



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**“FACTORES QUE GENERAN LAS MERMAS EN LA VENTA DE
COMBUSTIBLES DE LA EMPRESA GRIFOS INVERSIONES SAN
JOSÉ S.A.C. EN LA CIUDAD DE JULIACA 2018 – 2019”**

TESIS

PRESENTADA POR:

JUDITH MAMANI COAQUIRA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2022



DEDICATORIA

*Dedico con todo mi corazón el presente
trabajo a mis queridos padres ADOLFO y
NIEVES, por su incansable labor al educar
a mis hermanos y a mí para realizarnos
profesionalmente.*

*A mis hermanos Jhon, Humberto, Alex,
Milton por su apoyo incondicional y por ser
un ejemplo a seguir.*

*A Gian Davis por brindarme su apoyo
incondicional en esta trayectoria*

Judith Mamani Coaquira



AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar una profunda gratitud y reconocimiento a la UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO; en especial a los docentes de esta prestigiosa ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES quienes me impartieron sus experiencias y conocimientos durante el proceso de mi formación profesional en las aulas universitarias, por quienes guardo respeto.

A la empresa GRIFOS INVERSIONES SAN JOSE S.A.C, al Sr. William Quisocala Huanco y personal Administrativo quienes me brindaron la información necesaria para la elaboración del presente trabajo de investigación.

A los miembros del Jurado Calificador de esta Tesis, por sus buenas observaciones y recomendaciones para la culminación de este trabajo de investigación.

Finalmente, mi eterno agradecimiento a mis padres, mis hermanos y todas aquellas personas que han hecho posible la realización de esta tesis.

GRACIAS



ÍNDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN	10
ABSTRACT.....	11

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	13
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	13
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	14
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	14
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.5.1. OBJETIVO GENERAL	15
1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
2.2. MARCO TEÓRICO.....	21
2.2.1. MERMAS.....	21
2.2.1.1. Clasificación de las mermas	22



2.2.1.2. Clasificación de las mermas en la producción.....	24
2.2.1.3. Aspectos contables.....	25
2.2.1.4. Las mermas y su implicancia tributaria en el impuesto a la renta	26
2.2.1.5. Dimensiones o factores de las mermas	28
2.2.1.5.1. Mermas en Combustibles.....	32
2.2.1.5.2. Mermas por Presión de Vapor.....	32
2.2.1.5.3. Mermas por Temperatura.....	33
2.2.1.5.4. Mermas en el Transporte.....	33
2.2.2. VENTAS	34
2.2.2.1. Tipos de venta.....	35
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	38

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO	41
3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	42
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	43
3.3.1. POBLACIÓN	43
3.3.2. MUESTRA.....	43
3.4. DISEÑO ESTADÍSTICO	43
3.4.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	43
3.4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	43
3.4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	44
3.5. PROCEDIMIENTO	44
3.5.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	45
3.5.2. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	46
3.5.2.1. Validez.....	46
3.5.2.2. Confiabilidad	47
3.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	48



3.7. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	50
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. RESULTADOS.....	51
4.1.1. DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE DE MERMAS	51
4.1.2. DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE DE VENTA	57
4.1.3. ANÁLISIS DOCUMENTAL.....	59
4.1.4. PROCESO DE PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	63
4.2. DISCUSIÓN	64
V. CONCLUSIONES.....	67
VI. RECOMENDACIONES.....	69
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	70
ANEXOS.....	76

TEMA: ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO

ÁREA : MERMAS

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 08 DE FEBRERO DEL 2022



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Concepto de mermas	22
Figura 2: Informe técnico.....	28
Figura 3: Ubicación geográfica del Grifo	41
Figura 4: Dimensión de cantidad y calidad.....	52
Figura 5: Dimensión de operacionalización.....	54
Figura 6: Dimensión de climatología y metodología de cálculo de mermas	55
Figura 7: Dimensión de venta y tipo de ventas	58
Figura 8: Mermas de combustible en el proceso de abastecimiento de Planta a Cisterna según años de estudio.	59
Figura 9: Mermas de combustible en el proceso de abastecimiento de Cisterna al tanque según años de estudio.	61
Figura 10: Mermas de combustible en el proceso de abastecimiento del Surtidor a Cliente según años de estudio.....	61



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Valores de los niveles de validez	46
Tabla 2: Nivel de validez de los cuestionarios, según el tipo de expertos	46
Tabla 3: Nivel de confiabilidad del coeficiente de Kuder – Richardson	47
Tabla 4: Estadísticos de fiabilidad de los cuestionarios de mermas y venta.....	48
Tabla 5: Operacionalización de variables	49
Tabla 6: Dimensión de cantidad y calidad.	51
Tabla 7: Dimensión de operacionalización	53
Tabla 8: Dimensión de climatología y metodología de cálculo de mermas	55
Tabla 9: Dimensión de venta y tipos de venta	57
Tabla 10: Mermas de combustible en el proceso de abastecimiento de Planta a Cisterna según años de estudio.....	59
Tabla 11: Mermas de combustible en el proceso de abastecimiento de Cisterna al tanque según años de estudio.....	60
Tabla 12: Mermas de combustible en el proceso de abastecimiento del Surtidor a Cliente según años de estudio.	61
Tabla 13: Resumen de las mermas de la empresa.....	62
Tabla 14: Resumen de rentabilidad de la empresa.....	62



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

- (GLP)** : Gas Licuado del Petróleo.
- (GNV)** : Gas Natural Vehicular
- (MINEM)** : Ministerio de Energía y Minas
- (OSINERGMIN)** : Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería.
- (RSMMH)** : Reporte Semestral de Monitoreo del Mercado de Hidrocarburos.
- (SCOP)** : Sistema de Control de Ordenes de Pedido.



RESUMEN

En la investigación titulada “Factores que generan las mermas en la venta de combustibles de la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. en la ciudad de Juliaca 2018 – 2019”. Se planteó como problema ¿De qué manera las mermas afectan en la venta de combustibles de la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019? tuvo como objetivo principal Determinar cómo las mermas afectan en la venta de combustibles de la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019. La metodología del trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo de tipo descriptiva y básica y un diseño no experimental de corte Transversal. Se llegó a la conclusión de que el galonaje y la cuantía de las mermas al año es de 980950 glns, costando cada galón de Gasohol 90° plus S/ 12.80, Gasohol 84° plus S/ 12.30 y Diésel B5 S/ 10.50 de la compra de planta teniendo como costo S/ 11.526.645.00 y la venta al público por la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. costando cada galón de Gasohol 90° plus S/ 15.90, Gasohol 84° plus S/ 14.90 y Diésel B5 S/ 12.90, obteniendo una ganancia de S/. 10.410.114.00 las mermas ascienden a 10790 glns en el transporte almacenaje y venta de combustibles. Teniendo una pérdida S/ 155.661.00.

Palabras Clave: Combustible, grifos, merma, venta.



ABSTRACT

In the investigation entitled "Factors that generate the losses in the sale of fuels of the company Grifos Inversiones San José S.A.C. in the city of Juliaca 2018 - 2019". The problem was raised, in what way do the losses affect the sale of fuels of the company Grifos Inversiones San José S.A.C. 2018 - 2019? Its main objective was to determine how the losses affect the sale of fuels of the company Grifos Inversiones San José S.A.C. 2018 - 2019. The research work methodology had a descriptive and basic quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design. It was concluded that the gallonage and the amount of the losses per year is 980950 glns, each gallon of Gasohol costing 90° plus S/ 12.80, Gasohol 84° plus S/ 12.30 and Diesel B5 S/ 10.50 of the purchase of the plant at a cost of S / 11.526.645.00 and the sale to the public by the company Grifos Inversiones San José S.A.C. costing each gallon of Gasohol 90° plus S/ 15.90, Gasohol 84° plus S/ 14.90 and Diesel B5 S/ 12.90, obtaining a profit of S/ 10.410.114.00 the losses amount to 10790 glns in the transportation, storage and sale of fuels. Taking a loss S / 155.661.00.

Keywords: Fuel, taps, waste, sale.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Gerencia de Políticas y Análisis Económico de OSINERGMIN ha elaborado el Reporte Semestral de Monitoreo del Mercado de Hidrocarburos (RSMMH). En él se muestran y estudian las principales variables que describen la evolución del mercado de los hidrocarburos.

Los principales combustibles derivados (GLP, gasolinas, diésel y petróleos industriales) generó una demanda nacional de 202 MBPD en el 2018 a 2019 MBPD en el 2019, lo que significa un incremento del 7.4%. Las pérdidas ocasionadas por la merma del combustible es un tema que preocupa mucho a las empresas comercializadoras de hidrocarburos a nivel nacional; no obstante, se encuentra poca información al respecto, ya que cada cual, maneja dicha información de forma interna.

La problemática del estudio en cuestión concierne únicamente a la merma del combustible, que ocurren en los grifos, debido a diversos factores que intervienen directamente con la misma.

Actualmente las empresas griferas, en el ámbito local, no dan la debida importancia a las pérdidas económicas que se generan por la merma de combustible, desde la compra hasta su venta, ni son conscientes del nexo que existe entre el registro de merma y la deducción del impuesto a la renta anual, por ende, pasa casi desapercibido las ventajas económicas que puedan resultar de un conocimiento más profundo acerca del tema.



Las mermas se producen por factores climáticos (altas temperaturas) o por factores operacionales (en el transporte, en la recepción, en el almacenamiento y en el despacho). Al no ser considerada las mermas en el combustible G-84 ante el impuesto a la renta anual, estos ocasionarían una errada deducción y, en consecuencia, pérdidas económicas, que pueden ser pocas o considerables, esto independientemente al volumen de combustible que mueva cada grifo.

He aquí la importancia de conocer los factores que inciden en la merma del combustible, desde la compra hasta la venta, y la relación que existe entre ésta y el impuesto a la renta anual. Conociendo dichos factores es posible determinar el porcentaje de pérdidas físicas como también económicas, y presentar un buen sustento técnico de merma ante las entidades que regulan este servicio.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera las mermas afectan en la venta de combustibles de la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿De qué manera la cantidad y calidad de mermas afectan a la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019?
- ¿De qué manera la operacionalización de mermas afectan a la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019?
- ¿De qué manera el factor climático y la metodología de cálculo de mermas afecta a la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019?
- ¿De qué manera la venta y tipos de ventas afectan a la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019?



1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 HIPÓTESIS GENERAL

Las mermas afectan significativamente a la venta de combustible de la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019.

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

En la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. se viene observando que en forma permanente se producen mermas, lo cual viene afectando a la liquidez y rentabilidad de la institución. Consideremos que la tesis de investigación es de gran importancia ya que nos permitirá conocer las causas y consecuencias de las mermas de combustibles debido a un deficiente sistema de control interno; Sin embargo, ampliará el conocimiento existente sobre las mermas y la influencia de la rentabilidad de dicha empresa u otras instituciones relacionadas al mismo rubro. De igual forma determinara como las mermas influyen en la rentabilidad de la empresa mencionada en los años 2018 y 2019 de lo cual se logrará conocer los procesos deficientes y con esos resultados se recomendará a las empresas dedicadas a este rubro. Sin embargo, el resultado de la tesis de investigación beneficiará a la sociedad porque al contribuir con el mejoramiento de la rentabilidad de las empresas dedicadas al rubro de grifos se asegura la continuidad de estos negocios, de ese modo la población contará con el combustible necesario para transportarse brindado por los Servicentros. Asimismo, los grifos incentivan la apertura de nuevos negocios como son restaurantes, hoteles, bodegas, entre otros, lo cual en conjunto aporta al crecimiento económico de la región. Creemos conveniente que el proyecto de investigación servirá para otros investigadores y empresas que contengan la misma problemática.



1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar cómo las mermas afectan en la venta de combustibles de la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir la cantidad y calidad de merma de la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019.
- Describir la operacionalización de merma de la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019.
- Describir el factor climático y metodología de cálculo de merma de la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019.
- Describir la venta y tipos de ventas de la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Tapia (2014) tiene como propósito ofrecer un enfoque respecto del tratamiento contable de las mermas en las empresas de ventas al detalle, acorde a los efectos que ha tenido la globalización en este tipo de empresas y de acuerdo a lo establecido en la Norma Internacional de Contabilidad N.º 2, respecto al tratamiento de las existencias. Donde se concluye que el tratamiento de las mermas tanto en el método financiero, cómo en el tributario presenta diferencias, las cuales pueden ser significativas si no cumplen con los procedimientos establecidos por el S.I.I. Por lo tanto, al analizarlas hemos podido encontrar diferentes situaciones en las que se ven claramente dichas diferencias y sus posteriores efectos.

Sevilla et al., (2012) el estudio tuvo como objetivo de mejorar la rentabilidad de la empresa aplicando políticas y estrategias apropiadas en función de las necesidades de la empresa con el fin de alcanzar el desarrollo en el mercado competitivo. Los autores indicaron que el proyecto tiene una utilidad de \$27,663.27 en el primer año de ejecución, el cual irá incrementándose en 14.6% cada año, asimismo, el estudio estableció el punto de equilibrio de la empresa, es decir la cantidad monetaria donde no se generen ni beneficios ni pérdidas y corresponde a \$92,085.54, también, queda establecido que existe una relación beneficio/costo de 0.17 centavos, es decir que por cada dólar invertido se va a generar 0.17 centavos. El aporte del estudio está relacionado con los resultados financieros de la empresa, los cuales indican que para que incremente su rentabilidad mantenga un control permanente del inventario, de ese modo se eviten pérdidas.



Calapaqui y Pacheco (2017) la investigación busco determinar las causas de las mermas que se originan durante el proceso de producción y determinar su incidencia en los costos de la fábrica. Los autores concluyen que las mermas ocasionan serios problemas en la empresa, medido en términos porcentuales, se observan pérdidas del 5.19% en los inventarios de materia prima, estas pérdidas se presentan en las diferentes etapas de la producción, pero principalmente al transportar la materia prima debido a factores climatológicos o por paso del tiempo. Ante ello, el estudio señala que es importante implementar normas que disminuyan las mermas, que si bien es cierto son pérdidas involuntarias, los efectos son negativos para la utilidad de la empresa.

Muñoz y Garcia (2009) tuvo como objetivo desarrollar un modelo de abastecimiento que permita controlar los inventarios de Combustibles líquidos derivados del petróleo de las estaciones de servicio Esso y Mobil abastecidas por la Flota propia de ExxonMobil de Colombia de Bogotá. Debido a la presencia de factores no controlables en la operación comercial de las estaciones de servicio, al comportamiento de sus ventas, al nivel de servicio, y a la naturaleza de los productos que distribuye, es necesario contar con un stock de seguridad, que respalde el efecto negativo generado por dichos factores, con el fin de mitigar las ventas perdidas por faltantes.

Auccapuella y Prado (2019) tuvo como objetivo principal determinar la influencia que tuvo las mermas en la rentabilidad del Grifo Servicentro Chalpón considerado los años de estudio ya mencionados. Se llegó a la conclusión de la influencia significativa de las mermas en la rentabilidad del grifo porque los resultados indicaron que ante incrementos del 1% de las mermas, la rentabilidad cae en 0.836%. En cuanto a las mermas según el proceso de abastecimiento de



planta a cisterna, de cisterna a tanque y de surtidores a clientes se obtuvo que todas influyeron indirectamente en la rentabilidad de la empresa, de tal modo que ante estos incrementos de 1% de mermas de cada proceso, se observaron caídas en la rentabilidad de la empresa en 0.716%, 0.694% y 0.831% respectivamente

Espinoza (2016) tiene como objetivo principal determinar las mermas de los hidrocarburos y las utilidades en la empresa distribuidora de combustible “Negrón Bardalez Trading E.I.R.L”, del Distrito de San Jerónimo Cusco- 2016. Para lograr este estudio, se ha realizado un diagnóstico de las mermas en el año 2015, dando a conocer el nivel de incidencia e impacto en las utilidades de la empresa, permitiendo desarrollar e implementar posibles alternativas de solución para que estas pérdidas sean menores, evitando costos adicionales para que no perjudiquen a las utilidades y competitividad de la empresa. Con el desarrollo e implementación de un mejor manejo y control de las mermas, se logrará una mayor rentabilidad y competitividad, capaz de enfrentar los riesgos y cambios del mundo actual en los negocios.

