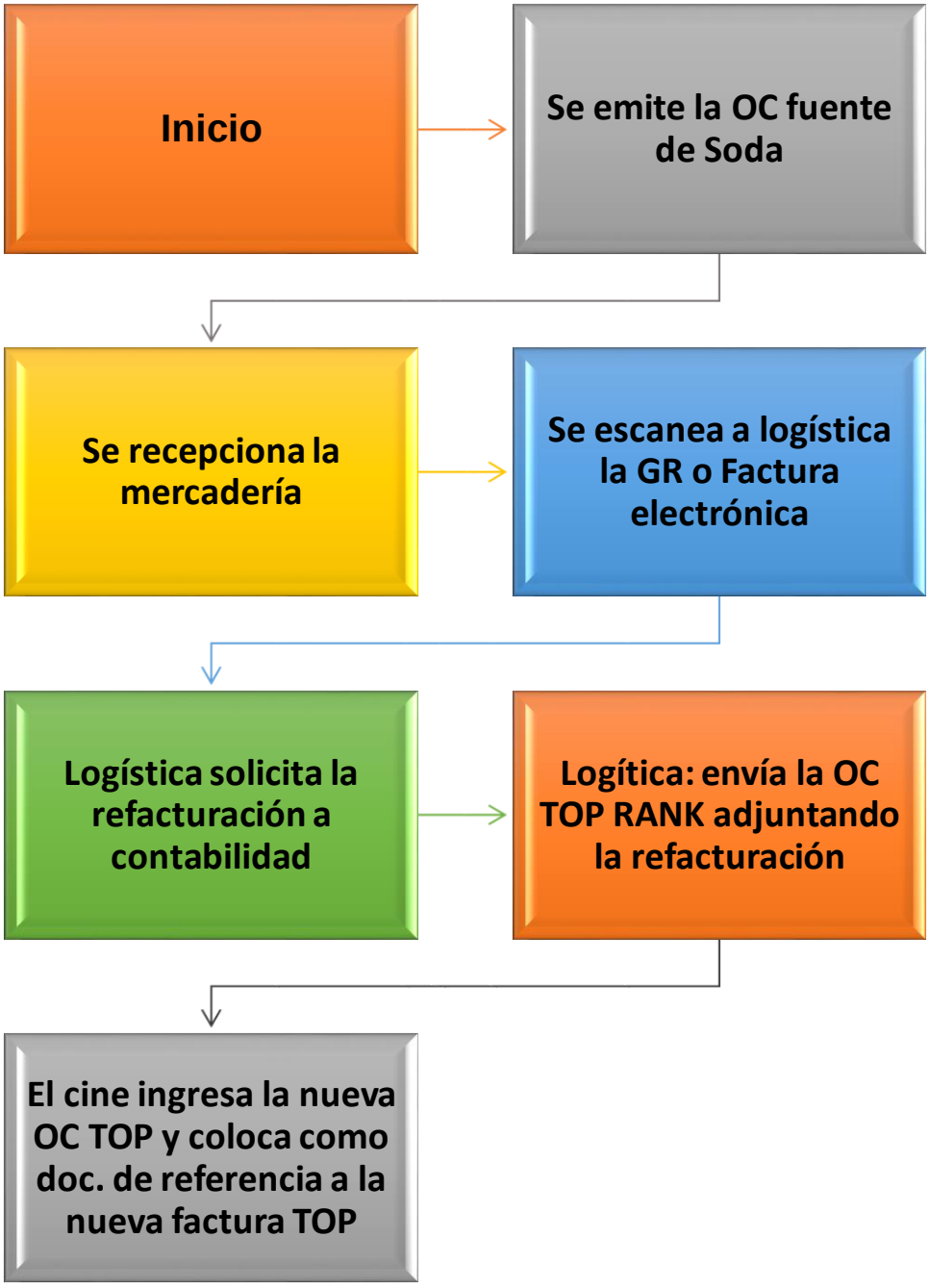
11. **¿Se pierde existencia por robo u otra causa?**

    - Si, al momento de la realización del control de almacén nos percatamos que faltaban insumos.

12. **¿Considera que se lleva un control y registro donde haya evidencia que el encargado del inventario les comunica sobre los bienes inventariables?**

    - Bueno, el inventario lo realizo una vez al mes, la administradora lo realiza cada mes y medio, mientras que el encargado de almacén lo efectúa a diario, pero para yo creerles tengo que hacer lo mismo en Excel, para verificar si todo está conforme.

