

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**Tratamiento contable de las operaciones por ingreso de las empresas  
estaciones de servicios del casco urbano del municipio de San Pedro Carchá,  
Alta Verapaz.**

(Tesis de Licenciatura)

Esaú Christian Joel García Molina

Guatemala, marzo de 2018

**Tratamiento contable de las operaciones por ingreso de las empresas  
estaciones de servicios del casco urbano del municipio de San Pedro Carchá,  
Alta Verapaz.**

(Tesis de Licenciatura)

Esaú Christian Joel García Molina

Lic. Julio César Yat Caal (**Tutor**)

MSc. Vicky Beatriz Sicajol Calderón (**Revisora**)

Guatemala, marzo 2018

**Autoridades de Universidad Panamericana**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**  
Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**  
Vicerrectora Académica

**M.A. César Augusto Custodio Cobar**  
Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noruega Bosque**  
Secretario General

**Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas**

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**  
Decano

**Li. Jaime Anibal Chocooj Vidaurre**  
Coordinador de la Sede



Cobán, Alta Verapaz, septiembre 23 del 2017

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor de la tesis titulada **Tratamiento contable de las operaciones por ingreso de las empresas estaciones de servicios del casco urbano del Municipio de San Pedro Carchá, Alta Verapaz**, y confirmo que respete los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de la presente tesis de licenciatura y para efectos legales soy el único responsable del contenido de este trabajo.

Atentamente,



Esaú Christian Joel García Molina  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría  
Carné 201704569

REF.: C.C.E.E.L.C.P.A. -PS.003-2018  
SEDE COBAN

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
GUATEMALA, 08 DE FEBRERO DEL 2018  
ORDEN DE IMPRESIÓN**

**Tutor:** Licenciado Julio César Yat Caal

**Revisora:** M.Sc. Vicky Sicajol Calderon



**Carrera:** Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoria

**Tesis titulada:** "Tratamiento contable de las operaciones por ingreso de las empresas estaciones de servicios del casco urbano del municipio de San Pedro Carchá, Alta Verapaz"

**Presentada por:** Esaú Christian García Molina

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Licenciado



M.A. Ronaldo Antonio Giron  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas

Cobán, Alta Verapaz, 28 de Octubre 2017

**Señores**  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
**Universidad Panamericana**  
**Ciudad**

Estimados señores:

En virtud de que la Tesis del Programa de Actualización de Competencias y Cierre Académico (caso empresa) con el tema **Tratamiento contable de las operaciones por ingreso de las empresas estaciones de servicios del casco urbano del municipio de San Pedro Carchá, Alta Verapaz.** presentado por el estudiante: **Esau Christian Joel García Molina** , previo a optar al grado Académico de Licenciada en Contaduría Pública y Auditoría, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecido por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable con una puntuación de 77/100 puntos para que continúe con el proceso correspondiente.



**Lic. Julio César Yat Caal**  
**Tutor**

Guatemala, 30 diciembre de 2017

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Señor Decano:

Por este medio informo que el estudiante **Esaú Christian Joel García Molina**, identificado con carnet **201704569**, de la Facultad de Ciencias Económicas, elaboró su Tesis "**Tratamiento contable de las operaciones por ingreso de las empresas estaciones de servicios del casco urbano del municipio de San Pedro Carchá, Alta Verapaz**" para optar al grado académico de *Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría*.

Posterior a la revisión de la tesis, y al haber constatado que cumple con los requerimientos técnicos de estilo establecidos por la Universidad Panamericana, me permito notificar que la misma ha sido aprobada.

Sin otro particular, se suscribe deferentemente,



M.Sc. Vicky Steval Calderon  
Revisora de Estilo

## **Dedicatoria**

**A Dios:** Por darme la fortaleza y sabiduría para poder lograr tan anhelado triunfo.

**A mis padres:** Jesús Rolado García Rodríguez y Guadalupe Molina.

**A mis hermanos:** Esven García Molina y Carola García Molina.

**A mi familia en general:** Con especial cariño.

**A mis amigos:** Gracias por su amistad y cariño.



# Contenido

	Página
<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1: Marco conceptual</b>	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema	2
1.3 Justificación	2
1.4 Pregunta de investigación	2
1.5 Objetivos de investigación	3
1.5.1 Objetivo general:	3
1.5.2 Objetivos específicos	3
1.6 Alcances y límites de la investigación	4
<b>Capítulo 2: Marco teórico</b>	5
2.1 Petróleo	5
2.2 Refinación o procesamiento	5
2.3 Gasolina	6
2.4 Diésel	6
2.5 Lubricantes	6
2.6 Estación de servicio o gasolinera	7
2.7 Legislación aplicable y fiscalizadoras a gasolineras	8
2.8 Contabilidad	14
2.9 Registros contables	15
2.10 Libro de inventarios	15
2.11 Libro diario	16
2.12 Libro mayor	17
2.13 Estados financieros	17
2.14 Sistema contable	18
2.15 Tratamiento contable de las operaciones básicas	19
2.16 Controles internos	20
<b>Capítulo 3: Marco metodológico</b>	22
3.1 Tipo de investigación	22
3.2 Sujetos de investigación	22
3.3 Instrumentos de recolección de datos	22
3.4 Muestreo	23

<b>Capítulo 4: Resultados de la investigación</b>	25
4.1 Presentación de resultados	25
<b>Capítulo 5: Discusión y análisis de resultados</b>	48
5.1 Discusión de resultados	48
5.2 Recomendaciones	50
<b>Conclusiones</b>	51
<b>Referencias</b>	52
<b>Anexos</b>	54
Anexo No. 1 Encuesta al departamento de contabilidad.	
Anexo No. 2 Encuesta al departamento de administración.	
Anexo No. 3 Encuesta dirigida a los clientes.	
Anexo No. 4 Cronograma de actividades.	

### **Lista de gráficos**

Gráfica 1. Sistema de control de inventarios en la empresa o negocio.	26
Gráfica 2. Programa contable para los registros de las ventas y compras.	27
Gráfica 3. Formatos prenumerados para las operaciones de la estación de servicio.	28
Gráfica 4. Deficiencia al momento de efectuar el registro de los galones vendidos.	29
Gráfica 5. El registro incorrecto de los galones vendidos de combustibles perjudica los inventarios finales del mes.	30
Gráfica 6. Pago de los diferentes tributos afectos.	31
Gráfica 7. Aplicación del tratamiento contable.	32
Gráfica 8. Sistema o proceso contable.	33
Gráfica 9. Sistema de control de inventario en la empresa o negocio.	34
Gráfica 10. Programa contable para los registros de las ventas y compras.	35
Gráfica 11. Control interno contable auxiliar.	36
Gráfica 12. Deficiencia en el registro contable de los galones vendidos.	37
Gráfica 13. El incorrecto registro contable de ventas afecta mis inventarios.	38
Gráfica 14. Capacitación periódica sobre controles administrativos y contables.	39
Gráfica 15. Mejora de los procesos de controles internos	40
Gráfica 16. ¿Es la primera vez que visita la gasolinera?	41
Gráfica 17. La gasolinera cuenta con posibles deficiencias en el servicio que brinda.	42
Gráfica 18. La atención al cliente es con cortesía y educación.	43
Gráfica 19. Es recordado por el personal de la gasolinera.	44
Gráfica 20. Emisión de la factura a los clientes.	45
Gráfica 21. Sugerencias y recomendaciones por parte de los clientes.	46
Gráfica 22. La gasolinera cumple las necesidades del consumidor..	47

## **Resumen**

La elaboración de la investigación se enfocó en las empresas estaciones de servicio o gasolineras dedicadas a la comercialización de los diferentes productos de combustibles.

Esta investigación fue iniciada mediante la observación y análisis de los procedimientos que se llevan a cabo al momento de llevar controles en los registros contables y estadísticas de los galones vendidos de combustibles por parte de la administración financiera de la empresa.

Fue necesario conocer los procesos y herramientas auxiliares contables internos que le sirven a la empresa para determinar los registros por ventas de combustibles. Dicha información ha sido recopilada a través de instrumentos de investigación aplicada al personal que labora en las estaciones de servicio o gasolineras.

A través de la investigación realizada se observó de forma amplia el procedimiento del registro contable de las ventas, donde se pudo observar que cuentan con debilidades en los formatos y controles establecidos, dificultándoles tener información con más rapidez, exactitud, orden y control.