Yengle (2014) tiene como objetivo principal determinar la incidencia de las mermas en la tributación de la empresa Grifos Cajamarca S.A.C. Como resultado de la investigación se logró cumplir los objetivos establecidos en el proyecto de tesis determinando el cálculo de las mermas por operación, por temperatura etc. Las mismas que si inciden negativamente en contra de la empresa afectando sus resultados y realizarse mayores pagos tributarios sin considerar las mermas.

Espinoza (2017) cuyo objetivo se planteó determinar la incidencia de las mermas en la tributación de la Pesquera Hucor Export EIRL en Casma – Ancash. Se concluyó que la importancia del informe técnico de mermas emitido por un



profesional independiente que cumpla con los requisitos exigidos por el reglamento de la ley del impuesto a la renta. Que permita sustentar ante SUNAT la merma como gasto deducible.

Velarde (2015) por los resultados obtenidos, las estaciones de servicio de venta de combustibles líquidos, generan mermas producto de los diferentes cambios de temperatura que sufren los combustibles desde que salen de las refineras hasta que son vendidos a los consumidores finales, por la naturaleza del bien estas mermas son consideradas como normales, las cuales podrán formar parte del costo de los inventarios y ser deducibles del Impuesto a la Renta, en la medida que sean acreditadas mediante un informe técnico emitido por un profesional independiente, competente y colegiado, según lo estipula el inciso 0 del Artículo 37° del TUO de la Ley del Impuesto a la Renta y el inciso c) del Artículo 21° del Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta.

Colonia (2014) de acuerdo a las pruebas unitarias realizadas y siguiendo al detalle cada caso de uso se puede concluir que con la implementación de sistema ERP logramos mejorar satisfactoriamente la gestión de inventario y control operacional de la estación de servicio Corppetroleum SAC, cambiando la perspectiva de trabajo operativo a un labor más analítica y productiva de las operaciones financieras añadiendo resultados consolidados a la gerencia para apoyar la toma de decisiones.

Acuña (2018) tuvo por objetivo determinar cómo las mermas afectan la venta de combustibles de la Empresa Petro Paz S.A.C Sihuas 2016-2017. La investigación concluyó que los resultados fueron un deficiente control en la recepción y ventas de combustibles lo que genera las mermas de las existencias.



Anticona (2016) la recomendación con respecto a la evaluación de riesgos es que se implemente un plan de administración de riesgos identificando, analizando, valorando y dando respuesta a los riesgos que pueda estar expuestos; optimizando los recursos disponibles a través del gerente general y así minimizar las pérdidas que pudieran presentarse en la entidad dentro de un periodo económico.

Mamani (2019) tiene como objetivo, determinar la influencia del Six Sigma en los costos de producción y rentabilidad de la empresa pesquera Titikaka Trout Perú. En síntesis, podemos sostener que un 30% de los peses poseen un peso oscila entre 270 gramos por unidad de pez, aplicando la trazabilidad lógica podemos sostener que el precio del 30% de los peces del lote de producción deben estar mayor a los nueve soles. La eficiencia del proceso productivo con la implementación del Six Sigma en la empresa pesquera Titikaka Trout Perú, respecto al cultivo tradicional, tiene diferencia significativa referente a la calidad del producto que se obtiene esto debido a que la trucha posee una textura adecuada para el proceso de transformación.

Calcina (2015) el objetivo principal es analizar los costos de comercialización de combustibles, como las causas del tipo de resultados económicos. También se arribó a la conclusión, que los resultados económicos reales del CIS. Servicentro UNA, en los periodos de estudio el mayor margen de utilidad fue generada por el combustible Diésel - 5 (3.34%, 3.40%), seguido por la combustible gasolina 84 octanos, con (2.51%, 2.76%) y la combustible gasolina de 90 octanos con una representación menor (0.47%, 0,47%) y el que genero un mayor índice de rotación Diésel – 5 octanos con una representación de 59 veces del índice de rotación total.



2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 MERMAS

La Real Academia Española (2017) menciona que la merma es una porción de algo que se sustrae de manera natural, representando una disminución de manera cuantitativa. También, el artículo 21 del Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta define a la merma como la pérdida física que se presentan en las existencias con respecto al peso, volumen y cantidad, presentadas de manera inesperada debido a su naturaleza o al proceso de producción; sin embargo, ya que la merma no incide en la calidad o cualidad del producto, este no pierde las propiedades con las que fue constituida. Asimismo, el Tribunal Fiscal (2017) determina que la merma se presenta mediante cualquier evaporación o desaparición de la materia prima o bienes que ya han sido elegidos para su respectiva comercialización.

Por otro lado Picón (2011) las mermas son ocasionadas por causas intrínsecamente ligadas a la naturaleza de la existencia o proceso productivo: Algunos autores sostienen que son dos las causas generadoras de las mermas, por un lado en función a la naturaleza del bien (sea por su composición química o tamaño, se pierden físicamente por su sola tenencia como en el caso de una empresa que comercializa productos que se pueden evaporar o granos que pueden disminuir) y la otra en función al proceso productivo.

Gonzales (2005), define a la merma como “La desaparición física de una parte de la materia prima incorporada al producto o de una parte del producto mismo. En una parte de todo; por ende, no identificable o identificable solamente el volumen y/o peso del producto comparados en dos momentos distintos, o comparando el volumen y/o peso de la materia prima incorporada con iguales atributos del producto terminado o del semiproducto”.

De acuerdo a las diversas definiciones que han aportado los distintos autores se puede concluir que la merma es: la pérdida física, disminución o baja de un bien o existencia ocasionada por causas inherentes a su naturaleza durante el proceso de producción o comercialización.

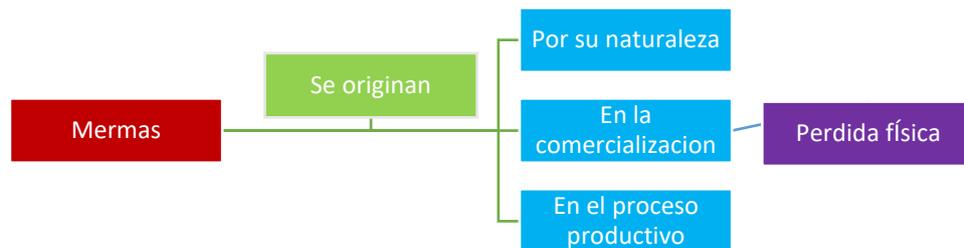


Figura 1: Concepto de mermas

2.2.1.1 Clasificación de las mermas

Para Ferrer (2010) “las mermas de las existencias se producen en el proceso de su comercialización o en el proceso productivo. La evolución de estos procesos puede incurrir en las siguientes modalidades: transporte, almacenamiento, distribución, producción y venta de estos bienes que afecta su naturaleza y constitución física, convirtiéndose en pérdida cuantitativa, es decir, estas pérdidas se pueden contar, medir, pesar, etc., en unidades” las mismas que se clasifican de la siguiente manera:

a) En el proceso comercial

- La pérdida de peso en kilos del ganado, debido al tiempo que se mantiene encerrado en un medio de transporte en el traslado de una ciudad a otra, que puede comprender muchos kilómetros de distancia.



- La pérdida en galones o litros por la evaporación de los combustibles, que ocurre en el transporte, depósito y distribución, pérdida que se produce por la naturaleza del bien, que se concreta en la disminución del volumen de este bien que se puede cuantificar.
 - La pérdida en cantidad de litros o mililitros de alcohol, tiner, aguarrás, benzina y otros productos que se evaporan, debido a la manipulación en su distribución y venta por los comerciantes.
 - La pérdida en unidades que se ocasiona por el almacenamiento, transporte y venta de menajes de vidrios, cristales y otros productos de similar naturaleza
- b) En el proceso productivo**
- La disminución en miligramos o kilos de los productos marinos, en el proceso que comprende en el desmembramiento, cercenado y desmenuzado de vísceras, cabezas y aletas, en la industria de conservas de pescado.
 - Las pérdidas en litros y unidades de tinta, papel y otros suministros en el proceso de impresión, compaginación y empastado de libros y revistas, en la industria editorial.
 - La pérdida de cuero, cuerina, y gamuza y otros materiales, en la elaboración de zapatos, casacas y otras prendas de vestir, en la industria del calzado y confecciones.
 - La pérdida en kilos y unidades de las frutas por descomposición o deterioro que se produce por efecto del tiempo o en el proceso productivo, en la industria de conservas.



De los párrafos anterior expuestos podemos deducir que existe cantidad de desperdicios (mermas) que se generan en el proceso productivo, pero también es posible que por la naturaleza de su existencia está ocurra en el proceso de comercialización, consideramos que es importante tener clara la diferenciación de las mismas ya que, existe un tratamiento diferenciado para la determinación del IR.

2.2.1.2 Clasificación de las mermas en la producción

En ese mismo sentido, Ferrer (2010) en la revista actualidad empresarial hace la distinción de dos clases de mermas ocurridas directamente en las etapas del proceso productivo y las clasifica de la siguiente manera:

a) Mermas que se pueden vender

Esta clasificación se aplica a los productos que se obtiene en el proceso productivo catalogado como sub-productos, desechos y desperdicios, codificados como cuenta 22 Sub productos, desechos y desperdicios en el Plan Contable General Empresarial.

Estos bienes de acuerdo a su naturaleza pueden tener un valor económico ya que se pueden vender de manera independiente del producto principal, de tal manera podrá recuperarse el costo incurrido en estos bienes. Cuando la empresa logre efectuar ventas de estos subproductos como tales o como desechos o desperdicios, la merma no incrementará el costo de las unidades producidas.

b) Mermas normales que no se pueden vender

Esta clasificación corresponde a las mermas producidas en forma inevitable que ya están absorbidas por el costo de las unidades producidas incrementando de esta manera el costo unitario de los productos terminados.



En ambos casos, las mermas serán registradas como gastos en el momento de las ventas de los productos terminados, sin embargo, estas pérdidas para que sean reconocidas como gastos tributarios deben cumplir con las condiciones que exigen las normas tributarias.

Por otro lado, Aguilar (2009) Señala que de acuerdo a la naturaleza del bien y a las etapas del proceso productivo o de comercialización del bien, podemos distinguir las siguientes clases de mermas:

Mermas normales: Son aquellas mermas inevitables que tiene una relación directa con el proceso productivo o de comercialización del bien y que dependen principalmente de las características del bien o material utilizado.

Mermas anormales: Son aquellas mermas que se producen por negligencia en el manipuleo, utilización o en la conservación de los bienes. En tal sentido, estas mermas pueden ser evitadas si existe una buena y eficiente utilización de los materiales o bienes.

2.2.1.3 Aspectos contables

Para Aguilar (2009) existen diversos criterios sobre la contabilización de las mermas que varían de acuerdo con el proceso productivo realizado y con el sistema de costos empleado por la empresa. Sin embargo, de manera general, establece los siguientes criterios:

- Las mermas normales que se producen por factores ambientales, cambios de temperatura, y situaciones que se derivan del proceso productivo en condiciones óptimas deben formar parte del costo de producción.



- Las mermas anormales, que se pueden producir por negligencia de operarios, por defectos de la maquinaria, y en general por deficiencias en el proceso productivo deberán ser reconocidas como gasto del período.

El párrafo 14 de la NIC 2, establece que la valorización de los productos fabricados simultáneamente, se distribuirán al costo total del principal esto quiere decir que el costo del subproducto se incluirá en el costo de los productos finales. Así, si el valor del subproducto (desechos) es cero, el costo de los mismos será distribuido dentro del costo del producto puesto a la venta. Este es el tratamiento que será aplicable a la merma normal.

Asimismo, es necesario precisar lo establecido en el párrafo 16 de la NIC 2: Inventarios, en donde señala que las cantidades anormales de desperdicio de materiales, mano de obra u otros costos de producción deben ser excluidos del costo de los inventarios, y por lo tanto deben ser reconocidos como gastos del ejercicio en el que se incurren.

2.2.1.4 Las mermas y su implicancia tributaria en el impuesto a la renta

Según lo establece el artículo 37° del TUO de la Ley de Impuesto a la Renta aprobado por el Decreto Supremo N° 179-2004-EF (LIR) señala que, a fin de establecer la renta neta de tercera categoría, se deducirá de la renta bruta los gastos necesarios para producirla y mantener su fuente, así como los vinculados con la generación de ganancias de capital, en tanto la deducción no esté expresamente prohibida por dicha ley.

En tal sentido y con el propósito de establecer el pago de impuesto a la renta de las empresas, la autoridad tributaria establece que para que un gasto se considere deducible a efectos de determinar el impuesto a la renta de



tercera categoría, tendrá necesariamente cumplir con el principio de causalidad, este principio señala que para que un gasto sea deducible debe guardar coherencia y estar ligado a la generación de la fuente productora de renta, es decir deben tratarse de gastos necesarios o propio al giro de la empresa.

Volviendo al tema el inciso f) del mencionado artículo ha establecido conceptos que serán deducidos como gastos del total de ingresos y dentro de ellos a considerado las mermas y desmedros de existencias siempre que éstas sean debidamente acreditadas.

De acuerdo a lo señalado en el RLIR en su artículo 21° inciso c), el contribuyente deberá acreditar las mermas mediante un informe técnico emitido por un profesional independiente, competente y colegiado o por el organismo técnico competente cuando la SUNAT lo requiera, dicho informe deberá contener por lo menos la metodología empleada y las pruebas realizadas, caso contrario, no se admitirá la deducción.

Por lo antes expuesto es necesario recalcar que el informe técnico para la acreditación de las mermas deberá ser emitido únicamente por un profesional independiente a la empresa, dicho informe deberá reflejar coherencia en su redacción y contenido; de lo contrario, el problema que puede presentarse es que si la administración tributaria no encuentra conforme un informe sustentatorio de mermas es porque ella cuenta con otro informe que a su juicio y criterio si permite observar el porcentaje “correcto” de las mermas, frente a este hecho no quedara más remedio de esperar la acotación correspondiente y de ser el caso presentar una reclamación tributaria.

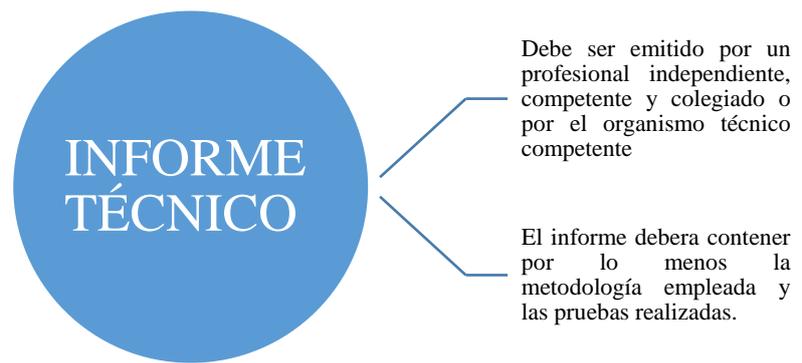


Figura 2: Informe técnico

2.2.1.5 Dimensiones o factores de las mermas

Las mermas, en el caso de uso o comercialización de hidrocarburos y/o derivados, son bastantes significativas, y por lo general fluctúan entre el 1% 2% del volumen total involucrado Evaporación del combustible en el camión cisterna.