4.2.2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL INGRESO DE MERCADERÍA



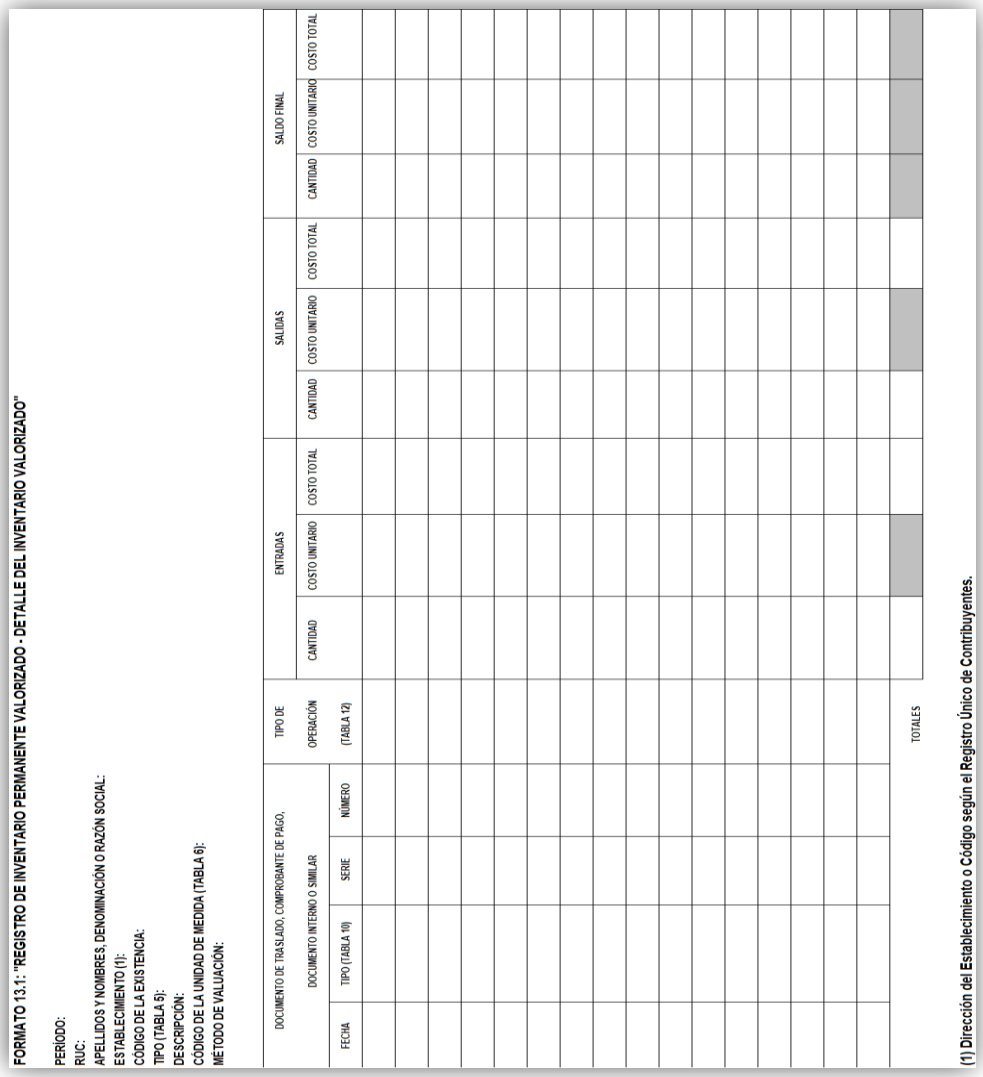
4.3. DEFINICIÓN DE PROPUESTAS Y PLANES DE ACCIÓN

4.3.1. DEFINICION DE PROPUESTAS.

4.3.1.1. Insertar un Registro Kárdex

Se propone la incorporación del Registro Kárdex para lograr una mejora en el almacén, esto ayudaría a conseguir un ambiente con mayor control y libre de riesgos.