Las empresas estaciones de servicios o gasolineras deben contar con controles administrativos contables diseñados de acuerdo a las necesidades y procedimientos que realiza la empresa, con el objeto que les permita obtener información sobre el total de ventas diarias vendidas, cantidad de galones de combustibles vendidos, en sus diferentes productos de combustibles, cálculo de los diferentes impuestos afectos, estadísticas de ventas, promedios de precios de ventas y promedio total de ventas diarias, orden en el correlativo de facturación, y al finalizar el mes contar con un consolidado de las ventas, que es útil y necesario para los aspectos fiscales e información financiera dentro de la empresa y pueda ser aplicada a cualquier empresa dedicada a la comercialización de combustibles.

## **Introducción**

Día a día se ponen en marcha numerosos proyectos empresariales en todo el mundo, pero sólo unos pocos se consolidan, la mayoría quedan rezagados a fases intermedias de proyección o desaparecen después de cierto tiempo, ¿Cuáles son las causas para que esto suceda?, ¿Qué factores inclinan la balanza para que unos emprendedores tengan éxito en los negocios y otros no? El éxito empresarial ha estado asociado durante años a los beneficios económicos que se derivan de una actividad comercial determinada.

Se realizó la investigación en el Municipio de San Pedro Carchá, Alta Verapaz, a las empresas estaciones de servicio o gasolineras por medio de los instrumentos de las técnicas de investigación, aplicando la observación y el análisis en el ámbito financiero, administrativo y contable de las causas que originan deficiencias en el tratamiento contable de las operaciones por ingreso de los productos que vende o comercializa.

Se hizo una recopilación de información de las empresas estaciones de servicio o gasolineras a través de la entrevista y la encuesta, dirigidas a los encargados de la administración financiera de la empresa que está conformado por el administrador general, contador general, y se consideró una muestra al azar al público en general (clientes), con la finalidad de cumplir nuestros objetivos propuestos y darle una respuesta a nuestra pregunta de investigación.

De acuerdo a los resultados deseados se verificó las posibles deficiencias y se procedió a emitir opiniones y recomendaciones.

El capítulo uno, contiene los antecedentes, historia de las gasolineras, petróleo y sus derivados, participación en los mercados, planteamiento del problema, pregunta de investigación, justificación del problema, objetivos de investigación, alcances y limitaciones encontrados en el desarrollo de la investigación.

En la sección del capítulo dos se presentan las principales definiciones y conceptos que apoyarán a soportar la investigación. Y en el capítulo tres, se describe el tipo de

investigación efectuada, la metodología de aplicación de los instrumentos de recopilación y los sujetos de investigación.

El capítulo cuatro, se presentan los resultados obtenidos de la investigación por medio de los instrumentos utilizados; presentaciones gráficas, tablas, cuadros comparativos, diagramas entre otros. El capítulo cinco, se da a conocer las recomendaciones, propuesta de trabajo y conclusiones.

# Capítulo 1

## Marco conceptual

### 1.1 Antecedentes

Las estaciones de servicio o gasolineras tienen como objetivo la competitividad y ser el número uno en mercado local en la distribución de suministros de combustibles y lubricantes para los automotores de diversas clases, así como de brindar los servicios de chequeo del aire de los neumáticos, el agua para la refrigeración del motor y mantenimientos básicos del vehículo.

Los empresarios que se dedican a la venta de combustibles en el municipio de San Pedro Carchá, Alta Verapaz, han enfrentado diferentes problemáticas en sus actividades económicas y administrativas diarias, se ha observado que las estaciones de servicio o gasolineras se enfocan más en la ejecución operativa de la empresa, descuidando el área administrativa y contable.

La temática de las ventas de combustibles es muy delicada por lo que se necesita la aplicación de buenos controles administrativos y contables para obtener buenos resultados y evitar posibles pérdidas o extravíos de combustible.

Por tal motivo se realizó la investigación científica, teniendo como objetivo primordial verificar si las empresas estaciones de servicios cuentan con controles administrativos y contables que les brinden determinar los errores más frecuentes y proceder a subsanarlos y obtener información financiera más confiable y oportuna en el desarrollo de las actividades económicas de las mismas.

## 1.2 Planteamiento del problema

Los empresarios que se dedican a la venta de combustibles en el municipio de San Pedro Carchá, Alta Verapaz han enfrentado diferentes problemáticas en sus actividades administrativas y contables, por tal motivo en esta investigación se ha enfocado en determinar las causas que originan las deficiencias en los registros contables por ventas de combustibles y qué impacto tiene dentro de la información contable al no facturar una venta de combustible de los diferentes productos que se comercializan.

## 1.3 Justificación

La presente investigación se enfocará en estudiar el registro contable por ventas de combustibles en sus diferentes productos en la región del Municipio de San Pedro Carchá, Alta Verapaz, debido a que existen deficiencias entre la contabilidad y las existencias físicas finales de la mercadería.

Se evaluará si es necesaria la implementación de controles internos contables para llevar a cabo las operaciones de los galones vendidos de combustible de una o varias gasolineras del sector, y proporcionar un esquema más amplio de la venta de combustibles como apoyo al momento de elaborar informes financieros e inventarios finales, tanto en galones como en cifras monetarias, evitar los errores más frecuentes y proceder a subsanarlos teniendo como resultado información contable más confiable.

## 1.4 Pregunta de investigación

¿Es necesaria la implementación de controles internos contables, para registrar los despachos por venta de combustibles con el objetivo de minimizar pérdidas y obtener información administrativa financiera oportuna y confiable para todas aquellas empresas que se dedican a la venta de combustibles?

## 1.5 Objetivos de investigación

### 1.5.1 Objetivo general:

Evaluar si es necesario implementar controles internos contables que permita medir la eficiencia y confiabilidad de las operaciones por venta de los diferentes productos de combustibles que comercializa las empresas estaciones de servicio o gasolineras en el casco urbano del Municipio de San Pedro Carchá, Alta Verapaz.

### 1.5.2 Objetivos específicos

- Realizar un estudio del control interno en los diferentes procesos que realizan las empresas para desarrollar sus actividades empresariales cotidianas.
- Establecer un sistema contable que establezca los procedimientos en el movimiento de las ventas-compras de la mercadería de forma diaria, mensual y anual, de las empresas que se dedican a la comercialización de combustible en el casco urbano del Municipio de San Pedro Carchá, Alta Verapaz.
- Proponer la implementación de una guía de control de ventas de combustible diarias que permita minimizar errores en la información contable y mejorar el manejo de los movimientos de inventarios iniciales y finales del mes.



## 1.6 Alcances y límites de la investigación

- Delimitación

La evaluación y control de inventarios se aplicará para las gasolineras del casco urbano del Municipio de San Pedro Carchá Alta Verapaz.

- Limitantes

- Falta de información financiera por parte de las gasolineras.
- Restricción al momento de realizar muestras en el área de los productos para la comercialización.
- Que al momento de hacer entrevistas no proporcionen información confiable.
- Que la información proporcionada por las gasolineras sean alteradas o falsas.

## **Capítulo 2**

### **Marco teórico**

#### **2.1 Petróleo**

Previo a empezar el tema referente a las empresas estaciones de servicios o gasolineras, es necesario definir el concepto de petróleo y sus derivados.

“El petróleo es un compuesto de hidrocarburos que se encuentra en estado líquido, de color oscuro y olor fuerte, compuesto de carbono e hidrógeno, arde fácil y después de su tratamiento refinado, se obtienen productos con diversas aplicaciones. Del petróleo se dice que es el energético más importante en la historia de la humanidad.” (Contreras, M. H. (s.f.) (2011). La Situación Actual del Petróleo. Guatemala).

Podemos decir que el petróleo es una sustancia aceitosa compuesto de carbono e hidrógeno, de fácil ebullición, su origen está en la descomposición de las sustancias orgánicas por la acción de aquellos microbios que no necesitan de oxígeno para vivir.

#### **2.2 Refinación o procesamiento**

Es la actividad de las industrias encargadas de refinación o procesamiento de los hidrocarburos.

“La refinación del petróleo consiste en separar, mediante el calor, los diversos hidrocarburos que luego se mezclan con componentes que permiten otorgarles las especificaciones técnicas exigidas en el país para su comercialización. Estos productos ya refinados comprenden de; metano, etano, gas natural, gasolinas, kerosina y diésel, se puede considerar entre los combustibles pesados

refinados asfaltos y lubricantes.” (La Industria de los hidrocarburos líquidos en el Perú, 2017, p. 34).

Se entiende que la refinación de los hidrocarburos consiste en el proceso que sufre el petróleo para tener como resultado los diferentes combustibles que tienen mayor demanda en nuestro medio y que son muy comercializados como los siguientes: diésel, gasolinas, kerosina, gasolina Premium y los lubricantes.

### 2.3 Gasolina

“La gasolina es un hidrocarburo refinado que es usado en motores de combustión interna de encendido por chispa. Entre las principales características de la gasolina se encuentra el octanaje que es la medida de resistencia de la combustión, a un mayor octanaje implica mejor resistencia.” (La Industria de los hidrocarburos líquidos en el Perú, 2017, p. 35).