- Evaporación de combustible desde el tanque de almacenamiento
- Pérdidas durante la operación
- Evaporación de combustible desde la transferencia del camión cisterna al tanque subterráneo de almacenamiento en la estación de servicio.
- Evaporación de combustible durante la transferencia de la bomba a los vehículos
- Evaporación del combustible del tanque subterráneo de almacenamiento o de las líneas que van hacia las bombas durante la transferencia de combustible.



- Las emisiones de la descarga de los camiones cisterna se ven afectadas por el hecho de que el tanque de la estación de servicio esté equipado por el llenado sumergido, por barboteo o por balance.
- Por ello es muy importante tener en cuenta el método de llenado de los tanques subterráneos.
- En el método de carga por barboteo se baja solo una parte de la manguera de llenado para servir el combustible dentro del tanque de carga.
- Durante la operación de carga por barboteo hay una importante turbulencia y contacto entre el vapor y el líquido lo que resulta en altos niveles de degeneración y pérdida de vapor. Si la turbulencia es suficientemente grande, algunas gotitas serán arrastradas en los vapores venteados.
- Otro método de carga es el de carga sumergida. De este hay dos tipos: el método de manguera de llenado sumergida y el método de cargado por el fondo. En el primero, la manguera de llenado se extiende casi hasta el fondo del tanque.
- En el segundo caso, se une una manguera permanente de llenado al fondo del tanque.
- Durante la mayor parte de las cargas sumergidas por ambos métodos la apertura de la manguera queda debajo del nivel de la superficie del líquido.



- La turbulencia del líquido se controla en gran medida durante la carga sumergida lo que resulta en una generación de vapor mucho menor que la que se encuentra durante la carga de barboteo.
- Una medida de control para los vapores desplazados durante la carga de gasolina se conoce como balance de vapor o control de vapor en la cual los vapores desplazados durante la descarga del producto regresan al compartimento de carga del camión cisterna.
- La eficiencia de control de las unidades recuperadoras varía entre el 90 y 99%. Otra fuente de emisiones de vapor por las estaciones de servicio está en la respiración de los tanques subterráneos. Las pérdidas por respiración ocurren a diario y se atribuyen a la evaporación del combustible y a los cambios en la presión barométrica. La frecuencia con la que se retira combustible del tanque, permitiendo la entrada de aire fresco que aumenta la evaporación, también tiene un importante efecto en las emisiones.

En la revista entre líneas, existe un informe en relación a la contabilización de las mermas y desmedros y sus implicancias contables y tributarias escrito por el C.P.C. Henry Aguilar Espinoza, quien nos dice lo siguiente: las mermas y desmedros se pueden generar en el proceso productivo de la empresa, así como en el almacenamiento y en la comercialización de los mismos y generalmente están relacionados a la naturaleza del bien y a las características propias del ciclo de producción y comercialización de la empresa. En tal sentido, es importante que la empresa tenga el control sobre estos hechos, con la finalidad de ser más eficiente y



competitivo en el entorno económico. En este estudio, nos ocuparemos de las mermas y desmedros y sus implicancias contables y tributarias, destacando a su vez, las posiciones vertidas por el Tribunal Fiscal con respecto a este tema. Al respecto, debemos indicar que el inciso c) del artículo 21° del Reglamento del Impuesto a la Renta nos señala la siguiente definición: Merma, pérdida física en el volumen, peso o cantidad de las existencias, ocasionada por causas inherentes a su naturaleza o al proceso productivo.

Dentro de los ejemplos más comunes de mermas podemos citar los siguientes:

- a) La pérdida de peso de una res en el traslado de una ciudad a otra.
- b) La pérdida de gasolina, ocurrida en su almacenamiento o distribución desde la refinería hacia los grifos, por efecto de la evaporación o volatilidad de la gasolina.
- c) La pérdida de peso del hilo por efectos climáticos.
- d) La pérdida de tinta y papel en la industria editora.

Según el libro Todo Sobre Existencias, de los autores C.P.C. Carlos Valdivia y C.P.C. Alejandro Ferrer; nos dicen lo siguiente: “Las normas tributarias consideran a las disminuciones o pérdidas de las existencias por concepto de Mermas como gastos aceptados para determinación de la base imponible del Impuesto a la Renta, asimismo, en el inciso d) del artículo 37° del Texto único Ordenado del Impuesto a la Renta determina que, a fin de establecer la renta neta de tercera categoría, se deducirá de la renta bruta los gastos necesarios para producirla y mantener su fuente, así como los



vinculados con la generación de ganancias de capital”. Por lo tanto, se consideran deducibles las pérdidas extraordinarias sufridas por caso fortuito o fuerza mayor en los bienes productores de renta gravada o por delitos cometidos en perjuicio del contribuyente por sus dependientes o terceros, en la parte que tales pérdidas no resulten cubiertas por indemnizaciones o seguros y siempre que se haya comprobado judicialmente el hecho delictuoso o que se acredite que es inútil ejercitar la acción judicial correspondiente. En muchas organizaciones, el acceso a la mercadería es más fácil que al dinero en efectivo, sobre todo en los grandes almacenes, supermercados, tiendas por departamento, comercios y/o proceso de envasado de Gas (como es nuestro caso); realizándose denotados esfuerzos para resolver este problema de faltantes de inventario.

2.2.1.5.1. Mermas en Combustibles

En el sector de combustibles, las mermas se originan por factores precisos, cómo los cambios de temperatura, la presión de vapor y en el proceso de transporte ya sea por manipuleo, esta disminución del inventario (combustible) origina significativas perdidas en las empresas del rubro que literalmente observan a su inversión evaporarse, afectando directamente la esencia financiera de la empresa y mermando la recaudación del fisco (Martín, 2015).

2.2.1.5.2. Mermas por Presión de Vapor

Los líquidos cómo cualquier sustancia tiene dentro de sus componentes moléculas que siempre están en movimiento a diversas direcciones, son precisamente estos movimientos errados que hacen que las moléculas choquen y es en donde se produce energía, en esta



constante producción de energía ocurre que muchas moléculas que están cerca de la superficie puedan saltar al espacio exterior como gas, esta conversión de líquido a gas lleva el nombre de evaporación, así mismo a medida que mayor grupo de moléculas pasan al estado de vapor la presión del espacio cerrado sobre el líquido aumenta, sin embargo este termina siendo equilibrado ya que no es indefinido porque cada molécula que logra escapar del líquido necesariamente regresa a él (Martín, 2015).

2.2.1.5.3. Merms por Temperatura

Una de las propiedades físicas de los líquidos es exhibir una extensión o disminución en su volumen más aún en escenarios en donde la temperatura es volátil es decir se va expandiendo o disminuyendo, por lo tanto, este componente se introduce perpetuamente en la gasolina y el diésel, la mayoría de los líquidos introducen un diseño resumido, aumentan su volumen al aumento en la temperatura y disminuyen así su volumen gradualmente cuando baja la temperatura, hay cinco clases de actividades en el segmento de los hidrocarburos, exploración, explotación, refinación, transporte y distribución, las variedades volumétricas se exhiben cuando el refinador transporta el producto al distribuidor y éste mediante el transporte al mayorista y finalmente este a las estaciones de servicios (grifos) disponibles para ser comprado por el consumidor final (Martín, 2015).

2.2.1.5.4. Merms en el Transporte

Los camiones cisternas son vehículos dispuestos para transportar los combustibles en sus compartimientos de las refinerías a las



estaciones de venta de combustible, estos vehículos deben cumplir los prerequisites especializados para realizar esta actividad, por ejemplo, pólizas de seguro, sourvenir y/o accesorios de seguridad como (casco, guantes, extintor de incendios y así sucesivamente.), si el camión tiene varios compartimientos cada uno debe tener su propia bóveda particular y válvula de liberación separada para cada compartimento.

A causa de la topografía áspera de nuestro país y la atmósfera diferente hay una probabilidad de que el camión cisterna va a soportar un cambio en el volumen de carga que transporta, ya que las materias primas a base de petróleo se expanden cuando se calientan y se contraen cuando se enfrían, estas variedades no se comparan, mucho más considerando las separaciones que necesitan para ir a dejar el combustible es probable que estas variedades volumétricas perduren (Martín, 2015).

2.2.2 VENTAS

Fischer y Espejo (1997) define a la venta como la cesión de una mercancía mediante un precio convenido. La venta puede ser: al contado, cuando se paga la mercancía en el momento de tomarla, a crédito, cuando el precio se paga con posterioridad a la adquisición y a plazos, cuando el pago se fracciona en varias en Mercadotecnia.

Fischer (2004) la venta es una función que forma parte del proceso sistemático de la mercadotecnia y la definen como "toda actividad que genera en los clientes el último impulso hacia el intercambio.



Allan y Reíd, (2005) la venta como el proceso personal o impersonal por el que el vendedor comprueba, activa y satisface las necesidades del comprador para el mutuo y continuo beneficio de ambos (del vendedor y el comprador).

Kotler y Armstrong (2003) el vendedor debe saber interpretar el lenguaje verbal del prospecto que indica que está listo para realizar el cierre, en este momento el vendedor puede preguntar al prospecto sobre su cantidad y tipo de pedido, ofrecer beneficios extra o indicarle que puede ofrecerle una promoción si compra en ese momento.

Kevin B. y Hartley R. (2003) la venta personal es el flujo bidireccional de comunicación entre un comprador y un vendedor y están diseñadas para influir en la decisión de compra de una persona o grupo.

2.2.2.1 Tipos de venta

Philip y Keller (2006) ayuda a empresarios, mercadólogos e integrantes de las áreas de mercadotecnia y ventas a identificar con claridad el tipo de venta que pueden elegir en función de a quién se le venderá y qué usos le dará y las actividades que pueden realizar para efectuar la venta.

a) Venta Directa

El posible comprador entra a un establecimiento y es atendido por un vendedor que se encarga de atenderlo de forma personal.

Weitz y Col. (2005) la venta directa se define como una actividad empresarial que ocurre de persona a persona, en la cual el vendedor descubre y satisface las necesidades de un cliente, para lograr una relación con ventaja mutua y duradera de ambas partes.



b) Venta A Crédito

La que tiene el propósito de distribuir el pago del bien o servicio adquirido en un determinado plazo pautado de antemano entre el comprador y vendedor.

Mata (2017) crédito, por el contrario, desde el enfoque tradicional de los negocios se identifica como algo negativo “un centro de costo, que se encarga de la parte negativa de la relación con los clientes que es la cobranza.

c) Venta en libre servicio

Son las que se efectúan en tiendas de autoservicio y en donde los consumidores entran para comprar un producto(s) elegido y evaluado por ellos mismos.

Fisher y Navarro (1994) es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas.

d) Venta Minorista o al Detalle

Incluye todas las actividades relacionadas con la venta directa de bienes y servicios al consumidor final para un uso personal no comercial.

Un minorista o establecimiento al detalle es toda aquella empresa cuyo volumen de ventas procede, principalmente, de la venta al menudeo Entre los principales tipos de minoristas tenemos: Establecimientos especializados, almacenes departamentales, supermercados, establecimientos de conveniencia, establecimientos



de descuento, minoristas de precios bajos, supe tiendas y tiendas catálogo.

Philip y Keller (2006) entrar en las ventas al detalle es fácil y fracasar es todavía más fácil. Para sobrevivir en las ventas al detalle una empresa tiene que hacer una labor satisfactoria en su función primaria: atender a los consumidores.

e) Venta por Teléfono telemarketing

Este tipo de venta consiste en iniciar el contacto con el cliente potencial por teléfono y cerrar la venta por ese mismo medio.

Etzel et al., (2004) los productos que se pueden comprar sin ser vistos son idóneos para las ventas por teléfono.

f) Venta Online en línea o por internet

Este tipo de venta consiste en poner a la venta los productos o servicios de la empresa en un sitio web en internet.

Philip et al., (2004) las categorías en que las ventas en línea abarcan la porción más cuantiosa del comercio detallista son los libros, música y videos, hardware y software de computadora, viajes, juguetes y bienes de consumo.

g) Venta por Correo

Este tipo de venta consiste en el envío de cartas de venta, folletos, catálogos, vídeos, Cds y/o muestras del producto a los clientes potenciales mediante el correo postal, pero con la



característica adicional de que se incluye un "formulario de pedido" para que la persona interesada pueda efectuar la compra, ya sea enviando el formulario (también) por correo, realizando una llamada telefónica o ingresando a una página web para hacer efectivo el pedido.

Philip et al., (2004) Cámara y Cruz, el correo es un medio adecuado para la comunicación directa e individualizada, ya que permite una mejor selección del público objetivo.

h) Venta por Máquinas Automáticas

La venta de productos por medio de una máquina sin contacto personal entre comprador y vendedor se llama venta por máquinas automáticas. Su atractivo radica en la conveniencia o comodidad de la compra.

Etzel et al., (2004) la venta de productos por medio de una máquina sin contacto personal entre comprador y vendedor se llama venta por máquinas automáticas

2.3 MARCO CONCEPTUAL

CALIDAD

Calidad es ajustarse a las especificaciones o conformidad de unos requisitos. Es el grado perceptible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del cliente (Real Academia Española, 2017).



CANTIDAD

Se denomina cantidad a todo aquello que es medible y susceptible de expresarse numéricamente, pues es capaz de aumentar o disminuir (Real Academia Española, 2017).

COMBUSTIBLES

Sustancia que libera energía cuando se oxida por un desprendimiento brusco de calor. (Real Academia Española, 2017).

MERMA

Es entendida como la reducción en la cantidad de mercancías de una empresa, por lo cual surgen diferencias en los inventarios, ello como resultado de reacciones físicas o químicas presentadas durante el proceso productivo o traslado de un bien (Picón, 2011).

PRECIO

Cantidad de dinero que se cobra por un producto o servicio. En términos más amplios, el precio es la suma de los valores que los consumidores dan a cambio de los beneficios de tener o usar el producto o servicio (Real Academia Española, 2017).

SURTIDORES DE COMBUSTIBLE

Los surtidores de combustible es una máquina de una gasolinera que se utiliza para poner la gasolina en automóviles. El surtidor de combustible también se le conoce como bomba de gas o dispensador de la gasolina. En materia de estaciones de servicio y automovilismo, un surtidor de combustible (gasolina, gasóleo, etc.) es un dispositivo que permite dispensar a granel, por parte del personal de la gasolinera o en régimen de autoservicio, una medida exacta de



gasolina o gasóleo, que, al precio en ese momento por litro del carburante elegido, dará como resultado el importe a abonar por el usuario (Martín, 2015).

UTILIDAD

Es la cualidad de adecuarse al propósito del usuario. Estos propósitos son diferentes en detalle para cada usuario, pero al final prevalece el interés económico, entre los interesados se encuentran: los administradores de la empresa, inversionistas, accionistas, trabajadores, proveedores, acreedores, autoridades gubernamentales, etc. (Real Academia Española, 2017).

VENTA

Es una función que forma parte del proceso sistemático de la mercadotecnia y la definen como toda actividad que genera en los clientes el último impulso hacia el intercambio (Fischer, 2004)

VOLUMEN

Espacio ocupado por un cuerpo, es decir, su magnitud física comprendida en tres dimensiones: largo, ancho y alto. La unidad de medida del volumen según el Sistema Internacional, es el metro cúbico (m³) (Real Academia Española, 2017).

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La investigación se realizó en el Departamento de Puno, Provincia de San Román, Distrito de Juliaca, la empresa Grifos inversiones San José se encuentra ubicado en la av. circunvalación esquina Jr. Raúl Porrás Barrenechea N° 761, del barrio San José.