Figura 19: Formato de Registro Kárdex



FORMATO 13.1: "REGISTRO DE INVENTARIO PERMANENTE VALORIZADO - DETALLE DEL INVENTARIO VALORIZADO"

PERÍODO:
RUC:
APELLIDOS Y NOMBRES, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:
ESTABLECIMIENTO (1):
CÓDIGO DE LA EXISTENCIA:
TIPO (TABLA 5):
DESCRIPCIÓN:
CÓDIGO DE LA UNIDAD DE MEDIDA (TABLA 6):
MÉTODO DE VALUACIÓN:

DOCUMENTO DE TRASLADO, COMPROBANTE DE PAGO, DOCUMENTO INTERNO O SIMILAR				TIPO DE OPERACIÓN (TABLA 12)	ENTRADAS			SALIDAS			SALDO FINAL		
FECHA	TIPO (TABLA 10)	SERIE	NÚMERO		CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
				TOTALES									

(1) Dirección del Establecimiento o Código según el Registro Único de Contribuyentes.

Fuente: Pág. Sunat

4.3.1.2. Elección del tipo de Valuación.

Al insertar el registro kárdex se optará por un tipo de valuación: el método PEPS, el cual consiste básicamente en darle salida del inventario a aquellos productos que se adquirieron primero, por lo que en los inventarios quedarán aquellos productos comprados recientemente. Este método se acopla perfectamente porque la Empresa realiza la venta de productos perecibles.

4.3.1.3. Reportes diarios del Stock en Almacén.

Se realizarán reportes diarios del movimiento de mercaderías y el stock final del día para un control más riguroso. Esto reflejara datos reales que reducirán en gran medida las fallas en el Inventario.

FIGURA 20: Formato de stock de embutidos y adicionales



STOCK DE EMBUTIDOS Y ADICIONALES ACTUALIZADO

INSUMOS	STOCK INICIAL (UNIDADES)	VENTAS (UNIDADES)	STOCK FINAL (UNIDADES)
CHORIZO			
HOT DOG			
PAPAS AL HILO			
PAN CHORIZO			
PAN HOT DOG			

REVISADO POR:

Fuente: Cine Star

FIGURA 21: Llenado del formato de stock



STOCK DE EMBUTIDOS Y ADICIONALES ACTUALIZADO

INSUMOS	STOCK INICIAL (UNIDADES)	VENTAS (UNIDADES)	STOCK FINAL (UNIDADES)
CHORIZO	416 UNID.	200 UNID.	216 UNID.
HOT DOG	300 UNID.	184 UNID.	116 UNID.
PAPAS AL HILO	949 UNID.	384 UNID.	564 UNID.
PAN CHORIZO	220 UNID.	200 UNID.	20 UNID.
PAN HOT DOG	325 UNID	184 UNID.	141 UNID.

REVISADO POR:

Fuente: Cine Star

*Se deberá realizar estos formatos con cada uno de los insumos.

4.3.2. ELABORACIÓN DE PLANES DE ACCIÓN

TABLA 9: PLANES DE ACCIÓN

Área	Indicadores	Meta	Responsable	Tareas	Observación
ALMACÉN	Gestión de almacén ineficiente.	Mejorar la relación entre el Área de Almacén y el Área de Logística.	Administrador de Cine Star Tacna.	El administrador deberá dar charlas diarias de concientización a sus trabajadores.	
	Realizan revisión de Inventario 1 vez al mes.	Evitar pérdidas significantes que afecten la rentabilidad de la Empresa.	Supervisor del Área de Logística.	Revisar el Inventario una vez por semana. *Se deberán hacer controles cíclicos.	
	Ineficiencia en el manejo de las mercaderías al ingresar a almacén.	Lograr que los trabajadores le den cuidados correspondientes a la mercadería y así se mantenga en buen estado.	Orador Especialista.	Capacitar a los trabajadores del Área de almacén.	
	Retraso en el envío de nueva mercadería por parte de la matriz ubicada en Lima.	Solicitar personalmente a través de un representante, la mercadería que falte para abastecer a la Empresa y esta no se perjudique.	Supervisor del Área de Logística.	Planear estratégicamente el envío de un representante de la Empresa.	
	No cuenta con un registro Kárdex correspondiente para un correcto orden de las mercadería.	Incluir en la Empresa controles a través de documentos que muestren datos reales.	Asistentes del Área de Logística.	*Establecer reportes de entradas y salidas de mercadería	