### 2.4 Diésel

“El diésel es un combustible refinado a base de petróleo y mezclas de aceite residual utilizados en vehículos automóviles, entre su principal característica se encuentra el cetano que es la media de ebullición del diésel, a comparación de la combustión del diésel es más alto que para la gasolina.” (La Industria de los hidrocarburos líquidos en el Perú, 2017, p. 36).

### 2.5 Lubricantes

Dentro de la industria en general los lubricantes están compuestos a base de petróleo refinado, evita el desgaste de partes móviles en funcionamiento de una máquina o motor, el ser bien lubricado con los aceites adecuados brinda un mejor rendimiento y se evita la destrucción de los

motores. La calidad de un buen lubricante se mide a través de los grados de viscosidad que determina la fluidez en altas y bajas temperaturas.” (La Industria de los hidrocarburos líquidos en el Perú, 2017, p. 36).

## 2.6 Estación de servicio o gasolinera

La estación de servicio o gasolinera es un establecimiento destinado para la venta de combustibles y lubricantes al público en general.

De acuerdo a lo que establece el artículo 3 de la ley de comercialización de hidrocarburos, decreto 109-83 del congreso de la república de Guatemala: “...Establecimiento que posee instalaciones y equipos en condiciones aptas para almacenar y expender el principal combustibles derivados del petróleo, para uso automotriz, además, posee equipo para el acopio de aceites lubricantes usados...”

Estas a la vez se clasifican en ocho tipos característicos de acuerdo a su ubicación y sector por atender:

- Estaciones de servicio típicas: son aquellas instalaciones construidas con la finalidad de vender combustibles y lubricantes a cierto sector de una población o al público en general.
- Estaciones de servicio en paradores turísticos: son las que se ubican sobre las márgenes de las carreteras, con el objetivo de suministrar combustibles, aditivos y servicios complementarios para el viajero.
- Autoconsumo: es un establecimiento destinado al suministro de gasolinas y diésel, al sector vehicular empresarial e instituciones gubernamentales.

- Minigasolineras: son instalaciones dedicadas a la venta de combustibles, cuya característica es que operan de forma adecuada en terrenos pequeños.
- Estaciones de servicio marinas: Son los establecimientos que se ubican sobre las márgenes de ríos y litorales, destinados a satisfacer la demanda de combustibles de embarcaciones pesqueras y de turismo.
- Paradores camioneros: “son establecimientos destinados exclusiva para el abastecimiento de combustibles a equipos de automotores pesados, por lo tanto se expenderán combustibles diésel y se suministrarán servicios complementarios de aceite aire y agua.” (Ruiz & Rodriguez Quiñones, 2017, p. 5).

## 2.7 Legislación aplicable y fiscalizadoras a gasolineras

- Ley del impuesto al valor agregado IVA (decreto 27-92)

Este impuesto grava sobre todas aquellas actividades comerciales de compras y ventas de bienes y servicios, y es considerado un impuesto indirecto que recae sobre el consumidor final.

La tarifa del IVA es del 12%, sobre el valor del acto o contrato gravado, todo contribuyente inscrito bajo este régimen debiera reportar mensualmente el pago del IVA a las cajas fiscales. A excepción de todas aquellas personas individuales inscritas bajo el régimen del pequeño contribuyente que la tarifa es del 5% directo sobre las ventas que realicen, no mayor a ciento cincuenta mil quetzales anuales (Q. 150,000).

Las empresas estaciones de servicios o gasolineras, por la actividad mercantil que realizan están afectas al pago del impuesto al valor agregado (IVA). Para el cálculo del presente impuesto se deberá de realizar la diferencia del IVA débito menos IVA crédito, el

resultado del impuesto determinado se hará efectivo y se trasladará a las cajas fiscales correspondientes cuando el débito sea mayor que el crédito.

De ahí la importancia en las estaciones de servicio o gasolineras de pedir las facturas en todas las compras que realice y facturar las ventas correspondientes. La ley de igual forma establece emitir facturas por los siguientes casos; por las permutas de bienes, arrendamientos, retiros, destrucción, pérdida o cualquier faltante de inventario.

En conclusión las estaciones de servicio o gasolineras, como todo contribuyente, deben regirse bajo la normativa de la ley del IVA en toda compra-venta que realice, y así cumplir y aprovechar los beneficios de la misma y evitar posibles sanciones o multas por parte de la Superintendencia de Administración Tributaria por lo que se necesita un escrito control contable y fiscal para no caer en irregularidades que la ley pueda sancionar.

- **Ley del impuesto sobre la renta (decreto 10-2012)**

A consecuencia de la normativa de la presente ley, las estaciones de servicio o gasolineras se encuentran sujetas al pago del impuesto sobre la renta (ISR). Impuesto que recae sobre las rentas o ganancias que obtengan las personas individuales o jurídicas, entes o patrimonios nacionales o extranjeras, residentes o no en el país. La ley del ISR establece regímenes específicos que toda empresa puede afiliarse o estar sujeta al pago del impuesto como son los siguientes:

ISR capital: las gasolineras o estaciones de servicios pueden estar afectas al ISR capital; “cuando generen las condiciones derivados del capital y las ganancias de capital, percibidas o devengadas, los dividendos, utilidades, beneficios y otras rentas derivadas de la participación o tenencia de títulos de crédito, e inversiones de dinero en instrumentos financieros, operaciones y contratos de crédito, rentas de bienes muebles o inmuebles; entre otros.” (M, L. J. (2014). El ABC de los Impuestos. Guatemala, p. 10).

“Régimen de actividades lucrativas: antes de explicar estos regímenes del ISR es importante indicar que los contribuyentes que lleven contabilidad completa de acuerdo al Código de Comercio, los exportadores de productos agropecuarios, artesanales y productos reciclados y a quienes la Administración Tributaria autorice, deben emitir facturas especiales al vendedor de bienes o prestador de servicios que no cuente con facturas autorizadas.” (M, L. J. (2014). El ABC de los Impuestos. Guatemala, p. 10).

Por lo que es importante que si la estación de servicio está afiliada a este tipo régimen que toda empresa mercantil lleve contabilidad completa tenga autorizada facturas especiales e emitirla cuando se adquiera un bien o servicio cuando el proveedor no cuente con facturas autorizadas por parte de la administración tributaria –SAT- , o no esté inscrito como contribuyente.

El régimen de actividades lucrativas, es determinado por la renta bruta, que es el conjunto de ingresos y beneficios de toda naturaleza, gravados o exentos, habituales o no, devengados o percibidos en el período de liquidación, provenientes de ventas de bienes o prestación de servicios y otras actividades lucrativas. Los contribuyentes inscritos en este régimen deben determinar su renta imponible restando de su renta bruta las rentas exentas y los costos y gastos deducibles establecidos por la ley.

La tarifa a pagar en este régimen es de 25% (vigencia desde el 1 de enero de 2013); el ejercicio fiscal es de un año (inicia el 1 de enero y termina el 31 de diciembre), pero se deben realizar pagos trimestrales, efectuando cierres contables parciales o una liquidación preliminar de sus actividades al vencimiento de cada trimestre. También se puede estimar la renta imponible en ocho por ciento (8%) del total de las rentas brutas obtenidas en el trimestre respectivo, excluidas las rentas exentas.

“El pago del impuesto trimestral se realiza por medio de declaración jurada, dentro de los 10 días siguientes a la finalización del trimestre que corresponda, excepto el cuarto trimestre, que se paga cuando se presenta la declaración jurada anual, dentro de los

primeros 3 meses del año siguiente.” (M, L. J. (2014). El ABC de los Impuestos. Guatemala, p. 11).

Las empresas estaciones y servicios bajo este régimen están sujetos a fiscalización constante por parte de la Superintendencia de Administración Tributaria por lo que se requiere llevar contabilidad completa y presentación semestral de inventarios por lo que es recomendable llevar un estricto control de movimiento de los combustibles y lubricantes, por lo que representa un procedimiento administrativo eficaz y eficiente en los ingresos, egresos, e inventarios finales y con ello evitar pérdidas, a las estaciones de servicio o gasolineras y por parte de –SAT- evitar multas y sanciones.

Régimen opcional simplificado sobre ingresos de actividades lucrativas: los contribuyentes que se inscriban en este régimen deben determinar su renta imponible deduciendo de su renta bruta las rentas exentas. Las tasas impositivas son las siguientes; de 01 a 30000.00 es el 5% sobre la renta imponible, y el excedente sobre el importe de 30,000.00 es el 7%.