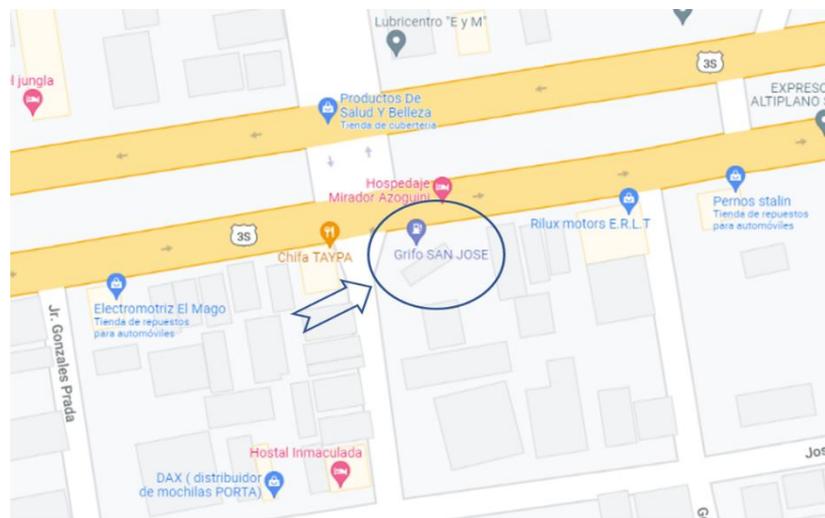


Figura 3: Ubicación geográfica del Grifo

Grifos inversiones San José S.A.C. orientada al servicio de distribución y comercialización de combustible Diésel B5, Gasohol 84° plus y Gasohol 90° plus en el mercado de la ciudad de Juliaca ofreciendo un servicio de calidad a los usuarios. Esta empresa pertenece al Grupo PECSA es una corporación privada de capitales peruanos conformado por las empresas Peruana de Combustibles S.A., Peruana de Petróleo S.A.C., Peruana de Estaciones de Servicios S.A.C., Consorcio de Estaciones S.A. y Peruana de Gas Natural S.A.C. (con el 50% de participación), que ha destacado con éxito y se ha consolidado como la marca privada,



completamente peruana, más importante en la distribución y comercialización de combustibles y derivados de hidrocarburos en el ámbito nacional.

Las actividades de las empresas que conforman el grupo están orientadas a brindar energía a empresas y personas a través de la distribución y comercialización de Gasolina, Diésel, Gas Licuado de Petróleo (GLP) vehicular, envasado y granel, Gas Natural Vehicular (GNV) y lubricantes. También, mediante el negocio retail que comprende la cadena de Estaciones de Servicio PECSA.

Grifos inversiones San José S.A.C. se encuentra ubicado en la av. circunvalación esquina Jr. Raúl Porras Barrenechea N° 761, del barrio San José. La empresa por el giro del negocio tiene una distribución adecuada de sus instalaciones, donde está el área administrativa, la zona de servicios, que en líneas generales guarda concordancia con las normas y demás disposiciones inherentes que emanan el ministerio de energía y minas (MINEM) y el organismo superior de la inversión en energía y minería (OSINERGMIN).

3.2 PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

La ejecución de la investigación y redacción de tesis se realizó durante el periodo de 22 meses en total, que a continuación se detalla:

- Elaboración del proyecto: 3 mes
- Presentación y aprobación del proyecto: 1 mes
- Diseño y aplicación de los instrumentos de investigación: 7 meses
- Procesamiento de análisis de información: 3 meses
- Redacción de tesis: 3 meses
- Presentación de tesis: 3 meses



3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.3.1 POBLACIÓN

Para la investigación la población está constituida por 61 trabajadores de la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019. López y Fachelli (2015) expresan que la población es la totalidad de elementos que forman parte de una investigación; ya que es el conjunto de individuos o personas o instituciones que son motivo de investigación. (Ñaupas *et al.*, 2014).

3.3.2 MUESTRA

Para el caso de la investigación, se empleó muestreo no probabilístico, subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación (Hernández *et al.*, 2014). Se utilizó una muestra intencional, la muestra se selecciona en relación a características relevantes para el estudio (Wood y Smith, 2018), donde el objeto de estudio son los 61 trabajadores de la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019.

3.4 DISEÑO ESTADÍSTICO

3.4.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

La metodología escogida para esta investigación es de enfoque cuantitativo, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández *et al.*, 2014).

3.4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo descriptiva y básica. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Hernández *et al.*, 2014)



Es de utilidad para analizar las actividades en las ventas de las existencias de la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019, Además que proporcionará toda información que se obtendrá al desarrollar las mermas en la venta de combustible.

3.4.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la presente investigación corresponde a un diseño no experimental de corte Transversal. Hernández et al., (2014) el diseño no experimental se divide tomando en cuenta el tiempo durante se recolectan los datos, estos son: diseño transversal, donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado.

La investigación se realizará sin manipular las variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

3.5 PROCEDIMIENTO

Para realizar el trabajo de investigación y la recopilación de información realizamos los siguientes procedimientos:

- **Primero:** Búsqueda de la información en libros, revistas y páginas webs acerca de los factores que generan las mermas en la venta de combustible.
- **Segundo:** Se visitó a la administración para obtener información de documentos como: los estados financieros de dos periodos, inventario.
- **Tercero:** Se clasifico la información obtenida
- **Cuarto:** Se realizó cuestionario de mermas, ventas, para presentar gráficos las cuales expresan el grado de conocimiento sobre el tema en desarrollo.



- **Quinto:** En base a los resultados obtenidos se procedió a plantear alternativas de solución que mejoren la situación económica y financiera tomando decisiones adecuadas.

3.5.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

A) Técnicas

La investigación considera utilizar dos técnicas para recolectar datos: la encuesta y el análisis documental.

Baena (2014) considera que: “la encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando” (p. 101)

Hernández et al., (2014) establece que: “en la revisión documental se considera todo medio que pueda permitir la obtención de información que sean estructurados” (p. 418).

B) Instrumento

En el presente proyecto de investigación se utilizará un instrumento de acopio de datos y un cuestionario; para conocer el comportamiento de las mermas en la empresa por lo que se considera 20 y 10 ítems, cuyas respuestas tienen dos opciones. Hernández et al., (2014) afirma que los cuestionarios están conformados por preguntas que permiten recopilar información sobre un fenómeno determinado.

Otro instrumento considerado es la guía de revisión documental, la cual según Muñoz (2011) afirma que es “un instrumento que permite obtener datos a partir de muchas fuentes a las que se puede acceder como investigador, ya sean escritos, archivos, imágenes, entre otras” (p. 223).

3.5.2 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.5.2.1 Validez

“La validez, en términos generales, se refieren al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (Hernández et al., 2014) Por lo tanto, nos atrevemos a decir que se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir, en relación al contenido, al criterio y al constructo. Para esta validación se realizó una descomposición de los ítems, en cada una de las variables, las dimensiones y los indicadores que componen nuestra investigación. La valoración de los resultados emitida por los expertos, fueron interpretados mediante la siguiente Tabla 1.

Tabla 1: Valores de los niveles de validez

Valores	Nivel de validez
33-40	Alto nivel de validez
25-32	Moderado nivel de validez
19-24	Mediano nivel de validez
9-18	Regular nivel de validez
1-8	Deficiente nivel de validez

FUENTE: Cabanillas (2004)

Tabla 2: Nivel de validez de los cuestionarios, según el tipo de expertos

Expertos	MERMA	VENTA
COTRADO LUPO, SHEYLA LIA	36	37
QUSIPE CHOQUE OMAR JESUS	36	37
QUITO DIZA VANESA LIZANA	36	36
Promedio de valoración	36	37

FUENTE: Ficha de informe de opinión de los expertos.

De acuerdo a la Tabla 2, el promedio de validez de los instrumentos por juicio de expertos fue de 36 en el instrumento de merma, mientras tanto en el instrumento de venta fue 37 el promedio de validez, podemos deducir que ambos instrumentos tienen un alto nivel de validez según Cabanillas.

3.5.2.2 Confiabilidad

La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. De acuerdo a Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2014), la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objetos produce resultados iguales. Existen varias técnicas para medir la confiabilidad, pero en nuestra investigación utilizamos es el coeficiente de Kuder – Richardson, que se utiliza para las pruebas dicotómicas, ya que es similar al coeficiente de alfa de Cronbach. Para la interpretación del coeficiente de Kuder – Richardson se consideró la siguiente tabla de rangos.

Tabla 3: Nivel de confiabilidad del coeficiente de Kuder – Richardson

Rango	Nivel
0.70-1.00	Muy fuerte
0.50-0.69	Sustancial
0.30-0.49	moderada
0.10-0.29	Baja
0.01-0.09	Despreciable

FUENTE: George y Mallery (1995)

Para determinar el grado de confiabilidad del cuestionario de merma y venta, se efectuó una encuesta piloto a 15 encuestados elegidos al azar con

las mismas características de la muestra. En este caso la confiabilidad se hizo con el coeficiente de Kuder – Richardson.

Tabla 4: Estadísticos de fiabilidad de los cuestionarios de mermas y venta

Variable	coeficiente de Kuder – Richardson	Nº de elementos
Merma	0.785	20
Venta	0.837	10

FUENTE: Programa de Spss 25

El coeficiente de Kuder – Richardson, obtenido es superior a 0,70 en ambas variables, indica que el instrumento tiene muy fuerte la confiabilidad. Por lo tanto, es aplicable.

3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

En la operacionalización de las variables se identifican los indicadores que proporcionan respuestas de forma directa a las variables en medición con el objeto de ser concretos en la búsqueda de los datos para el desarrollo óptimo de la investigación que se está llevando a cabo. La operacionalización de las variables el “proceso que sufre una variable (o un concepto en general) de modo tal que a ella se le encuentran los correlatos empíricos que permiten evaluar su comportamiento en la práctica:” (Sabino 1966). A continuación, se presenta la operacionalización de variables (Tabla 5).

Tabla 5: Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración	
MERMAS	Cantidad	Volumen	1. ¿Conoce usted cuanta es la cantidad permitida de hidrocarburos que puede ser transportada según lo establecido por Osinergrmin?	SI NO	
			2. ¿Cuenta con un registro de volúmenes de hidrocarburos recibidos?		
	Peso		3. ¿Sabe usted cual es la cantidad de mermas que se producen en la circulación de combustible?		
			4. ¿Conoce usted cuales son los tipos de mermas se producen con más frecuencia en la empresa?		
			5. ¿Utiliza tecnología para el transporte y descarga de Carburantes?		
			6. ¿Existe la posibilidad de reducir las mermas sin afectar la calidad del producto?		
	Calidad	Proceso Productivo	7. ¿El precio de los combustibles están sujetos a las leyes de la oferta y la demanda?		
		Precio	8. ¿Los costos ocasionados por mermas afectan en los precios de venta?		
	Operación	Transporte	9. ¿El transporte de combustible produce mermas?		
			10. ¿Se emplean estrategias para reducir la merma de combustible, en el proceso operativo de transporte?		
		Recepción	11. ¿En el proceso operativo de recepción, se produce una merma en el combustible?		
			12. ¿Se emplean estrategias para reducir la merma de combustible, en el proceso operativo de recepción?		
		Almacenamiento	13. ¿En el proceso operativo del almacenamiento, se produce una merma en el combustible?		
			14. ¿Se emplean estrategias para reducir la merma de combustible, en el proceso operativo de almacenamiento?		
	Despacho	15. ¿En el proceso operativo de despacho, se produce una merma en el combustible?			
		16. ¿Se emplean estrategias para reducir la merma de combustible, en el proceso operativo de despacho?			
	Factor Climatológico	Cambios de temperaturas en la Zona	17. ¿Las altas temperaturas causadas por el factor climatológico, generan merma en el combustible?		
			18. ¿Se emplean estrategias para reducir la merma de combustible, causado por las altas temperaturas de la zona, debido al factor climatológico?		
	Metodología de cálculo de mermas	Promedio simple estadístico	19. ¿Estima si el porcentaje de mermas de combustibles anualmente alcanza lo permitido?		
			20. ¿Estima que las mermas de las existencias tratados en el informe adecuada y tributariamente generan riesgos tributarios?		
VENTAS	Venta	Ingresos	1. ¿Se realiza un informe técnico de las mermas de combustibles?		
			2. ¿La deducción del impuesto a la renta anual de los ingresos percibidos por la venta del combustible, al no considerarse merma, es mayor?		
	Control de los inventarios		3. ¿La merma en el combustible afecto directamente a los ingresos percibidos por su venta?		
			4. ¿El control de inventarios influye en la venta del combustible y por ende en sus ingresos?		
			5. ¿Aplica un control de inventarios para la venta del combustible?		
			6. ¿Cree usted que es importante la implementación de una aplicación de control de inventarios?		
	Diferencia de inventario		7. ¿El personal está capacitado técnicamente para realizar inventarios y manipular el producto en la venta de combustibles?		
			8. ¿Registra la diferencia de inventario del combustible, a causa de la merma?		
	Tipos de ventas	Venta directa, a crédito, libre servicio, minorista, por teléfono, por correo, por internet, etc.	9. ¿Aplican estrategias para reducir la diferencia de inventario ocasionada por la merma del combustible, que afectan sus ingresos?		
			10. La empresa utiliza adecuadamente los tipos de venta (directa, crédito, libre servicio, teléfono, correo, internet, etc.)		

FUENTE: Acuña (2018)



3.7 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La información obtenida y procesada es analizada e interpretada utilizando los métodos descriptivos que se emplean en trabajos de investigación de esta naturaleza, el cual supone la búsqueda de sentido y grado de significación de los datos recolectados que servirán para contrastar las hipótesis planteadas.

Habiendo aclarado anteriormente las variables que finalmente se utilizarán, además de cómo serán recolectados los datos, el paso siguiente es desarrollar un análisis descriptivo que nos permita explotar los datos y verificar que ocurre con las hipótesis planteadas en esta investigación. El análisis descriptivo y documental se realizó con el propósito de identificar las dimensiones subyacentes, que explican las descripciones entre un conjunto de variables. Este análisis requiere que todas las descripciones entre las variables de igual forma las dimensiones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

A continuación, se presenta la clasificación en dimensiones, de las respuestas obtenidas de los colaboradores que trabajan en la Empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019 - Juliaca.

4.1.1 DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE DE MERMAS

Tabla 6: Dimensión de cantidad y calidad.