Fuente: Elaboración propia

4.3.3. CRONOGRAMA DE LA PROPUESTA DE MEJORA

TABLA 10: CRONOGRAMA NOVIEMBRE

SEMANA	NOVIEMBRE							ACTIVIDADES
	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO	
							1	Reunión entre el área de Logística y Almacén. (Cada inicio de mes).
SEMANA 1	2	3	4	5	6	7	8	Capacitar a los trabajadores del Área de almacén para que le den los cuidados correspondientes a la mercadería. (Una vez por semana).
SEMANA 2	9	10	11	12	13	14	15	
SEMANA 3	16	17	18	19	20	21	22	
SEMANA 4	23	24	25	26	27	28	29	Enviar a un representante del Área de Logística para que solicite personalmente la mercadería que falte, para abastecer a la Empresa.(Duración de 3 días).

Elaboración: Propia

TABLA 11: CRONOGRAMA DICIEMBRE

SEMANA	DICIEMBRE							ACTIVIDADES
	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO	
	30	31	1	2	3	4	5	Reunión entre el área de Logística y Almacén. (Cada inicio de mes).
SEMANA 5	6	7	8	9	10	11	12	Capacitar a los trabajadores del Área de almacén para que le den los cuidados correspondientes a la mercadería. (Una vez por semana).
SEMANA 6	13	14	15	16	17	18	19	
SEMANA 7	20	21	22	23	24	25	26	
SEMANA 8	27	28	29	30				Recopilación de los reportes del mes de Dieciembre-2017.

Elaboración: Propia

*Todos los días se realizan reportes de entradas y salidas de mercadería (se comenzó en el periodo de Diciembre).

TABLA 12: CRONOGRAMA ENERO

SEMANA	ENERO							ACTIVIDADES
	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO	
	1	2	3	4	5	6	7	Reunión entre el área de Logística y Almacén. (Cada inicio de mes).
SEMANA 1	8	9	10	11	12	13	14	Capacitar a los trabajadores del Área de almacén para que le den los cuidados correspondientes a la mercadería. (1 vez por semana).
SEMANA 2	15	16	17	18	19	20	21	
SEMANA 3	22	23	24	25	26	27	28	
SEMANA 4	29	30	31					Recopilación de los reportes del mes de Enero-2018.

Elaboración: Propia

*Todos los días se realizan reportes de entradas y salidas de mercadería (se comenzó en el periodo de Diciembre).

TABLA 13: CRONOGRAMA FEBRERO

SEMANA	FEBRERO							ACTIVIDADES
	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO	
				1	2	3	4	Reunión entre el área de Logística y Almacén. (Cada inicio de mes).
SEMANA 1	5	6	7	8	9	10	11	Capacitar a los trabajadores del Área de almacén para que le den los cuidados correspondientes a la mercadería. (1 vez por semana).
SEMANA 2	12	13	14	15	16	17	18	
SEMANA 3	19	20	21	22	23	24	25	
SEMANA 4	26	27	28					Recopilación de los reportes del mes de Febrero-2018.

Elaboración: Propia

*Todos los días se realizan reportes de entradas y salidas de mercadería (se comenzó en el periodo de Diciembre).

4.3.4. PRESUPUESTO DE COSTOS.

TABLA 14: CUADRO DE COSTOS PARA LA EJECUCION DE LA PROPUESTA DE MEJORA.

ACTIVIDAD	PRESUPUESTO	
	DESCRIPCIÓN	COSTO
Capacitación a los trabajadores del área de Almacén.	• Contratación de un Orador con conocimientos de control de Inventarios, fomentando a su vez el trabajo en equipo.	• S/. 2500.00 + pasajes y refrigerio.
Enviar a un representante del Área de Logística para que solicite personalmente la mercadería que falte	• Pasajes a la ciudad de Lima (ida y vuelta) • Viáticos.	• S/. 298.00 –Pasajes aéreos ida y vuelta en LATAM. • S/.1500.00 – Viáticos por 3 días.
Realizar reportes diarios y minuciosos para evitar que se pierda más mercadería.	• Impresión de 500 unid. para la revisión en el área de Logística.	• S/. 75.00 mensual (0.15 por impresión)
Costo Total de la Propuesta de Mejora	• Este monto se aplicará en el primer mes, posteriormente los costos solo serán para la realización de reportes.	• S/.4423.00

Fuente: Cine Star

4.3.5. BENEFICIOS DE LA PROPUESTA DE MEJORA

Cada propuesta mencionada en el Presupuesto de Costos trae consigo un beneficio, por lo que a continuación detallaremos cada uno de ellos:

- La capacitación al Personal es la base para brindar una calidad de servicio no solo hacia los clientes, sino también para la misma organización que debe contar con un buen equipo apto para elevar el nivel de productividad.
- Enviar a un representante a la central ubicada en la ciudad de Lima ayudara a comunicar los problemas y dificultades que afronta actualmente la sede de Tacna, los cuales se dan con frecuencia como: escasez de insumos, envíos tardíos de los insumos requeridos, entre otros. Además, nos brindaran soluciones para dichos problemas.
- La elaboración de reportes definitivamente ayudara a mitigar los errores o intentos de fraude que puedan ocurrir en el área de Inventarios.

4.3.6. ¿PORQUÉ IMPLEMENTAR UN CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS?

Al obtener información relevante de dicha empresa, uno de los principales problemas que pudimos hallar, fue el mal manejo en cuanto a los inventarios, ya que se efectuaban una

vez al mes, así como también, no se realizaban ordenadamente, puesto que no había un buen control en los productos que ingresaban o salían del almacén.

Al analizar esta problemática y riesgos que puedan tener más adelante sino se toman medidas en cuanto al manejo de inventarios, surgió la idea de implementar un control interno de inventario, esto ayudara a que la empresa controle sus productos, evitando correr el riesgo de que se dañe o destruya con el paso del tiempo.

Un buen control interno sobre los inventarios, hará que se decrete un control más claro y conciso en cuanto al acceso de existencias al almacén. Todo aquello deberá ser realizado en un sistema computarizado, por el cual las mercancías tanto en cantidad como en precios, deberán estar siempre actualizadas, para ello se hará un conteo periódico o constante, para así evidenciar las pérdidas del material.

4.4. DEFINICIÓN DE MECANISMOS DE CONTROL

Con lo propuesto en nuestro plan de acción para la propuesta de mejora del control interno de inventario de la empresa Cine Star, se determina los mecanismos de control con el objetivo de dar seguimiento y garantizar el cumplimiento de cada una de las estrategias establecidas.

4.4.1. Medición del manejo de los insumos en almacén

De esta manera se podrá evaluar la posibilidad de que se

cumplan los objetivos propuestos en el plan de acción, para poder optimizar el manejo y gestión de los insumos en almacén.

4.4.2. Capacitación a los trabajares sobre el manejo de insumos en el almacén y sobre la calidad de servicios que brindan a sus clientes.

Los trabajadores son quienes trabajan directamente con los insumos que se utilizan para satisfacer los pedidos de los clientes, por eso se debe capacitarlos y así formar un perfil de trabajador capaz de manejar conscientemente los insumos y también tener la capacidad de complacer a los clientes**.**

4.4.3. Propuesta de mecanismos de control y seguimiento

TABLA 15:

MECANISMOS	Gestión en el manejo de insumos en almacén.	Capacitación y evaluación del desempeño de los empleados.
EXPECTATIVA	Nos ayudara para determinar los procesos realizados por los trabajadores se ajustan a lo especificado por la empresa y si va de acuerdo al área de almacén.	La utilización de indicadores nos ayudara para determinar cómo es el desempeño de los empleados con respecto al manejos de los insumos y a también para ver cuál es la calidad de servicio que ofrecen a los clientes.
RESPONSABILIDAD	Administrador / Jefe de Almacén	Administrador / Supervisor
FRECUENCIA	Cada 3 meses	Sería conveniente que se realice mensualmente.

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO V

SUGERENCIAS

5.1. SUGERENCIAS

Al término de la realización de la propuesta de mejora en el control interno de inventarios de la empresa Cine Star podemos dar las siguientes sugerencias o aporte que ayudarían a mejorar la estabilidad de la empresa:

- Se recomienda mejorar el método de movimiento de insumos aplicando el Kardex en conjunto con el área de logística, de esta manera hará que el control de las entradas y salidas de insumos sea más clara y sencilla
- Mejorar de la ética profesional del personal a fin de evitar el hurto de insumos en dulcería por ese motivo sería bueno realizar charlas de capacitaciones mensualmente.
- Exigir a los trabajadores asistir a las capacitaciones sobre tema de Inventarios para que puedan mejorar sus habilidades en sus labores.
- Elaborar los reportes de stock diarios y hacerlo costumbre para no cometer los mismos errores de gestión.
- Tomar apuntes de cualquier observación que se presente de ahora en adelante para tener un mayor control.
- Cualquier decisión que tenga que ver con el área de Inventarios siempre deberá ser consultada con mandos mayores del área de Logística.