En este régimen, el período de liquidación es mensual y el impuesto se paga por medio de retenciones que le efectúen quienes realicen el pago o acreditación en cuenta por la compra de bienes o servicios. Los agentes de retención deben retener en concepto de Impuesto Sobre la Renta el siete por ciento (7%) sobre el valor pagado o acreditado y emitirán la constancia de retención respectiva con la fecha de la factura y la entregarán al contribuyente dentro de los 5 días siguientes a la fecha de la factura.

“Las retenciones practicadas por los agentes de retención a los contribuyentes deben entregarse a la SAT dentro de los primeros 10 días del mes siguiente al que se efectuó la retención, mediante declaración jurada mensual y presentar declaración jurada informativa anual. Además, los contribuyentes bajo este régimen deben hacer constar en sus facturas la frase Sujeto a Retención Definitiva.” (M, L. J. (2014). El ABC de los Impuestos. Guatemala, p. 11).



En este tipo de ISR opcional simplificado sobre ingresos de actividades lucrativas es muy poco común que una empresa estación de servicio este afiliada a este régimen, por el tipo de actividad comercial que desempeña.

- Ley del impuesto a la distribución de petróleo crudo y combustibles derivados del petróleo (decreto 38-92)

De acuerdo a lo que establece el artículo 12 “A” de la ley del impuesto a la distribución de petróleo y combustibles derivados del petróleo, decreto número 38-92 del congreso de la república de Guatemala: ...“Tiene como objeto primordial un impuesto específico sobre el petróleo crudo y los combustibles derivados del petróleo. La tasa del impuesto de la gasolina súper es de Q. 4.70 por galón, regular Q.4.60 por galón, diésel y gas oíl es de Q. 1.30 por galón, kerosina es de Q.0.50 por galón...”

Lo recaudado por este impuesto es asignado de la siguiente manera; del impuesto que grava la gasolina superior y la regular, el Ministerio de Finanzas traslada Q. 0.10 centavos por galón a la Municipalidad de Guatemala y para el resto de municipalidades, Q. 0.20 centavos por galón. Estos recursos se destinan a servicios de transporte y a mejorar, construir y mantener la infraestructura vial, tanto urbana como rural.

“Del impuesto que grava la gasolina superior, regular y diésel, el Ministerio de Finanzas Públicas destina Q. 1.00 por galón al Ministerio de Comunicaciones, como fondo privativo para la conservación y mejora de la red de carreteras y caminos rurales.” (M, L. J. (2014). El ABC de los Impuestos. Guatemala, p. 11).

- Ley del impuesto de solidaridad

De acuerdo a lo que establece el artículo 1 de la ley del impuesto de solidaridad decreto número 73-2008 del Congreso de la República de Guatemala: “...Es un impuesto directo que deben pagar las personas individuales o jurídicas, los fideicomisos los contratos de

participación, las sociedades irregulares, las sociedades de hecho, las agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas extranjeras que operen en el país, que dispongan de patrimonio propio, que realizan actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional...”

Las estaciones de servicio o gasolineras también están afectos a este impuesto por su actividad mercantil siempre que cumplan las siguientes características; disponer de patrimonio propio, realizar actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional, obtener un margen bruto superior al 4% de sus ingresos brutos.

De acuerdo a lo que establece el artículo 8 de la ley del impuesto de solidaridad según, decreto número 73-2008 del congreso de la república de Guatemala: ...“la tarifa del impuesto es del 1% sobre la renta imponible. Período de declaración es trimestral y debe pagarse dentro del mes inmediato siguiente a la finalización de cada trimestre...”

Acreditación del ISO y el ISR. Se pueden acreditar estos impuestos entre sí y el contribuyente puede optar por alguna de las dos formas.

- **Ley de comercialización de hidrocarburos decreto 109-97 del Congreso de la República de Guatemala.**

La presente legislación establece los diversos aspectos de la industria petrolera y prevé incentivos fiscales y beneficios a las estaciones de servicio o refinerías.

El estado crea la ley para promover las condiciones adecuadas para el desarrollo ordenado y eficiente del comercio interior y exterior, siendo imperativo con este mandato, impulsar la libre comercialización de los hidrocarburos, desde su importación y producción hasta llegar al consumidor final; y con ello contribuir a incentivar una sana competencia que beneficie al consumidor final.

“Que para la existencia de un mercado de competencia es necesario la libre participación de empresas que se dediquen a las diferentes actividades que conlleva la comercialización

de hidrocarburos y evitar los monopolios, oligopolios y prácticas privilegiadas.” (Ley de Comercialización de Hidrocarburos, p. 1).

“Que conforme a la tendencia de modernización del Estado, es necesario orientar y readecuar las funciones concedidas al Ministerio de Energía y Minas, en lo referente a la comercialización de hidrocarburos, con el propósito de facilitar e incentivar la participación del sector privado en esta actividad, y de velar porque se cumpla con las normas de seguridad, protección del medio ambiente, calidad, volúmenes y pesos de despacho.” (Ley de Comercialización de Hidrocarburos, p. 1).

Esta ley le permite a las estaciones de servicio o gasolineras instalar y operar una o varias estaciones de servicio o expendios, sin limitación de distancia entre estaciones de servicio o expendios de combustibles, cumpliendo con lo prescrito en la ley y su reglamento, y las leyes ambientales. Las estaciones de servicio y expendios de combustibles, deben vender sus productos al detalle, al público en general.

## 2.8 Contabilidad

Es un sistema o un ciclo donde se operan todos los ingresos y todos los gastos de una empresa a una determinada fecha.

La contabilidad es la disciplina que analiza y proporciona información en torno a las decisiones económicas de un proyecto o institución. (<https://www.definicionabc.com/economia/cotanbilidad.php>. Recuperado: 04.09.2017).

Para una empresa estación de servicio o gasolinera implica la contabilidad el control de todas sus operaciones diarias; compras, ventas, gastos, e inversiones, entre otros. El contador debe registrar, analizar, clasificar y resumir dichas operaciones hasta obtener un estado o balance con información efectiva.

## 2.9 Registros contables

Son las anotaciones que se realizan en un libro de contabilidad para registrar un movimiento comercial o económico.

Se le llama registros contables al sistema ordenado y metodológico en el que se deja constancia de todas las transacciones de una empresa. (<https://www.definicionabc.com/economía/contabilidad.php>. Recuperado: 04.09.2017).

Las gasolineras y estaciones de servicios están obligadas a llevar los siguientes libros o registros de contabilidad; inventarios, diario, mayor y estados financieros de acuerdo al código de comercio de Guatemala, entre otros libros auxiliares como el de compras y ventas.

## 2.10 Libro de inventarios

Es un libro principal donde se registran todas las partidas de los bienes y deudas de una empresa.

El libro de inventario y balances es un resumen de los activos físicos de la empresa (mercaderías y activos fijos), así como de las deudas pendientes (deudores y acreedores). En las deudas pendientes se deberían detallar todos los préstamos, tanto a corto como a largo plazo.

El libro de inventarios; no tiene un formato establecido, son varios los documentos de diferentes formas. En los asientos contables es importante detallar la cantidad y precio unitario de la mercadería; en los activos fijos se debería detallar el valor inicial, año de adquisición, valor depreciado; en los préstamos y cuentas por pagar contraídos se debería poner el plazo, tipo de interés, y en las deudas por el giro (de clientes y proveedores) se debe anotar el análisis de cuentas.

“Podemos decir que el libro de inventarios es una lista detallada de los bienes que posee una entidad para la venta o para el proceso productivo de bienes y servicios (activo), y todas las deudas contraídas a una determinada fecha (pasivo).” (<https://www.laudus.cl/blog/libro-inventario-y-balance/> Recuperado: 04.09.2017).

Dentro de una empresa estación de servicio o gasolinera es importante realizar un inventario físico inicial que consiste en medir, contar, valorar los bienes que la empresa posee. Al finalizar el período contable se realiza un nuevo recuento físico de los bienes, con el objeto de determinar el inventario final que será el inventario inicial del siguiente período.

## 2.11 Libro diario

EL libro diario, es aquel libro contable en el cual se consignan cada día todos los acontecimientos económicos de una empresa, es decir, todas las transacciones que se lleven a cabo, y siempre siguiendo un orden cronológico. En tanto cada evento implicará una anotación que se designa como asiento contable o apunte contable. Siempre ese asiento implicará una modificación en lo que respecta al patrimonio de una empresa y como resultado implicará un concreto movimiento en sus cuentas.

“En el llamado sistema de partida doble que es el tipo de registro más usado para este libro, cada asiento estará compuesto de dos anotaciones, por un lado el debe y por otro el haber. Cabe destacarse que ambas realizan movimientos opuestos y que por tanto afectarán al pasivo o al activo.” (Definición ABC Economía, Contabilidad.Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/contabilidad.php>.Recuperado: 04.09.2917).