ÍTEMS	ALTERNATIVAS				TOTAL	
	SÍ	%	NO	%	Fi	%
1. ¿Conoce usted cuanta es la cantidad permitida de hidrocarburos que puede ser transportada según lo establecido por Osinergmin?	25	40.98%	36	59.02%	61	100%
2. ¿Cuenta con un registro de volúmenes de hidrocarburos recibidos?	16	26.23%	45	73.77%	61	100%
3. ¿Sabe usted cual es la cantidad de mermas que se producen en la circulación de combustible?	14	22.95%	47	77.05%	61	100%
4. ¿Conoce usted cuales son los tipos de mermas se producen con más frecuencia en la empresa?	13	21.31%	48	78.69%	61	100%
5. ¿Utiliza tecnología para el transporte y descarga de Carburantes?	20	32.79%	41	67.21%	61	100%
6. ¿Existe la posibilidad de reducir las mermas sin afectar la calidad del producto?	15	24.59%	46	75.41%	61	100%
7. ¿El precio de los combustibles están sujetos a las leyes de la oferta y la demanda?	55	90.16%	6	9.84%	61	100%
8. ¿Los costos ocasionados por mermas afectan en los precios de venta?	25	40.98%	36	59.02%	61	100%

FUENTE: Cuestionario de mermas

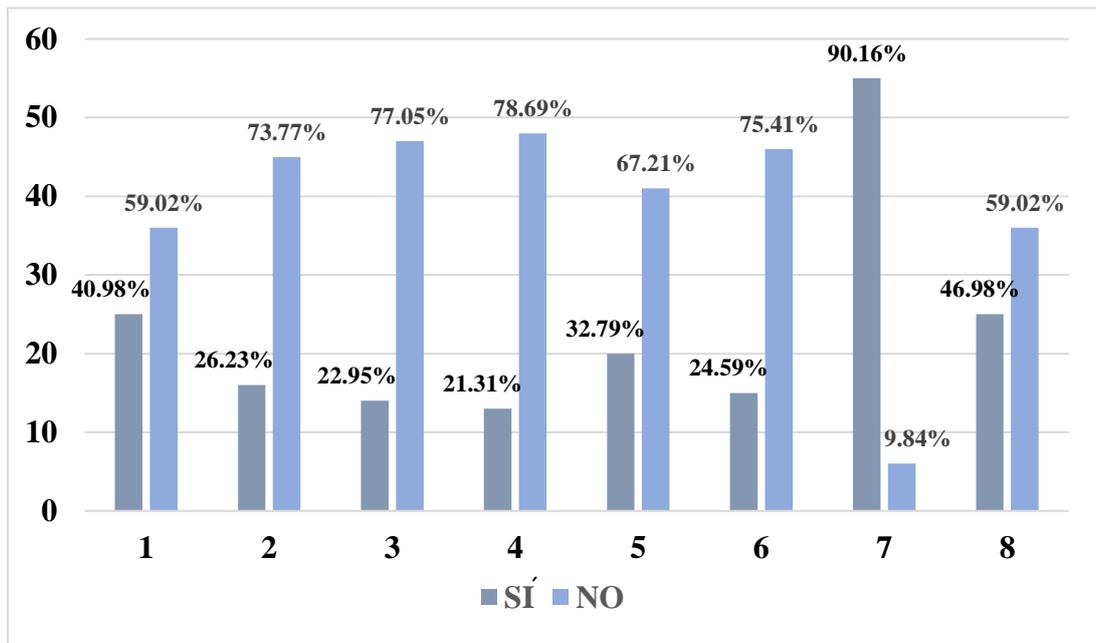


Figura 4: Dimensión de cantidad y calidad.

En la Tabla 6 y Figura 4, se muestran los resultados obtenidos sobre la dimensión de cantidad, las respuestas que dieron los colaboradores con respecto a la primera dimensión (cantidad y calidad) de la variable merma, en ella se puede observar que el 59.02% de los colaboradores encuestados dieron a conocer que no conocen la cantidad permitida de hidrocarburos que puede ser transportado según lo establecido por OSINERGMIN. Mientras que el 73.77% de los participantes dieron a conocer que no conocen el registro de volúmenes de hidrocarburos; de igual forma el 77.05% no conocen la cantidad de mermas que se producen en la circulación de combustible. Por último, el 78.69% de los encuestados mencionaron que no conocen los tipos de mermas que se producen dentro de la empresa. Por lo tanto, podemos deducir que en la gran mayoría respondieron una respuesta negativa en cuanto a cantidad de mermas, ya sea por la falta de capacitación del personal y la falta de tecnología adecuada para tal proceso dentro de la empresa investigada.

Así mismo, se puede observar que el 67.21% de los colaboradores encuestados dieron a conocer que no conocen y el 32.79% respondieron que si

conocen sobre la utilización de la tecnología para el transporte y descarga de carburantes. Mientras que el 75.45% de los participantes dieron a conocer que no conocen, pero el 24.59% mencionaron que si conocen la posibilidad de reducir las mermas sin afectar la calidad del producto. Por ello, el 9.84% no conocen y el 90.16% respondieron que si conocen el precio de los combustibles que están sujetos a las leyes de oferta y demanda. Por último, el 59.02% de los encuestados mencionaron que no conocen y 40.98% dijeron que si conocen los costos que ocasiona las mermas donde afectan directamente a los precios de venta. Por lo tanto, podemos deducir que en la gran mayoría respondieron una respuesta negativa en cuanto a calidad de mermas, ya sea por la falta de implementación de programas de capacitación y la falta de tecnología.

Tabla 7: Dimensión de operacionalización

ÍTEMS	ALTERNATIVAS				TOTAL	
	SÍ	%	NO	%	Fi	%
9. ¿El transporte de combustible produce mermas?	57	93.44%	4	6.56%	61	100%
10. ¿Se emplean estrategias para reducir la merma de combustible, en el proceso operativo de transporte?	49	80.33%	12	19.67%	61	100%
11. ¿En el proceso operativo de recepción, se produce una merma en el combustible?	52	85.25%	9	14.75%	61	100%
12. ¿En el proceso operativo del almacenamiento, se produce una merma en el combustible?	40	65.57%	21	34.43%	61	100%
13. ¿Se emplean estrategias para reducir la merma de combustible, en el proceso operativo de almacenamiento?	28	45.90%	33	54.10%	61	100%
14. ¿En el proceso operativo de despacho, se produce una merma en el combustible?	40	65.57%	21	34.43%	61	100%
15. ¿Se emplean estrategias para reducir la merma de combustible, en el proceso operativo de despacho?	18	29.51%	43	70.49%	61	100%

16. ¿El transporte de combustible produce mermas?	57	93.44%	4	6.56%	61	100%
---	----	--------	---	-------	----	------

FUENTE: Cuestionario de mermas

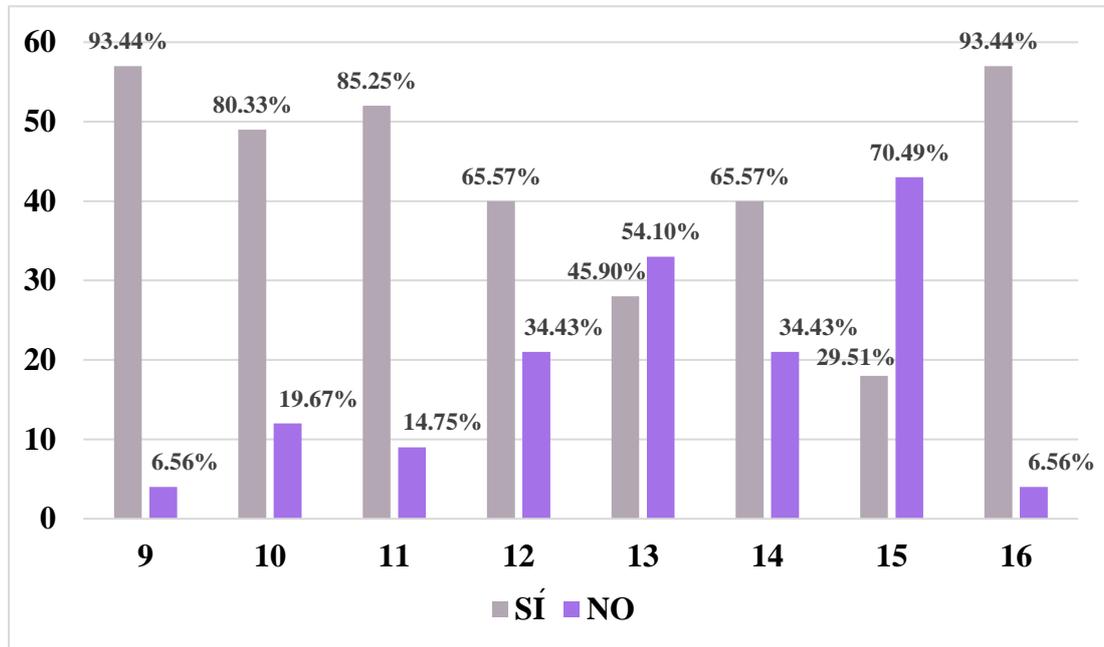


Figura 5: Dimensión de operacionalización

En la Tabla 7 y Figura 5, se muestran los resultados obtenidos sobre la dimensión de operacionalización, en ella se puede observar que el 93.44% de los colaboradores encuestados respondieron que si conocen que el transporte de combustibles produce mermas. Mientras que el 80.33% de los participantes dieron a conocer que si conocen las estrategias para reducir la merma de combustible en el proceso operativo de transporte. Es evidente que el 85.25% si conocen el proceso de recepción donde se produce la merma en el combustible. De igual forma el 54.10% mencionan que no evidencian las estrategias para reducir la merma de combustible cuando se almacena. Por consiguiente, mencionan que si conocen un 65.57% que en el proceso operativo de despacho se produce merma en el combustible. Por último, el 70.49% de los encuestados mencionaron que no conocen las estrategias para reducir las mermas de combustible durante el

despacho. Por lo tanto, podemos deducir que en la gran mayoría respondieron una respuesta positiva en cuanto a la dimensión de operacionalización de mermas, ya sea por la falta de capacitación del personal y la falta de tecnología adecuada dentro de la empresa investigada.

Tabla 8: Dimensión de climatología y metodología de cálculo de mermas

ÍTEMS	ALTERNATIVAS				TOTAL	
	SÍ	%	NO	%	Fi	%
17. ¿Las altas temperaturas causadas por el factor climatológico, generan merma en el combustible?	50	81.97%	11	18.03%	61	100%
18. ¿Se emplean estrategias para reducir la merma de combustible, causado por las altas temperaturas de la zona, debido al factor climatológico?	22	36.07%	39	63.93%	61	100%
19. ¿Estima si el porcentaje de mermas de combustibles anualmente alcanza lo permitido?	20	32.79%	41	67.21%	61	100%
20. ¿Estima que las mermas de las existencias tratados en el informe adecuada y tributariamente generan riesgos tributarios?	38	62.30%	23	37.70%	61	100%

FUENTE: Cuestionario de mermas

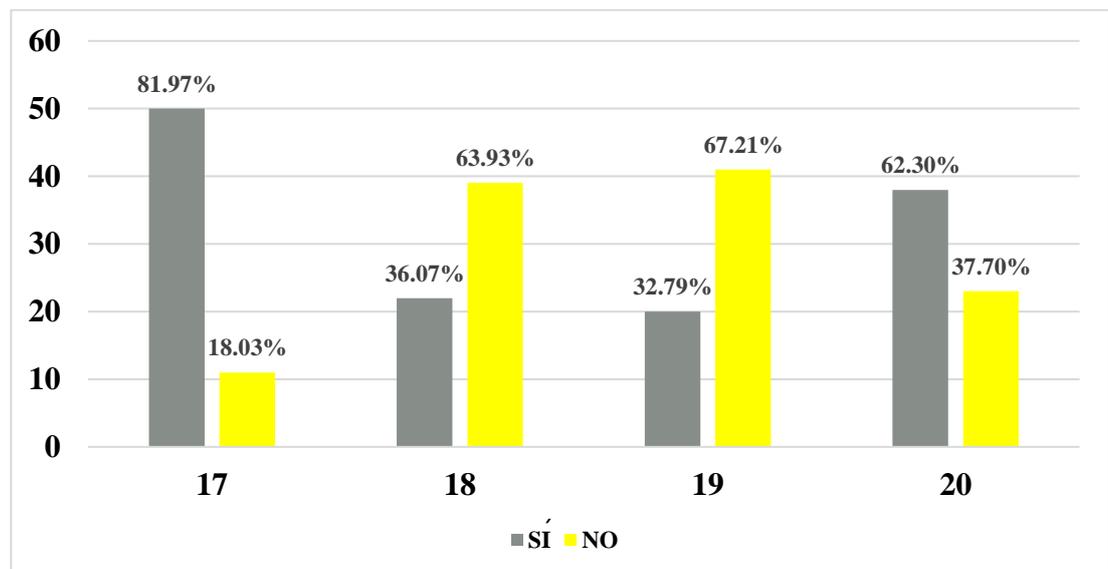


Figura 6: Dimensión de climatología y metodología de cálculo de mermas



En la Tabla 8 y Figura 6, se muestran los resultados obtenidos de climatología, en ella se puede observar que el 81.97% de los colaboradores encuestados respondieron que sí, donde evidencian que las altas temperaturas causadas por el factor climatológico causan merma en el combustible. Mientras que el 63.93% de los participantes dieron a conocer que no conocen las estrategias para reducir las mermas de combustibles causado por las altas temperaturas de nuestra región altiplánica. Por lo tanto, podemos deducir que en la gran mayoría respondieron una respuesta positiva en cuanto a la dimensión de operacionalización de mermas, ya sea por la falta de capacitación del personal y la falta de tecnología adecuada dentro de la empresa investigada.

De igual forma, se observan los resultados obtenidos sobre metodología de cálculo de mermas, se evidencia que el 67.21% de los colaboradores encuestados respondieron que no conocen sobre la estima del porcentaje de mermas de combustibles anualmente alcanzo lo permitido. Mientras que el 62.30% de los participantes dieron a conocer que si conocen la estima que las mermas de las existencias tratadas en el informe y tributariamente generan riesgos tributarios; donde se deduce por la falta de capacitación del personal y la falta de tecnología.

4.1.2 DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE DE VENTA

Tabla 9: Dimensión de venta y tipos de venta

ÍTEMS	ALTERNATIVAS				TOTAL	
	SÍ	%	NO	%	Fi	%
1. ¿Se realiza un informe técnico de las mermas de combustibles?	28	45.90%	33	54.10%	61	100%
2. ¿La deducción del impuesto a la renta anual de los ingresos percibidos por la venta del combustible, al no considerarse merma, es mayor?	40	65.57%	21	34.43%	61	100%
3. ¿La merma en el combustible afecta directamente a los ingresos percibidos por su venta?	45	73.77%	16	26.23%	61	100%
4. ¿El control de inventarios influye en la venta del combustible y por ende en sus ingresos?	30	49.18%	31	50.82%	61	100%
5. ¿Aplica un control de inventarios para la venta del combustible?	51	83.61%	10	16.39%	61	100%
6. ¿Cree usted que es importante la implementación de una aplicación de control de inventarios?	55	90.16%	6	9.84%	61	100%
7. ¿El personal está capacitado técnicamente para realizar inventarios y manipular el producto en la venta de combustibles?	19	31.15%	42	68.85%	61	100%
8. ¿Registra la diferencia de inventario del combustible, a causa de la merma?	38	62.30%	23	37.70%	61	100%
9. ¿Aplican estrategias para reducir la diferencia de inventario ocasionada por la merma del combustible, que afectan sus ingresos?	13	21.31%	48	78.69%	61	100%
10. La empresa utiliza adecuadamente los tipos de venta (directa, crédito, libre servicio, teléfono, correo, internet, etc)	45	73.77%	16	26.23%	10	100%

FUENTE: Cuestionario de venta

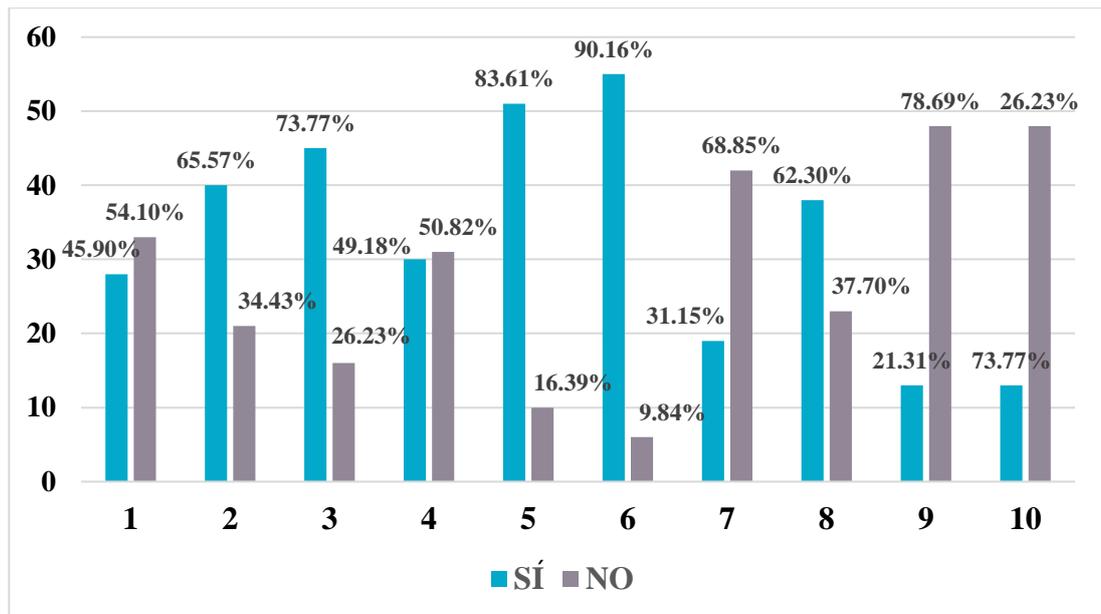


Figura 7: Dimensión de venta y tipo de ventas

En la Tabla 9 y Figura 7, se muestran los resultados obtenidos sobre venta, en ella se puede observar que el 54.10% de los colaboradores encuestados respondieron que no conocen sobre la realización de un informe técnico de las mermas de combustibles. Mientras que el 65.57% de los participantes dieron a conocer que si conocen la deducción del impuesto a la renta anual de los ingresos percibidos por la venta de combustible al no considerarse merma. Es evidente que el 73.77% si conocen la merma en el combustible que afecta directamente a los ingresos percibidos por su venta. De igual forma el 50.82% mencionan que no evidencian el control de inventarios que esto influye en la venta del combustible y por ende en sus ingresos. Por consiguiente, mencionan que si conocen un 83.61% saben que aplican un control de inventarios para la venta del combustible. De igual forma, se puede observar que el 90.16% que si consideran que se debe implementar una aplicación de control de inventarios. Por último, el 68.85% de los encuestados mencionaron que no están capacitados técnicamente para realizar inventarios y manipular el producto en la venta de combustible. Por lo tanto, podemos deducir

que en la gran mayoría respondieron una respuesta positiva en cuanto a la dimensión de ventas.