5.2. CONCLUSIONES

- Se diagnosticó el estado actual de la Empresa Cine Star, del cual se pudo hallar las deficiencias que tenía su manejo de Inventarios, esto nos ayudó a encontrar la mejora absoluta para llevar a cabo nuestra propuesta.

- Se insertó un Plan de Mejora continuo para prevenir riesgos e irregularidades de la Empresa, el cual fue exitoso y se pudo minimizar las ideas erróneas de cómo llevar a cabo la gestión de Inventarios.

- Se implantaron los mecanismos de control interno correspondientes con la finalidad de mejorar su rentabilidad y para la supervisión del personal de trabajo, dichos mecanismos ampliaron las posibilidades de que la Empresa pueda optimizar sus ganancias a corto plazo.

- Se realizó la Propuesta de Mejora en el Sistema de Control Interno del Inventario para mejorar la rentabilidad de Cine Star Tacna, la cual presento faltas y omisiones de precauciones desde un inicio.

BIBLIOGRAFÍA

Auditoría Superior de la Federación. (2014). Auditoría Especial de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Control. Estados Unidos: Revista Marco Integrado del Control Interno.

Brenes Muñoz, Pedro. (2015). Técnicas para el Almacén, Comercio y Marketing. España: EDITEX.

Castillo Vásquez Cynthia (2012). Control de Inventarios. Lima: Actualidad Empresarial.

Castro Julio (2014). Beneficios de un Sistema de Control de Inventarios. Editorial: CorpoNet México

Choy Zevallos, Elsa Esther. (2012). El dilema de los costos en las empresas de servicios. Lima: Revista de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad UNMSM.

Espino García, Melquiades Gabriel. (2017). Fundamentos de la Ley de Sarbanes-Oxley. Editorial: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Flores Jaime (2009). Contabilidad de Gestión Empresarial, Teoría y Práctica. Editorial: Talleres gráficos real time E.I.R.L - Lima

Horngren Charles T (2010). Contabilidad 8ava Edición. Editorial: Pearson Educación - México

Koontz Harold (2012). Administración: Una Perspectiva Global. Editorial: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.

ISO 9000 (2015). Conceptos Fundamentales en la ISO 9000. España. Editorial: AENOR

Lacalle García, Guillermo. (2014), “Operaciones Administrativas de Compraventa” (Administración y Gestión), España: Ediciones Nobel.

Lechuga Ortiz, Víctor Francisco. (2013). Derechos y beneficios fiscales y empresariales. E.E.U.U: Impresores.

Orlando Espinoza. (2011). La Administración Eficiente de los Inventarios. Madrid: La Ensenada de Inventario.

Pizzo Mariana (2013). Cómo Servir Con Excelencia. Un sistema al alcance de su equipo de trabajo. Editorial: Académica Española

Reyes Benítez (2010). La Calidad en Organizaciones Prestadoras de Servicios en Contribución a la Economía Editorial Eumed en la Facultad de Derecho de la Universidad de Málaga, España.

Telecomunicaciones y Sistemas. S.A. (2012). Manual de Control Interno, Managua-Nicaragua: Impresores.

Zeithaml (2012). Calidad del Servicio en los Clientes Logísticos. Editorial: Revista de ciencias administrativas y sociales Universidad Nacional de Colombia.

CITAS ELECTRÓNICAS

Amaro González Ambrosio. (17 de setiembre del 2013) La importancia del control interno en la empresa.http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/

Auditoría Superior de la Federación. (2014). Auditoría Especial de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Control. 0

Ibarra Morales Luis Enrique (2011) Método SERVQUAL aplicado a las salas de cine, Cinemark: Un análisis comparativo sobre la calidad en el servicio.https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/33/136

Roncancio M. Michael (15 de mayo de 2011) El Kardex y su importancia en los inventarios de las empresas. http://mugetsu-tribus-urbanas.blogspot.mx/2011/05/el-kardex-y-su-importancia-en-los.html

Velázquez Márquez Daimy (01 de marzo del 2016) Métodos de control de inventarios).https://www.gestiopolis.com/metodos-control-inventarios/