Este libro diario es muy fundamental porque contiene todas las anotaciones o asientos contables de la empresa por medio de la partida doble, luego la información de los saldos se trasladará al libro mayor para luego tener los resultados finales en los estados financieros.

## 2.12 Libro mayor

El libro mayor hace referencia al registro que reúne los datos de la contabilidad que forman parte del libro diario.

“El libro mayor, que es el libro donde un comerciante registra, por debe y haber de acuerdo a un orden de fechas, todas las cuentas corrientes con personas u objetos bajo cuyos nombres se encuentran abiertas. El libro mayor presenta una página para cada cuenta.”  
(<https://definicion.de/libro-mayor/>Recuperado: 04.09.2017).

La función del libro mayor es agrupar la información de las distintas cuentas y los movimientos que se hayan realizado en ellas. Una de las formas de hacer las respectivas anotaciones es mediante la forma T gráfica de acuerdo a este sistema, se formará una T donde se irán haciendo las anotaciones en el lado derecho e izquierdo.

## 2.13 Estados financieros

Son informes que representan la realidad económica actual de una empresa, información que es útil y necesaria para la toma de decisiones financieras.

Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del desempeño financiero de una entidad. El objetivo de los estados financieros con propósitos de información general es suministrar información acerca de la situación financiera, del desempeño financiero y de los flujos de efectivo de la entidad, también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que se le han confiado.

“Para cumplir con su objetivo, los estados financieros suministran información acerca de los elementos de la entidad como lo son los siguientes; activos, pasivos, patrimonio neto, gastos

e ingresos, cambios en el patrimonio neto, flujos de efectivo.” (Practicemos Contabilidad, 2015,p. 12).

Como análisis se puede decir que los estados financieros deben cumplir con ciertos parámetros como el ser confiables, de fácil entendimiento para cualquier persona, y de ser útil se puede implementar el uso de las notas a los estados financieros, con el fin de hacer más fácil la comprensión de temas complejos, de acuerdo a las estructura se debe seguir de acuerdo a las normas de contabilidad establecidas.

## 2.14 Sistema contable

Método que se utiliza para llevar el ciclo del procedimiento contable de una organización de forma ordenada y precisa.

El sistema contable; es un conjunto de elementos que, ordenada entre sí, contribuyen a producir información útil y necesaria para la administración de una empresa. Los elementos que integran un sistema contable son; normas que lo sustentan, formularios, cuentas, registros, informes y procedimientos.

“Un sistema contable para operar requiere de recursos humanos y materiales, por lo tanto dependerá de la capacidad económica de la empresa.” (Saavedra, 2011, p. 50).

El sistema contable tiene como objetivo que el contador pueda entender, cómo se realizan las transacciones de la entidad, dónde inicia los registros contables y en qué período finaliza, y mantener el control de los activos y pasivos, con la finalidad de rendir un informe a la gerencia general o administrativa, para la toma de decisiones empresariales.

## 2.15 Tratamiento contable de las operaciones básicas

Es la actividad económica desarrollada por las empresas que se materializan a través de los hechos económicos. De una forma mas simple, se puede decir que son los actos de comercio de compra-venta de bienes o servicios, el cual da origen a las operaciones básicas comerciales.

“Una empresa en el desarrollo normal de sus actividades realiza innumerables operaciones de compra, esto es, adquiere bienes que son necesarios para su funcionamiento tales como: muebles, maquinarias, instalaciones diversas, entre otros. y, por otra parte compra bienes que posterior los venderá, en el caso de su giro sea la comercialización o que se someterá a proceso de transformación con la participación de la mano de obra necesaria para la elaboración de un nuevo producto, el que luego venderá.” (Contabilidad General, 2010, p. 61).

“De igual forma las empresas realizan un sin número de operaciones de venta, ya sean de bienes adquiridos, o venta de bienes del giro, es decir, que se adquieren para luego venderlos. Cuando se trata de la venta de aquellos bienes que fueron comprados con ese fin, es decir, son del giro y constituyen la actividad principal de la empresa, la situación es un poco mas compleja dado que a la general es una gran variedad de artículos la que se vende, ha sido compradas a diferentes precios y también existen diferentes modalidades de venta.” (Contabilidad General, 2010, p. 61).

Las actividades principales en las que se rigen las gasolineras y estaciones de servicio son comprar y vender combustibles y lubricantes, que le sirven para realizar sus actividades comerciales del giro habitual del negocio. En una operación de venta y compra se debe incluir el impuesto al valor agregado (IVA), en cada transacción de venta que se realice se



deben incluir los impuestos correspondientes como el impuesto al valor agregado (IVA) y el impuesto a la distribución de petróleo (IDP).

Para tener un buen tratamiento contable en las gasolineras, tiene que ser aplicado en el momento que se originan las operaciones de compra-venta de los diferentes productos de combustible, tal razón que es importante realizar de forma correcta los procesos contables de la empresa con la finalidad que dicha información muestre la situación financiera real de la misma.

En la temática de los inventarios, por cada operación de compra-venta, habrá una rebaja o aumentos en los inventarios, según sea la forma en que se efectúe la venta-compra, es decir, el valor que representa las mercaderías vendidas se rebaja y es cargado a una cuenta al estado de resultados como un ingreso, cuando resulte de una compra se registrará al costo de ventas. El estado de resultados muestra los ingresos, costos, gastos, pérdidas y ganancias de un determinado período.

## 2.16 Controles internos

El Control interno es el proceso de las actividades operativas de las empresas, diseñado a las necesidades que estas requieran para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable, optimizar la utilización de los recursos con calidad para alcanzar una adecuada administración financiera y mejores niveles de productividad.

El control interno, tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización.

“Todo esto puede llevar a que se den situaciones no previstas y con un impacto financiero, como ser malversación o pérdida de activos, incumplimientos de normas ya sean legales o

impositivas que generen un pasivo contingente, fraudes asociados a información financiera fraudulenta que podrían dañar la reputación de la empresa, entre otros. Dichas situaciones podrían ser prevenidas gestionando el control interno con anticipación.” (Deloitte, 2017, <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>).

Es importante diseñar o implementar controles internos dentro de la empresa con el objetivo de establecer normas, principios, fundamentos, procesos, técnicas e instrumentos de control, para que sea de utilidad para las pequeñas y medianas empresas, que en su mayoría no cuentan con un sistema de administración bien definido, donde muchas veces los objetivos, metas y planes no se encuentran plasamadas en manuales de controles internos, trabajando de manera rutinaria , solucionando problemas conforme se presenten.

## **Capítulo 3**

### **Marco metodológico**

#### **3.1 Tipo de investigación**

La investigación se realizará a través de la encuesta. Este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias.

Se utilizará este método debido a que es uno de los más conocidos, son de fácil aplicación y permiten obtener información concreta y directa de las personas involucradas. La información obtenida determinará con mayor amplitud la deficiencia en los procesos y registros en las ventas de combustible y sistema de operación de inventarios, todo esto con el fin de conocer y expandir la información relevante de la institución.

#### **3.2 Sujetos de investigación**

Los sujetos de investigación se aplicarán para los departamentos de administración y contabilidad, son las áreas indicadas para proporcionar la información necesaria para evaluar y las deficiencias en los registros por ingreso de combustible.

#### **3.3 Instrumentos de recolección de datos**

Muestreo no probabilístico: este método no es un tipo de muestreo riguroso y científico, dado que no todos los elementos de la población pueden formar parte de la muestra, se trata de seleccionar

a los sujetos siguiendo determinados criterios procurando que la muestra sea representativa. Es decir, los elementos de la muestra son seleccionados por procedimientos al azar o con probabilidades conocidas de selección.

- **Cuestionario**

Es el método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el consultado llena por sí mismo.

El cuestionario se les aplicará a las personas seleccionadas y contendrá preguntas cerradas, para obtener información relevante, relacionada al tema de investigación.

Por medio de un cuadro se mostrará la información recopilada de las encuestas para crear así una asimilación con los resultados obtenidos en la investigación.

Los resultados obtenidos por medio del cuestionario, se mostrarán de forma clara utilizando la gráfica circular, en el cual cada respuesta será representada por un color determinado, para su mejor comprensión.

Esta será la forma mediante la cual se procurará expresar y plantear de forma clara la información obtenida por medio de la investigación.

### 3.4 Muestreo

En el caso del muestreo se puede indicar que se deriva de “Una fracción o una parte de un grupo poblacional universo que reúne ciertas características que las hace compatibles y por tanto representativo de ese grupo. Su instrumento es el cuestionario, se basa en el principio que la parte, representa al todo, los índices estadísticos del muestreo se denominan indicadores”. (Piloña Ortiz, Gabriel Alfredo , 2011, p. 85).