De igual forma, se muestran los resultados obtenidos sobre tipos de venta, se evidencia que el 73.77% de los colaboradores encuestados respondieron que, si conocen sobre la utilización de tipos de venta que están implementadas en la empresa como directa, crédito, libre servicio, teléfono, correo, internet, etc. Sin embargo, apoyara en el proceso de la oferta y demanda.

4.1.3 ANÁLISIS DOCUMENTAL

Tabla 10: Mermas de combustible en el proceso de abastecimiento de Planta a Cisterna según años de estudio.

Combustible	2018		2019	
	Cantidad	Promedio	Cantidad	Promedio
Diésel B5	2850	712.5	2180	545
Gasohol 84 Plus	1780	445	1430	357.5
Gasohol 90 Plus	1150	287.5	870	217.5

FUENTE: Análisis documental

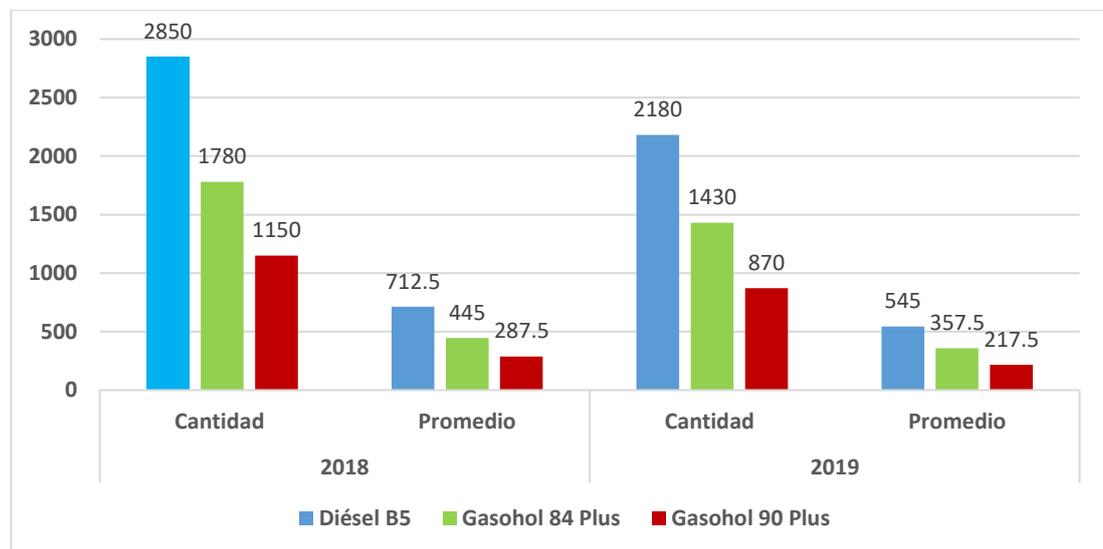


Figura 8: Mermas de combustible en el proceso de abastecimiento de Planta a Cisterna según años de estudio.

Según los datos presentados en la Tabla 10 y Figura 8, se puede observar las mermas de combustibles perdidos en el proceso de abastecimiento de Planta a Cisterna, correspondientes a los años 2018 y 2019. Gráficamente se puede apreciar que el año 2018 fue donde hubo mayor pérdida en Diésel B5, específicamente de 2850 galones, mientras que el año 2019 esa pérdida fue disminuyendo llegando a 2180 galones. En pérdidas de Gasohol 84 Plus, en el 2018 fue de 1780 galones, en el 2019 fue de 1430 galones. Y pérdida obtenida Gasohol 90 Plus para el 2018 fue de 1150 galones, para el 2019 fue de 870 galones. Según la revisión documentada de la empresa, se puede comprobar que efectivamente hubo pérdidas considerables de combustible en los procesos de distribución de combustible, lo cual estaría afectando a la rentabilidad del grifo.

Tabla 11: Merms de combustible en el proceso de abastecimiento de Cisterna al tanque según años de estudio.

Combustible	2018		2019	
	Cantidad	Promedio	Cantidad	Promedio
Diésel B5	1520	380	1230	307.5
Gasohol 84 Plus	980	245	730	182.5
Gasohol 90 Plus	750	187.5	580	145

FUENTE: Análisis documental

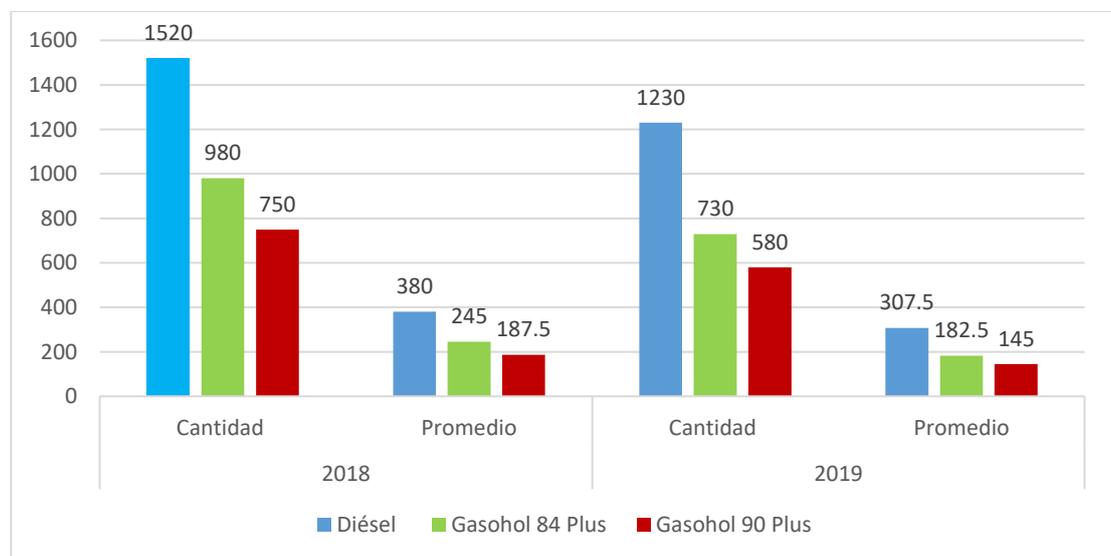


Figura 9: Mermas de combustible en el proceso de abastecimiento de Cisterna al tanque según años de estudio.

De los resultados mostrados en la Tabla 11 y Figura 9, se determinó que la pérdida de combustible de tipo Diésel B5 en el proceso de distribución para el abastecimiento de cisterna al tanque para el año 2018 fue de 1520 galones, mientras que en el año 2019 disminuyó hasta llegar a los 1230 galones. La pérdida obtenida para Gasohol 84 Plus en el 2018 fue de 980 galones, mientras que para el año 2019 fue menor, llegando hasta los 730 galones. Y finalmente la pérdida de Gasohol 90 Plus para el 2018 fue de 750 galones, para el 2019 fue de 580 galones; Y con respecto a los promedios, ese indicador muestra la pérdida de merma en promedio trimestralmente.

Tabla 12: Mermas de combustible en el proceso de abastecimiento del Surtidor a Cliente según años de estudio.

Combustible	2018		2019	
	Cantidad	Promedio	Cantidad	Promedio
Diésel B5	1850	462.5	1950	487.5
Gasohol 84 Plus	1180	295	1040	260
Gasohol 90 Plus	970	242.5	950	237.5

FUENTE: Análisis documental

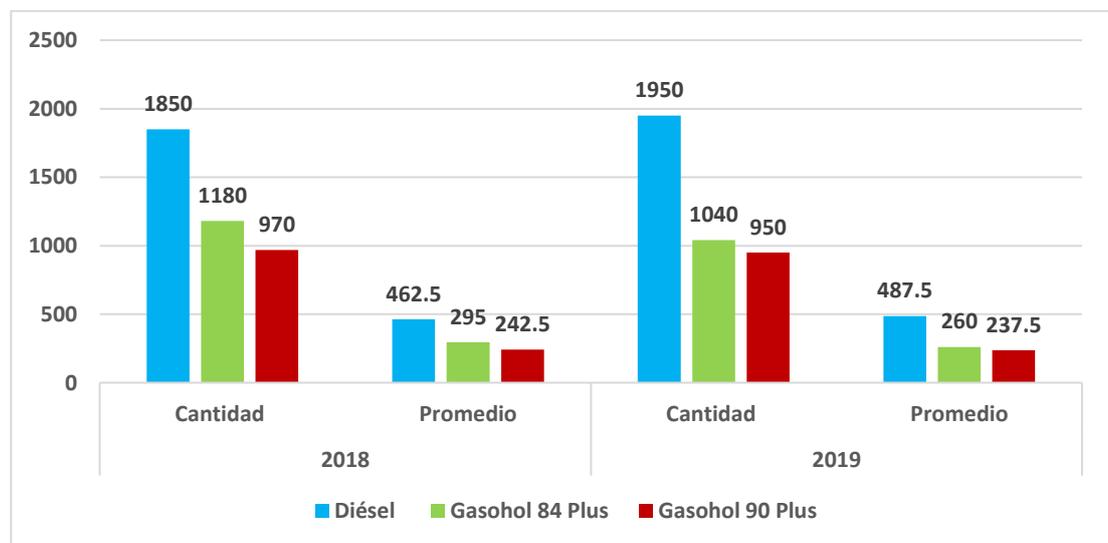


Figura 10: Mermas de combustible en el proceso de abastecimiento del Surtidor a Cliente según años de estudio.

De los resultados mostrados en la Tabla 12 y Figura 10, se determinó que la pérdida de combustible de tipo Diésel B5 en el proceso de distribución para el abastecimiento del surtidor al cliente para el año 2018 fue de 1850 galones, mientras que en el año 2019 aumento hasta llegar a los 1950 galones. La pérdida obtenida para Gasohol 84 Plus para el 2018 fue de 1180 galones, para el 2019 fue de 1040 galones. Y finalmente la perdida Gasohol 90 Plus en el 2018 fue de 970 galones, mientras que para el año 2019 fue menor, llegando hasta los 950 galones.

Tabla 13: Resumen de las mermas de la empresa

PRODUCTO	COMPRA GLNS	MERMA GLNS	MERMAS %	PRECIO DE VENTAS	TOTAL
Diésel B5	380.050	-4120	1.04%	12.90	-53.148.00
Gasohol 84 Plus	310.800	-3540	2.17%	14.90	-52.746.00
Gasohol 90 Plus	290.100	-3130	2.17%	15.90	-49.767.00
TOTAL	980950	-10790	5.38%		-155.661.00

FUENTE: Análisis documental

De los resultados mostrados en la Tabla 13, de acuerdo al análisis documental se concluyó que la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. tiene una merma de combustible de 10790 galones y convertida a soles su equivalente será de S/ 155.661.00 representando el 5.38% para el año 2018. Es evidente que se muestra las mermas de distintas dimensiones ya que afecta directamente a la perdida de presupuestos para diferentes rubros.

Tabla 14: Resumen de rentabilidad de la empresa

PRODUCTO	COMPRAS POR GLNS	MERMAS POR GLNS	PRECIO DE COMPRAS DE PLANTA	TOTAL DE COMPRAS	PRECIO DE VENTAS	TOTAL, DE VENTAS	RENTABILIDAD
Diésel B5	380.050	-4120	10.50	3.990.525.00	12.90	430.650.00	3.559.875.00
Gasohol 84 Plus	310.800	-3540	12.30	3.822.840.00	14.90	387.830.00	3.435.010.00
Gasohol 90 Plus	290.100	-3130	12.80	3.713.280.00	15.90	298.051.00	3.415.229.00
TOTAL	980.950	-10790		11.526.645.00		1.116.531.00	10.410.114.00

FUENTE: Análisis documental



De los resultados mostrados en la Tabla 14, de acuerdo al análisis documental se concluyó que la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. El galonaje y la cuantía de las mermas al año es de 980.950 galones, costando cada galón S/ 10.50, 12.30 y 12.80 de Diésel B5, Gasohol 84 Plus y Gasohol 90 Plus, de la compra de planta teniendo como costo S/ 11.526.645.00 y la venta al público por la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. costando cada galón es S/ 12.90, 14.90 y 15.90 de Diésel B5, Gasohol 84 Plus y Gasohol 90 Plus, obteniendo una ganancia de S/ 10.410.114.00 las mermas ascienden a 10790 galones en el transporte, almacenaje y venta de combustibles.

4.1.4 PROCESO DE PRUEBA DE HIPÓTESIS

En este apartado, se da a conocer la descripción de las variables de merma y venta. Al tratarse de dos variables cuantitativas para la prueba de hipótesis se hizo necesario realizar comprobar los datos. Se utilizó, la siguiente regla de decisión:

H₀. No se afectan significativamente las variables.

H_i. Si se afectan significativamente las variables.

95% de nivel de confianza

0,05 α nivel de significancia

Hipótesis general

H₀ = No afectan significativamente las mermas en la venta de combustible de la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019.

H₁ = Si afectan significativamente las mermas en la venta de combustible de la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019.



De las Tablas y Figuras precedentes, se observa que el galonaje y la cuantía de las mermas al año es de 980950 galones. Por lo tanto, las mermas ascienden a 10790 galones en el transporte almacenaje y venta de combustibles; sin embargo, teniendo una pérdida S/. 155,661.00. Entonces se acepta la hipótesis alterna y se desestima la nula. Esto nos permite afirmar que las mermas afectan significativamente en la venta de combustible.

4.2 DISCUSIÓN

Con la finalidad de poder responder al primer objetivo el cual está relacionado con determinar cómo las mermas afectan en la venta de combustibles de la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019, según la definición brindada por la Real Academia Española, las mermas se consideran como una porción de algo que se sustrae, considerándose como pérdidas en términos cuantitativos, así mismo otra definición en la que consiste como la pérdida física que presenta una existencia con respecto a su peso real. Bajo esta definición, el análisis se centra en las mermas obtenidas en el proceso de transporte del combustible de la planta a cisternas; y según Drogo y Pérez (2016) quienes afirman que las mermas se clasifican en dos tipos; en ordinales e inusuales, en este caso se considera ordinarias puesto que, según la naturaleza del negocio, estas van a estar presentes.