Va dirigido a las gasolineras del casco urbano del Municipio de San Pedro Carchá, Alta Verapaz. De acuerdo al censo realizado, existen varias gasolineras en el sector comercial que representa un 100% del establecimiento del casco urbano, por tal motivo se aplicó el muestreo no probabilístico, para seleccionar a la empresa y al personal.

Se utilizó como método de investigación la encuesta, la cual pretende identificar los problemas más comunes en el registro de las ventas por galones y con el objeto de verificar si existen deficiencias en los registros administrativos correspondientes e inventarios.

## **Capítulo 4**

### **Resultados de la investigación**

#### 4.1 Presentación de resultados

Las encuestas utilizadas en la investigación, fueron aplicadas a los contadores y administradores de las empresas estaciones de servicio o gasolineras que pertenecen al casco urbano del Municipio de San Pedro Carchá, Alta Verapaz, con la finalidad de conocer los procedimientos que se llevan a cabo en los registros contables y estadísticas de las ventas de combustibles.

Se consideró la entrevista al público en general (clientes) por medio de una muestra con la finalidad de saber si las estaciones de servicios o gasolineras emiten la factura correspondiente por la venta efectuada.

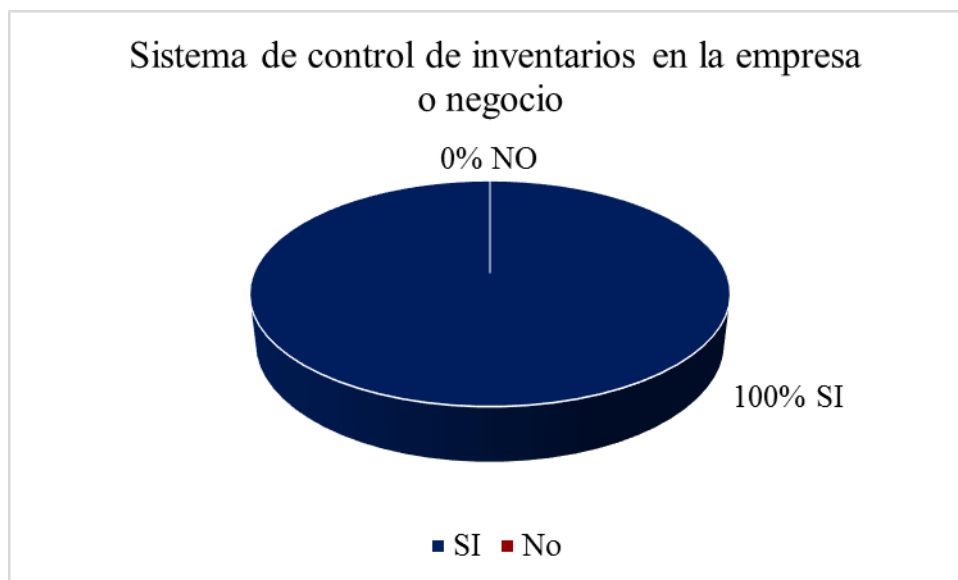
De acuerdo a la información recopilada las empresas cuentan con un sistema contable o programa que les ayuda a operar los movimientos por ingreso y egresos de la empresa. No obstante, en la parte operativa lo tienen que realizar de forma física sin utilizar una herramienta adecuada de contabilidad, teniendo como resultado inconvenientes o diferencias entre la parte documental teórica y la física.

Como consecuencia, los desfases inician al momento de no emitir una factura, digitalizar de forma incorrecta el registro de una venta, no aplicar formatos de controles internos contables, obteniendo como consecuencia variaciones entre los ingresos registrados y valores reales físicos existentes, afectando la información contable de la empresa, trayendo efectos no favorables en los inventarios, incumpliendo con las leyes tributarias, documentación de respaldo en la contabilidad con un margen de error que a futuro puede ser ajustada por parte de los entes fiscalizadores.

Encuesta dirigida al área de contabilidad a las empresas estaciones de servicio o gasolineras del casco urbano del Municipio de San Pedro Carchá, Alta Verapaz.

Pregunta No. 1 ¿Opera algún sistema de control de inventario en su empresa o negocio?

Gráfica 1. Sistema de control de inventarios en la empresa o negocio.



Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Sí	6	100%
No	0	0%
Totales	6	100%

Fuente: elaboración propia.

Interpretación: los resultados obtenidos manifiestan un 100% que operan un sistema de control de inventarios. Con ello trabajan de forma ordenada, detallada, y valorada de los elementos que comercializan, siendo así que puede existir un margen de error en los controles que se tienen.

Pregunta No. 2 ¿Utiliza algún tipo de programa contable para los registros de las ventas y compras?

Gráfica 2. Programa contable para los registros de las ventas y compras.



Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Sí	6	100%
No	0	0%
Totales	6	100%

Fuente: elaboración Propia

Interpretación: como resultado del 100%, de las estaciones de servicio si utilizan un programa contable. Sistema que les permite registrar los distintos ingresos y egresos del giro habitual del negocio.



Pregunta No. 3 ¿Existen formas o formatos prenumerados para todas las operaciones de la estación de servicio?

Gráfica 3. Formatos prenumerados para las operaciones de la estación de servicio.



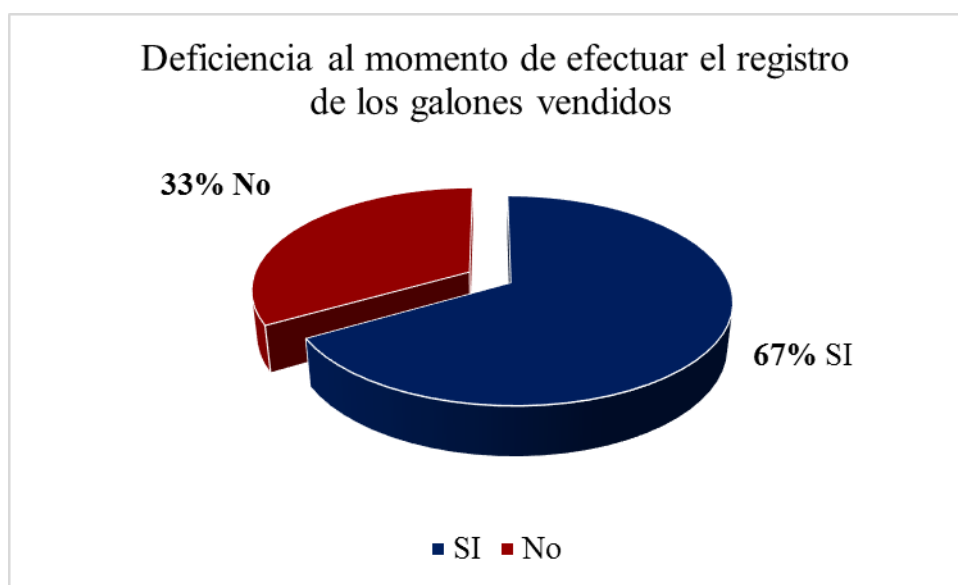
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Sí	2	33%
No	4	67%
Totales	6	100%

Fuente: elaboración propia

Interpretación: el 67% no cuenta con formatos para las operaciones de la empresa y un 33% si posee más de algún formato para los registros correspondientes, no así para todas las operaciones que se realizan en la estación de servicio.

Pregunta No. 4 ¿Considera que tiene algún porcentaje de deficiencia al momento de efectuar el registro contable de los galones vendidos?

Gráfica 4. Deficiencia al momento de efectuar el registro de los galones vendidos.



Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Sí	4	67%
No	2	33%
Totales	6	100%

Fuente: elaboración propia

Interpretación: un 67% considera que si pueden tener deficiencias al momento de registrar las facturas por venta de galones vendidos y un 33% que no, por lo que es necesario proponer e implementar controles internos contables, permitiéndoles hacer comparativos con el programa que utilizan, como apoyo de herramientas auxiliares contables.

Pregunta No.5 ¿El registro incorrecto contable de los galones vendidos de combustibles perjudica los inventarios finales, al no contar con los controles contables adecuados al momento de realizar los cierres mensuales?