Según los resultados del instrumento en la Tabla 6 en la dimensión de cantidad consideran, un alto porcentaje de no conocer la cantidad permitida de hidrocarburos según establecido por osinergmin como el registro de volúmenes de igual forma la circulación de combustible y los tipos de mermas que se producen con frecuencia. Este resultado coincide con Espinoza (2016) en su tesis mermas de Hidrocarburos y utilidades de la Empresa Distribuidora de Combustible Negrón Bardalez Trading E.I.R.L Distrito de San Jerónimo Cusco 2016. Se ha determinado



la relación que existe entre la calidad del producto afectado por las mermas y las utilidades de la empresa comercializadora de combustible, indicando la afinidad directa y positiva, dado según la prueba P-Valor de $=0.025\%$. Según los resultados y lo que manifiesta el autor se determina que las mermas afectan a las ventas de combustibles.

Según los resultados del instrumento en la Tabla 6, en la dimensión de calidad consideran el alto porcentaje del no utilizan la tecnología para el transporte de carburantes por ende no conocen otros tipos de reducir las mermas y como los costos ocasionados por mermas afectan en los precios de venta. Este resultado coincide con Espinoza (2017) en su tesis denominada las mermas y su incidencia tributaria con el Impuesto a la Renta de las Empresas Pesqueras de Ancash. La importancia del informe técnico de mermas emitido por un profesional independiente que cumpla con los requisitos exigidos por el reglamento de la ley del Impuesto a la Renta. Que permita sustentar ante SUNAT la merma como gasto deducible. Según los resultados y lo que concuerda con este autor se determina, que la empresa acredite con un informe técnico emitido por un profesional que permita sustentar la merma como un gasto deducible.

Según los resultados del instrumento en la Tabla 7, dimensión de operacionalización precisan un alto porcentaje que si conocen al momento del transporte del combustible produce merma. Este resultado coincide con Yengle Vigo, (2014) en su tesis merma de Combustible en la Empresa Grifos Cajamarca S.A.C-Sucursales y su Incidencia Tributaria en el Ejercicio Económico 2013. Carece de planes de capacitación preventivo al personal responsable en el traslado, almacenaje operatividad de despachos y mantenimiento del combustible a afectos de las mermas sean el pertinente acorde con la normatividad tributaria y técnica



profesional en manejo de hidrocarburos. Según los resultados y lo que concuerdo con este autor que la empresa tiene que capacitar a su personal, para minimizar los efectos de las mermas en el traslado y trasiego a los tanques subterráneos, y la venta de combustible.

Según los resultados del instrumento en la Tabla 9, en la dimensión de venta como se puede ver en el gráfico un alto porcentaje sí precisan que la aplicación de control de inventarios es importante para la empresa y un mínimo porcentaje no. Este resultado coincide con Colonia (2014) implementación de un sistema ERP para mejorar la gestión de inventario y control operacional en la estación de servicio Corppetroleum S.A.C, Universidad Nacional Del Santa Nuevo Chimbote Perú. Finalmente, de acuerdo con las pruebas unitarias realizadas y siguiendo al detalle cada caso de uso se puede concluir que con la implementación de sistema ERP logramos mejorar satisfactoriamente la gestión de inventario y control operacional de la estación de servicio Corppetroleum S.A.C., cambiando la perspectiva de trabajo operativo a un labor más analítica y productiva de las operaciones financieras añadiendo resultados consolidados a la gerencia para apoyar la toma de decisiones. Lo que concuerdo con este autor que se debe implementar la aplicación del control de inventarios para una labor más analítica en las entras y salidas de mercaderías.



V. CONCLUSIONES

Al término de la investigación llegamos a las siguientes conclusiones:

PRIMERA: Se determinó cómo las mermas afectan en la venta de combustibles de la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019. El galonaje y la cuantía de las mermas al año es de 980950 galones, costando cada galón de Gasohol 90° plus S/ 12.80, Gasohol 84° plus S/ 12.30 y Diésel B5 S/ 10.50 de la compra de planta teniendo como costo S/ 11.526.645.00 y la venta al público por la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. costando cada galón de Gasohol 90° plus S/ 15.90, Gasohol 84° plus S/ 14.90 y Diésel B5 S/ 12.90, obteniendo una ganancia de S/ 10.410.114.00 las mermas ascienden a 10790 galones en el transporte, almacenaje y venta de combustibles. Teniendo una pérdida S/ 155.661.00. esto evidencia que las mermas afectan significativamente en la venta de combustible ya que en distintos factores se evidencian perdidas.

SEGUNDA: En este trabajo se describe la cantidad y calidad de merma de la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019, el 77.05 y 78.69% equivalentes a 47 y 48 encuestados no conocen la cantidad y calidad de las mermas. Por otro lado, el 90.16 y 40.98% similar a 55 y 25 trabajadores menciona que si conocen la dimensión mencionada. Se concluye que el personal de venta no está capacitado con un plan técnico para el manipuleo del combustible.

TERCERA: En la investigación se describe la operacionalización de merma de la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019, el 93.44% equivalente a 57 encuestados refieren que si conocen en cuanto a la dimensión. Por otro lado, 70.49% equivalente a 43 trabajadores no conocen la operacionalización de mermas. Finalmente se deduce que el personal tiene conocimiento en cuanto al transporte de combustible genera merma.



CUARTA: En la pesquisa se describe el factor climático y metodología de cálculo de merma de la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019, el 81.97% similar a 50 encuestados si conocen la dimensión mencionada, pero el 67.21% no evidencian. Por lo tanto, se muestra que emplean estrategias para deducir mermas de las altas temperaturas.

QUINTA: En la tesis se describe la venta y tipos de ventas de la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019, el 90.16% equivalente a 55 trabajadores señalan que, si conocen de la dimensión mencionada, pero el 78.69% equivalente a 48 trabajadores aluden que no tienen referencia sobre ventas y tipos de ventas. En conclusión, el personal de venta está capacitado con un plan técnico para el manipuleo del combustible.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Analizar Identificar las mermas de la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. en cada fase del proceso, para reflejar en los Estados Financiero sea reales y confiables. Tener un plan regular del mantenimiento preventivo de todos los equipos, conexiones y accesorios para que se difundan en un manual de procedimientos con cronogramas y tiempos establecidos.

SEGUNDA: Implementar un informe técnico de mermas emitido por un profesional independiente, calificado y competente, donde nos indicarán que métodos ha empleado de acuerdo con los requisitos exigidos por el reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta, y así sea válido para sustentar ante SUNAT la merma como gasto deducible.

TERCERA: Se debe seguir impulsando las capacitaciones constantes en cuanto al traslado de combustible, implementar estrategias oportunas para disminuir las mermas.

CUARTA: La empresa Grifos inversiones San José S.A.C. debe incorporar un plan estratégico para sostener la metodología de cálculo de mermas.

QUINTA: La empresa Grifos inversiones San José S.A.C. debe capacitar constantemente al personal de ventas y administrativas, con programas elaborados por profesionales expertos en el tema de las ventas de combustible.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, S. S. (2018). Factores que generan las mermas en venta de Combustibles de la Empresa Petro Paz S.A.C. (Tesis de Pregrado). Universidad San Pedro.
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/9438>
- Aguilar, H. (2009). Tratamiento tributario de las mermas y desmedros. *Revista Asesor Empresarial*, 9(12), 125.
http://www.asesorempresarial.com/web/webrev/_MSSTBTC F.pdf
- Allan y Reíd (2005) La venta como el proceso personal o impersonal por el que el vendedor comprueba, activa y satisface las necesidades del comprador para el mutuo y continuo beneficio de ambos.
- Anticona, N. (2016). El control interno en el área administrativa de comercial Trujillo S.A periodo, 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Catolica los Angeles Chimbote.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/436/CONTROL_IN_TERNO_ANTICONA_ANAMPA_NANCY_DALILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Auccapuella, E. y Prado, M. (2019). Mermas y su influencia en la rentabilidad del grifo servicentro chalpon E.I.R.L. ayacucho 2015, 2016 y 2017. (Tesis de Pregrado). Universidad Peruana los Andes. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/903>.
- Baena, D. (2014). *Análisis financiero: enfoque y proyecciones*. (2da. ed). Bogotá: ECOE Ediciones.
- Calapaqui, J. y Pacheco, E. (2017). Incidencia de las mermas en los costos de producción



de la fábrica de productos lácteos abellito s.a., barrio la avelina, parroquia tanicuchi, cantón latacunga, provincia Cotopaxi. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Técnica de Cotopaxi Facultad. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/4501/1/PI-000727.pdf>

Calcina, R. (2015). Determinacion de costos de comercializacion y su incidencia en los resultados economicos del centro de investigacion y servicios servicentro Una – Puno, periodos 2012 - 2013. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Nacional del Altiplano. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12303/Yana_Aydee_Quispe_Patricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Colonia, R. (2014). Implementación de un sistema ERP para mejorar la gestión de inventario y control operacional en la Estación de Servicio Corppetroleum SAC, en la ciudad Chimbote. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Nacional Del Santa. <http://repositorio.uns.edu.pe/handle/UNS/2072>

Cruz del Castillo, C., Olivares, S., y González, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (1ra ed) México: Grupo Editorial Patria.

Espinoza, A. (2016). Mermas de hidrocarburos y utilidades de la empresa distribuidora de combustible Negrón Bardalez Trading E.I.R.L Distrito de San Jerónimo Cusco, 2016. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Peruana Austral del Cusco. <http://repositorio.uaustral.edu.pe/handle/UAUSTRAL/10>

Espinoza, K. (2017). Las mermas y su incidencia tributaria con el impuesto a la renta de las empresas Pesqueras de Ancash – caso Pesquera Hucor Export E.I.R.L. (*Tesis de Pregrado*). Universidad San Andrés. <http://repositorio.usan.edu.pe/handle/usan/45>



- Etzel, Stanton, y Walker (2004). Venta por Máquinas Automáticas la venta de productos por medio de una máquina sin contacto personal entre comprador y vendedor se llama venta por máquinas automáticas. <https://www.promonegocios.net/venta/tipos-ventas.html>
- Ferrer, A. (2010). Mermas y desmedros-criterios contables y tributarios. *Actualidad Empresarial*, 216(4), 1-7.
- Fisher y Navarro (1994). Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con la venta. *Fundamento Marketing* (10a. Ed). 507, 555, 580.
- Fischer y Espejo (1997). Define a la venta como la cesión de una mercancía 58 mediante un precio convenido. *Mercadotecnia*. Págs. 26 y 27.
- Fischer (2004). Espejo la venta es una función que forma parte del proceso sistemático de la mercadotecnia y la definen como toda actividad que genera en los clientes el último impulso hacia el intercambio. *Mercadotecnia*, (3ra Ed). Mc Graw Hill, Págs. 26 y 27.
- Gonzales, P. (2014). ¿Costo o gasto?. ESAN, (1ra Ed). <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2014/04/14/costo-gasto-finanzas/>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. del P. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed). Mexico.
- Kevin; B. y Hartley R, (2003). La venta personal es el flujo bidireccional de comunicación entre un comprador y un vendedor y están diseñadas para influir en la decisión de compra de una persona o grupo. (1ra ed), 530,531 y 532.



- Kotler y Armstrong (2003) El vendedor debe saber interpretar el lenguaje verbal del prospecto que indica que está listo para realizar el cierre, en este momento el vendedor puede preguntar al prospecto sobre su cantidad y tipo. (1ra ed), 30,31 y 32.
- López, P., y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Mamani, Y. (2019). Determinación de los costos de producción y rentabilidad de la empresa Pesquera Titikaka Trout Perú S.C.R.L. Con la Impl. del six sigma, en el periodo 2017. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Privada San Carlos. http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC/4399/Ronald_Baroni_CHEC_ALLA_CARBAJAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martín, F. (2015). Las Mermas de Combustible y su incidencia Tributaria en las Estaciones de Servicio en Lima Metropolitana. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Nacional del Callao. Lima Callao . Perú.
- Muñoz, A., y Garcia, D. (2009). Diseño del modelo de abastecimiento de combustibles para las estaciones de servicio Esso y Mobil ubicadas en la ciudad de Bogotá. (*Tesis de Pregrado*). Pontificia Universidad Javeriana. <http://hdl.handle.net/10554/7329>
- Muñoz, C. (2011). Como elaborar y asesorar una investigación de tesis. México D.F: Pearson Education.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Bogotá: Ediciones de la U.
- Pérez y Ydrogo. (2016). Propuesta de un informe técnico para acreditar mermas.



- Picón, J. (2011). *Deducciones del impuesto a la renta empresarial: ¿Quién se llevó mi gasto?*. (2da ed). Lima: Dogma Ediciones.
- Philip, Armstrong, Camara, y Cruz. (2004). *Venta por Correo este tipo de venta consiste en el envío de cartas de venta, folletos, catálogos, vídeos.*
<https://www.promonegocios.net/venta/tipos-ventas-1p.html>
- Philip y Keller. (2006) *Tipos de venta Ayuda a empresarios, mercadólogos e integrantes de las áreas de mercadotecnia y ventas a identificar con claridad el tipo de venta.* Marketing, (12ava ed). Págs. 504 al 521.
<https://www.promonegocios.net/venta/tipos-ventas.html>
- Real Academia Española. (2017). dle.rae.es/?id=P1BWqzA
- Sevilla, J., Alberca, J., y Rodríguez, G. (2012). *Incremento de rentabilidad en la empresa “el carrete”. (Tesis de Pregrado).* Universidad Central del Ecuador.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/825>
- Tapia, L. (2014). *Tratamiento contable de las mermas en una empresa de ventas al detalle* (Tesis de Pregrado). Universidad Academia de Humanismo Cristiano.
<http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/bitstream/handle/123456789/3203/TING ECO 143.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tribunal Fiscal. (2017).
- Velarde, F. (2015). *Las mermas de combustible y su Incidencia Tributaria en las estaciones de servicios en Lima Metropolitana. (Tesis de Pregrado).* Universidad Nacional del Callao. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1558>
- Weitz y col. (2005). *La venta directa se define como una actividad empresarial que ocurre*



de persona a persona, en la cual el vendedor descubre y satisface las necesidades de un cliente, (1ra ed). Chile.

Wood, P., y Smith, J. (2018). Investigar en educación. Madrid: Narcea, S.A. de ediciones.