*Gráfica 5. El registro incorrecto de los galones vendidos de combustibles perjudica los inventarios finales del mes.*



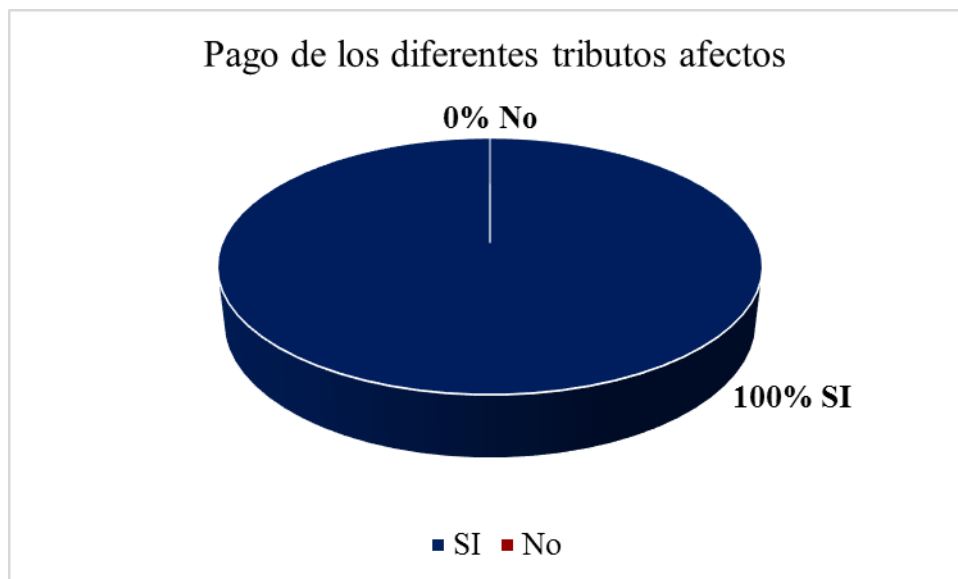
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Sí	6	100%
No	0	0%
Totales	6	100%

Fuente: elaboración Propia

Interpretación: reconocen un 100% que sí. El mal registro de las ventas de combustibles puede afectar el inventario final del día o del mes, no teniendo así la documentación teórica que respalde las existencias físicas finales.

Pregunta No.6 ¿Aplican las leyes fiscales vigentes en Guatemala para el pago de los diferentes tributos afectos?

Gráfica 6. Pago de los diferentes tributos afectos.



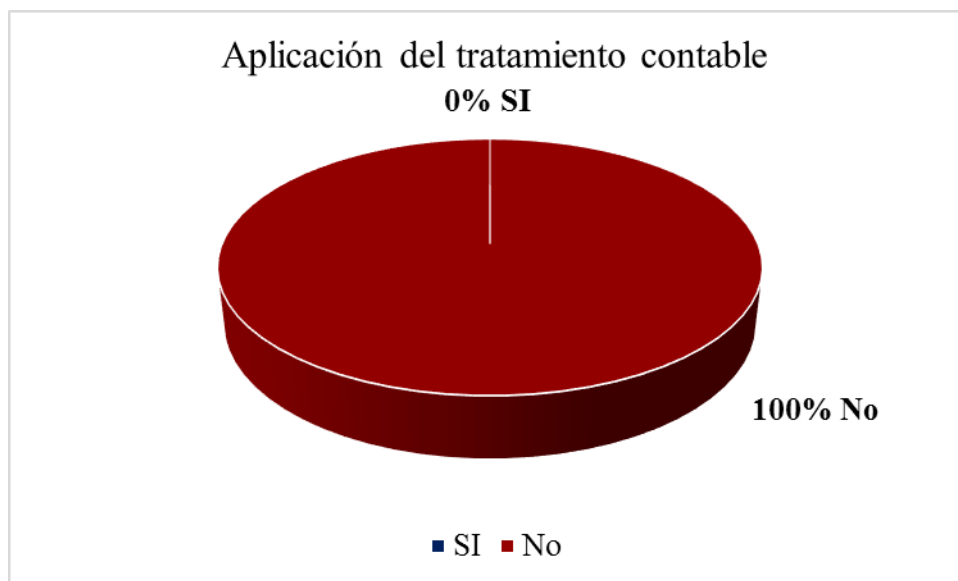
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Sí	6	100%
No	0	0%
Totales	6	100%

Fuente: elaboración propia

Interpretación: el 100% afirma que cumple con todos los pagos de los impuestos a que están afectos.

Pregunta No. 7 ¿Aplican el tratamiento contable de las operaciones básicas de compra-venta de mercadería?

Gráfica 7. Aplicación del tratamiento contable.



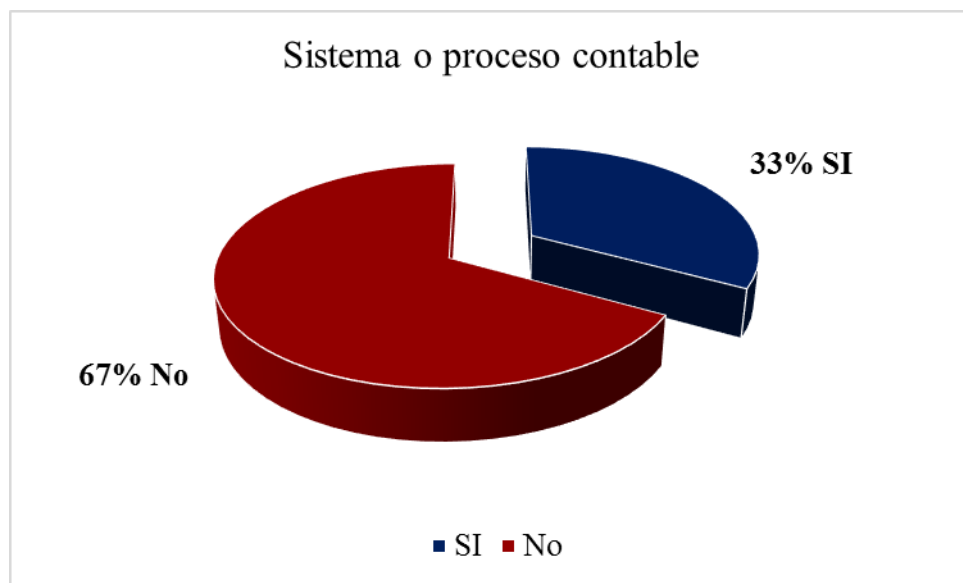
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Sí	0	0%
No	6	100%
Totales	6	100%

Fuente: elaboración propia

Interpretación: el 100% dijo que no, al no conocer con exactitud el tratamiento adecuado en las operaciones por venta y compra de mercadería.

Pregunta No. 8 ¿Conoce qué es un sistema o proceso contable y lo aplica?

Gráfica 8. Sistema o proceso contable.



Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Sí	2	33%
No	4	67%
Totales	6	100%

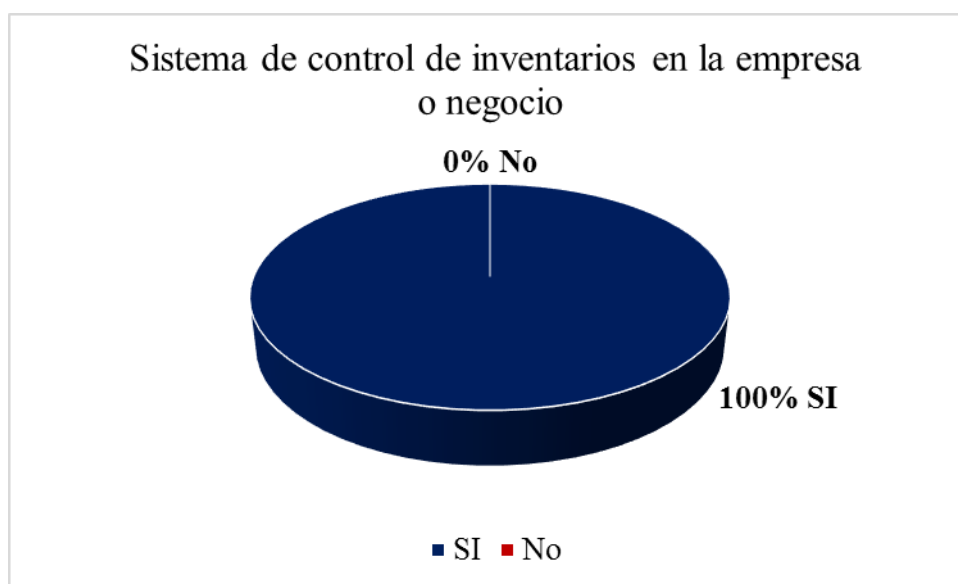
Fuente: elaboración propia

Interpretación: un 33% considera que sí conoce qué es un sistema contable y lo aplica, un 67% manifestó que sí lo conoce pero no lo aplica en su totalidad.

Encuesta dirigida al área de administración de las empresas estaciones de servicio o gasolineras.

Pregunta No. 1 ¿Opera algún sistema de control de inventario en su empresa o negocio?