Yengle, J. (2014). Merms de combustible en la empresa grifos Cajamarca S.A.C – Sucursales y su Incidencia Tributaria en el ejercicio económico 2013. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Nacional de Trujillo.
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2949>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

FACTORES QUE GENERAN LAS MERMAS EN LA VENTA DE COMBUSTIBLES DE LA EMPRESA GRIFOS INVERSIONES SAN JOSÉ S.A.C. EN LA CIUDAD DE JULIACA 2018 – 2019.								
Problema	Hipótesis	Objetivos	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Método		
¿De qué manera las mermas afectan en la venta de combustibles de la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019?	Las mermas afectan significativamente a la venta de combustible de la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019.	Determinar cómo las mermas afectan en la venta de combustibles de la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019.	MERMAS	Cantidad y Calidad Operacionalización Factor Climatológico y Metodología de cálculo de mermas	<ul style="list-style-type: none"> - Volumen - Peso - Proceso - Productivo - Precio - Transporte - Recepción - Almacenamiento - Despacho - Cambios de temperaturas en la Zona - Promedio simple estadístico 	Enfoque cuantitativo La investigación es de tipo experimental	La población estará constituida por la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019. La muestra es no probabilística e intencional (61)	Técnica e instrumento Encuesta análisis documental
<p>P. específico</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿De qué manera la cantidad y calidad de mermas afectan a la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019? ¿De qué manera la operacionalización de mermas afectan a la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019? ¿De qué manera el factor climático y la metodología de cálculo de mermas afecta a la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019? ¿De qué manera la venta y tipos de venta afecta a la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019? 		<p>O. específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> Describir la cantidad y calidad de merma de la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019. Describir la operacionalización de merma de la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019. Describir el factor climático y metodología de cálculo de merma de la empresa Grifos & inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019. Describir la venta y tipos de venta de la empresa Grifos inversiones San José S.A.C. 2018 – 2019. 	<p>VD:</p> <p>VENTAS</p> <p>Venta y Tipos de ventas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresos • Control de los inventarios • Diferencia de inventario • Venta directa, crédito, libre servicio, minorista, teléfono, correo e internet 	Diseño transversal descriptivo	<p>estadística</p> <p>PROGRAMA DE SSPS</p>	<p>cuestionario</p> <p>acopio de datos</p>	



ANEXO 2: Cuestionario de mermas y ventas

CUESTIONARIO DE MERMAS

SEXO:		EDAD:	
-------	--	-------	--

El presente cuestionario tiene como fin recolectar la información necesaria para la realización de una investigación factores que generan las mermas en la venta de combustibles de la empresa grifos inversiones San José S.A.C. en la Ciudad de Juliaca 2018 – 2019.

Marcar solo una respuesta a cada ítem:

1	SÍ
2	NO

Instrucciones:

Por favor en el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación actual. No existen respuestas correctas ni incorrectas, tan solo se requiere conocer su opinión. Marque con (X):

N°	ÍTEMS	SÍ	NO
		1	2
	Cantidad		
1.	¿Conoce usted cuanta es la cantidad permitida de hidrocarburos que puede ser transportada según lo establecido por Osinergmin?		
2.	¿Cuenta con un registro de volúmenes de hidrocarburos recibidos?		
3.	¿Sabe usted cual es la cantidad de mermas que se producen en la circulación de combustible?		
4.	¿Conoce usted cuales son los tipos de mermas que se producen con más frecuencia en la empresa?		
	Calidad	SÍ	NO
		1	2
5.	¿Utiliza tecnología para el transporte y descarga de Carburantes?		
6.	¿Existe la posibilidad de reducir las mermas sin afectar la calidad del producto?		
7.	¿El precio de los combustibles están sujetos a las leyes de la oferta y la demanda?		
8.	¿Los costos ocasionados por mermas afectan en los precios de venta?		
	Operacionalización	SÍ	NO
		1	2
9.	¿El transporte de combustible produce mermas?		
10.	¿Se emplean estrategias para reducir la merma de combustible, en el proceso operativo de transporte?		
11.	¿En el proceso operativo de recepción, se produce una merma en el combustible?		



12.	¿Se emplean estrategias para reducir la merma de combustible, en el proceso operativo de recepción?		
13.	¿En el proceso operativo del almacenamiento, se produce una merma en el combustible?		
14.	¿Se emplean estrategias para reducir la merma de combustible, en el proceso operativo de almacenamiento?		
15.	¿En el proceso operativo de despacho, se produce una merma en el combustible?		
16.	¿Se emplean estrategias para reducir la merma de combustible, en el proceso operativo de despacho?		
	Factor Climatológico	SÍ	NO
		1	2
17.	¿Las altas temperaturas causadas por el factor climatológico, generan merma en el combustible?		
18.	¿Se emplean estrategias para reducir la merma de combustible, causado por las altas temperaturas de la zona, debido al factor climatológico?		
	Metodología de cálculo de mermas	SÍ	NO
		1	2
19.	¿Estima si el porcentaje de mermas de combustibles anualmente alcanza lo permitido?		
20.	¿Estima que las mermas de las existencias tratados en el informe adecuada y tributariamente generan riesgos tributarios?		

Adaptado de (acuña, 2018)



CUESTIONARIO DE VENTAS

SEXO:		EDAD:	
-------	--	-------	--

El presente cuestionario tiene como fin recolectar la información necesaria para la realización de una investigación factores que generan las mermas en la venta de combustibles de la empresa grifos inversiones San José S.A.C. en la Ciudad de Juliaca 2018 – 2019.

Marcar solo una respuesta a cada ítem:

1	SÍ
2	NO

Instrucciones:

Por favor en el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación actual. No existen respuestas correctas ni incorrectas, tan solo se requiere conocer su opinión. Marque con (X):

N°	ÍTEMS	SÍ	NO
		1	2
	Venta		
1.	¿Se realiza un informe técnico de las mermas de combustibles?		
2.	¿La deducción del impuesto a la renta anual de los ingresos percibidos por la venta del combustible, al no considerarse merma, es mayor?		
3.	¿La merma en el combustible afecta directamente a los ingresos percibidos por su venta?		
4.	¿El control de inventarios influye en la venta del combustible y por ende en sus ingresos?		
5.	¿Aplica un control de inventarios para la venta del combustible?		
6.	¿Cree usted que es importante la implementación de una aplicación de control de inventarios?		
7.	¿El personal está capacitado técnicamente para realizar inventarios y manipular el producto en la venta de combustibles?		
8.	¿Registra la diferencia de inventario del combustible, a causa de la merma?		
9.	¿Aplican estrategias para reducir la diferencia de inventario ocasionada por la merma del combustible, que afectan sus ingresos?		
	Tipos de ventas	SÍ	NO
		1	2
10.	La empresa utiliza adecuadamente los tipos de venta (directa, crédito, libre servicio, teléfono, correo, internet, etc).		

Adaptado de (acuña, 2018)

ANEXO 3: Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informe (Experto): **COTRADO LUPO, SHEYLLA LÍA**
- 1.2 Grado Académico: **MAGISTER EN AUDITORÍA Y TRIBUTACIÓN**
- 1.3 Profesión: **CONTADOR PÚBLICO**
- 1.4 Institución donde labora: **UNIVERSIDAD LIDER PERUANA DEL CUSCO**
- 1.5 Cargo de desempeña: **COORDINADORA ACADÉMICA**
- 1.6 Denominación del Instrumento: **cuestionario sobre merma**
- 1.7 Autor del instrumento: **bachiller Judith Mamani Coaquira**
- 1.8 Escuela Profesional: **Ciencias Contables**

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los items del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formuladas con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables y medibles.				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				X	
7. ACTUALIDAD	El tema de investigación es de interés actual.				X	
8. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la estrategia de recolección.				X	
SUMATORIA PARCIAL					16	20
SUMATORIA TOTAL		36				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 36 Significa: Alto nivel de validez

3.2. Opinión:

FAVORABLE DEBE MEJORAR NO FAVORABLE

3.3. Observaciones: Ninguna



Firma



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informe (Experto): **COTRADO LUPO, SHEYLLA LÍA**
- 1.2 Grado Académico: **MAGISTER EN AUDITORÍA Y TRIBUTACIÓN**
- 1.3 Profesión: **CONTADOR PÚBLICO**
- 1.4 Institución donde labora: **UNIVERSIDAD LIDER PERUANA DEL CUSCO**
- 1.5 Cargo de desempeño: **COORDINADORA ACADÉMICA**
- 1.6 Denominación del Instrumento: **cuestionario sobre venta**
- 1.7 Autor del instrumento: *bachiller Judith Mamani Coaquira*
- 1.8 Escuela Profesional: *Ciencias Contables*

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Buena	Muy
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formuladas con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables y medibles.				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				X	
7. ACTUALIDAD	El tema de investigación es de interés actual.					X
8. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la estrategia de recolección.				X	
SUMATORIA PARCIAL					12	25
SUMATORIA TOTAL		37				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 37 Significa: Alto nivel de validez

3.2. Opinión:

FAVORABLE DEBE MEJORAR NO FAVORABLE

3.3. Observaciones: Ninguna



firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informe (Experto): GUOSE CHOSQUE OMAR JESUS
 1.2 Grado Académico: MAESTRÍA CIENCIAS EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN
 1.3 Profesión: CONTADOR PÚBLICO
 1.4 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO
 1.5 Cargo de desempeña: DOCENTE
 1.6 Denominación del Instrumento: cuestionario sobre merma
 1.7 Autor del instrumento: bachiller Judith Mamani Coaquira
 1.8 Escuela Profesional: Ciencias Contables

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formuladas con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables y medibles.					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X
7. ACTUALIDAD	El tema de investigación es de interés actual.					X
8. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la estrategia de recolección.				X	
SUMATORIA PARCIAL					16	20
SUMATORIA TOTAL					36	

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 36 Significa: ALTO NIVEL DE UNIDAD

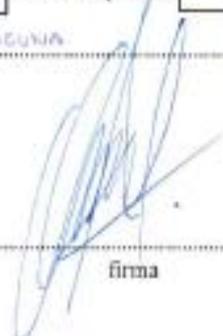
3.2. Opinión:

FAVORABLE

DEBE MEJORAR

NO FAVORABLE

3.3. Observaciones: NINGUNA


 firma



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informe (Experto): QUISPE INCAQUI OMAR TERES
 1.2 Grado Académico: MAESTRO SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN
 1.3 Profesión: CONTADOR PÚBLICO
 1.4 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO
 1.5 Cargo de desempeño: DOCENTE
 1.6 Denominación del Instrumento: cuestionario sobre venta
 1.7 Autor del instrumento: bachiller Judith Mamani Coaquira
 1.8 Escuela Profesional: Ciencias Contables

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	May malo	Malo	Regular	Buono	May
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formuladas con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables y medibles.					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				X	
7. ACTUALIDAD	El tema de investigación es de interés actual.					X
8. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la estrategia de recolección.				X	
SUMATORIA PARCIAL					12	25
SUMATORIA TOTAL					39	

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 39 Significa: ALTO NIVEL DE VALORES
 3.2. Opinión:
 FAVORABLE DEBE MEJORAR NO FAVORABLE
 3.3. Observaciones: NINGUNA

firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informe (Experto): Quito Deza Vanessa Lizma
 1.2 Grado Académico: Supleno Completo
 1.3 Profesión: Contador
 1.4 Institución donde labora: INDEPENDIENTE
 1.5 Cargo de desempeña: Contador
 1.6 Denominación del Instrumento: cuestionario sobre merma
 1.7 Autor del instrumento: bachiller Judith Mamani Coaquira
 1.8 Escuela Profesional: Ciencias Contables

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Buena	Muy
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formuladas con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables y medibles.				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				X	
7. ACTUALIDAD	El tema de investigación es de interés actual.					X
8. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la estrategia de recolección.				X	
SUMATORIA PARCIAL					16	20
SUMATORIA TOTAL					36	

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 36 Significa: ALTO NIVEL DE VALORES
- 3.2. Opinión:
- FAVORABLE DEBE MEJORAR NO FAVORABLE
- 3.3. Observaciones: NINGUNA

DE VANESSA DEZA QUITO DEZA
 MAT. N° 2856

.....
firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informe (Experto): QUITO OCHO VARESSA LIZAMA
 1.2 Grado Académico: SUPERIOR COMPLETO
 1.3 Profesión: CONTADOR
 1.4 Institución donde labora: INDEPENDIENTE
 1.5 Cargo de desempeño: CONTADOR
 1.6 Denominación del Instrumento: cuestionario sobre venta
 1.7 Autor del instrumento: bachiller Judith Mamani Coaquira
 1.8 Escuela Profesional: Ciencias Contables

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los items del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Buena	Muy
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formuladas con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables y medibles.					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				X	
7. ACTUALIDAD	El tema de investigación es de interés actual.					X
8. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la estrategia de recolección.				X	
SUMATORIA PARCIAL					16	20
SUMATORIA TOTAL		36				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 36 Significa: ALTO NIVEL DE VALIDEZ

3.2. Opinión:

FAVORABLE DEBE MEJORAR NO FAVORABLE

3.3. Observaciones: NINGUNA



 D^{CA} Mercedes Lucero Borda Ochoa
 MAT. N° 2554

.....
firma



ANEXO 4: Constancia de ejecución



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

CONSTANCIA

Por medio de la presente, hacemos constar que el srta. **JUDITH MAMANI COAQUIRA**, identificado con DNI N° **47672703**, egresada de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas de la Escuela profesional **CIENCIAS CONTABLES**, ejecuto su proyecto de tesis denominado: "**FACTORES QUE GENERAN LAS MERMAS EN LA VENTA DE COMBUSTIBLES DE LA EMPRESA GRIFOS INVERSIONES SAN JOSÉ S.A.C. EN LA CIUDAD DE JULIACA 2018 - 2019**" por un periodo de cuatro meses desde el 6 de Abril del 2020 hasta el 16 de Julio del 2021; cumpliendo el cronograma establecido; ya que para el interesado es un requisito indispensable para obtener su grado de Título Profesional de Contador Público y para los fines que sea conveniente.

Esta constancia se expide a petición de la parte interesada, en Juliaca a los dieciséis (16) días del mes de Julio del 2021.



ANEXO 5: Solicitud de ejecución de proyecto

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

SOLICITO: PERMISO PARA LA
EJECUCIÓN DE MI
PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN DE TESIS.

SEÑOR WILLIAM EDSON QUISOCALA HUANCO
GERENTE DE LA EMPRESA GRIFOS & INVERSIONES SAN JOSÉ S.A.C

Yo, JUDITH MAMANI COAQUIRA,
identificada con DNI N° 47672703, con
domicilio Jirón Conima N° 2027 -
Urbanización Anexo los andes del distrito
de Juliaca. Ante Ud. respetuosamente me
presento y expongo:

Que, habiendo culminado la carrera
profesional de **CIENCIAS CONTABLES** en la Universidad Nacional del Altiplano-
Puno, solicito a Ud. permiso para ejecutar mi **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE
TESIS** en su Empresa sobre **"FACTORES QUE GENERAN LAS MERMAS EN LA
VENTA DE COMBUSTIBLES DE LA EMPRESA GRIFOS INVERSIONES SAN JOSÉ
S.A.C. EN LA CIUDAD DE JULIACA 2018 - 2019."** para optar el Grado de Título
Profesional de Contador Público.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Juliaca, 06 de abril del 2020



GRIFOS & INVERSIONES SAN JOSÉ S.A.C.
RUC: 20148013376
WILLIAM EDSON QUISOCALA HUANCO
GERENTE GENERAL



JUDITH MAMANI COAQUIRA
DNI N° 47672703



ANEXO 6: Acta de aprobación



2019-3698



ACTA DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE TESIS

En la Ciudad Universitaria, a los 24 días del mes ABRIL del 2020 siendo horas 18:21:57. Los miembros del Jurado, declaran APROBADO POR REGLAMENTO el PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS titulado:

**FACTORES QUE GENERAN LAS MERMAS EN LA VENTA DE COMBUSTIBLES DE LA EMPRESA
GRIFOS INVERSIONES SAN JOSÉ S.A.C. EN LA CIUDAD DE JULIACA 2018 - 2019.**

Presentado por el(a) Bachiller:

JUDITH MAMANI COAQUIRA

De la Escuela Profesional de:

CIENCIAS CONTABLES

Siendo el Jurado Dictaminador, conformado por:

Presidente : D.Sc. HEBER DAVID POMA CORNEJO
Primer Miembro : D.Sc. MAGLY ZELMIRA ROSARIO CALIZAYA LUQUE
Segundo Miembro : CPC. VICTOR MARTIN ALEMAN PALOMINO
Director/Asesor : D.Sc. MARCO ANTONIO RUELAS HUMPIRI

Para dar fe de este proceso electrónico, el Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, mediante la Plataforma de Investigación se le asigna la presente constancia y a partir de la presente fecha queda expedito para la ejecución de su PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS.

Puno, ABRIL de 2020