Gráfica 9. Sistema de control de inventario en la empresa o negocio.



Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Sí	3	100%
No	0	0%
Totales	3	100%

Fuente: elaboración propia.

Interpretación: los resultados obtenidos en el área administrativa manifiestan un 100% que si operan un sistema de control de inventarios. Con ello trabajan de forma ordenada, detallada, y valorada de los elementos que comercializan, siendo así que puede existir un margen de error en los controles que se tienen.

Pregunta No. 2 ¿Utiliza algún tipo de programa contable para los registros de las ventas y compras?

Gráfica 10. Programa contable para los registros de las ventas y compras.



Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Sí	3	100%
No	0	0%
Totales	3	100%

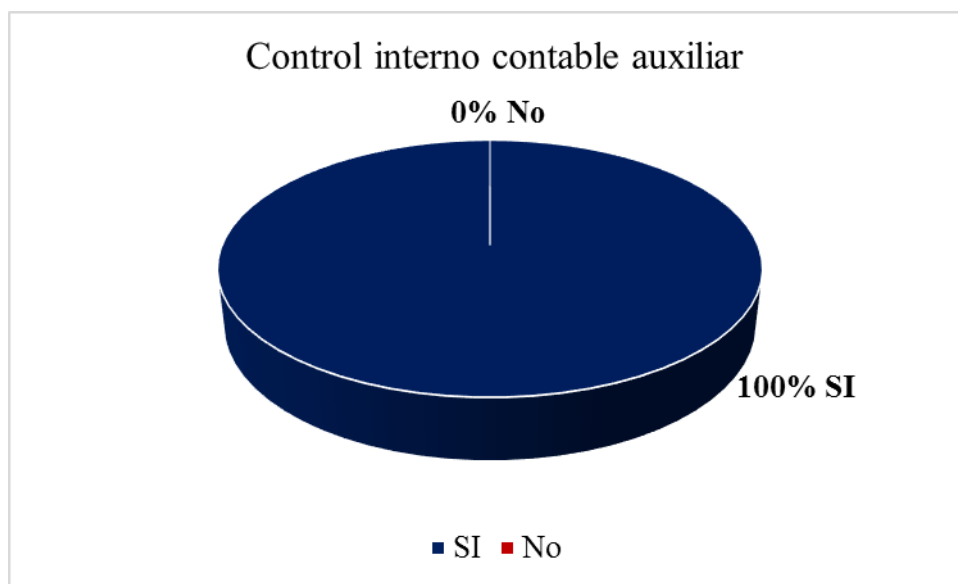
Fuente: elaboración Propia

Interpretación: como resultado, el 100% si utilizan un programa contable, sistema que les permite contabilizar los distintos ingresos y egresos del giro habitual del negocio.



Pregunta No. 3 ¿Cree que por medio de la implementación de un control interno contable auxiliar es posible llevar un mejor registro de los egresos de los productos que comercializa?

Gráfica 11. Control interno contable auxiliar.



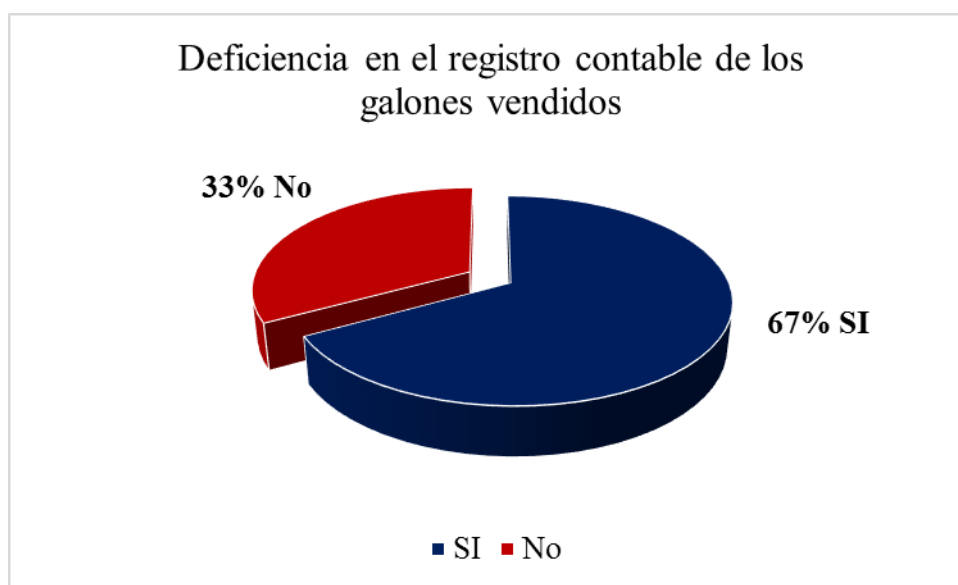
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Sí	3	100%
No	0	0%
Totales	3	100%

Fuente: elaboración propia

Interpretación: ellos consideran en un 100% que sí es necesario un control interno contable auxiliar para tener un mejor registro en los despachos por venta de combustibles.

Pregunta No. 4 ¿Considera que tiene algún porcentaje de deficiencia al momento de efectuar el registro de los galones vendidos?

Gráfica 12. Deficiencia en el registro contable de los galones vendidos.



Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Sí	2	67%
No	1	33%
Totales	3	100%

Fuente: elaboración propia

Interpretación: un 67% considera que si pueden tener deficiencias al momento de registrar las facturas por venta de galones vendidos y un 33% que no, por lo que es necesario proponer e implementar controles internos contables, permitiéndoles hacer comparativos con el programa que utilizan, como apoyo de herramientas auxiliares contables.

Pregunta No.5 ¿El registro incorrecto de los galones vendidos de combustible perjudica los inventarios finales, al no contar con los controles contables adecuados al momento de realizar los cierres mensuales?

Gráfica 13. El incorrecto registro contable de ventas afecta mis inventarios.



Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Sí	3	100%
No	0	0%
Totales	3	100%

Fuente: elaboración Propia

Interpretación: reconocen un 100% que sí. El mal registro de las ventas de combustibles puede afectar el inventario final del día o del mes, no teniendo así la documentación teórica que respalde las existencias físicas finales.

Pregunta No. 6 ¿Reciben capacitación periódica sobre controles administrativos y contables?

Gráfica 14. Capacitación periódica sobre controles administrativos y contables.



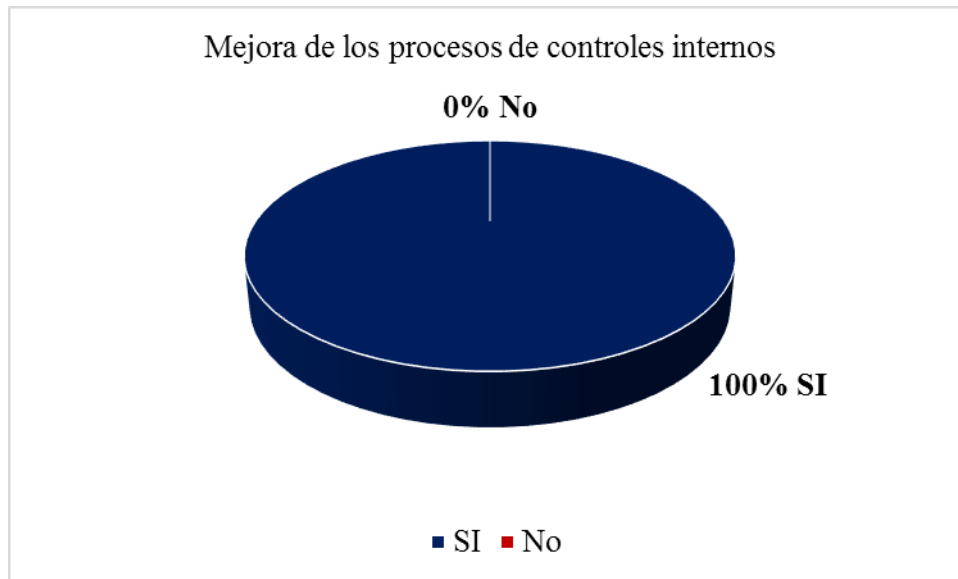
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Sí	1	33%
No	2	67%
Totales	3	100%

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Como respuesta el 33% del personal recibe capacitación, el 67% no recibe capacitaciones administrativas ni contables, por lo que se recomienda capacitar al personal, con el objetivo de tener eficiencia en el área administrativa y contable.

Pregunta No. 7 ¿Las sugerencias de los empleados al querer mejorar los procesos de controles internos son tomados en cuenta?

Gráfica 15. Mejora de los procesos de controles internos



Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Sí	3	100%
No	0	0%
Totales	3	100%

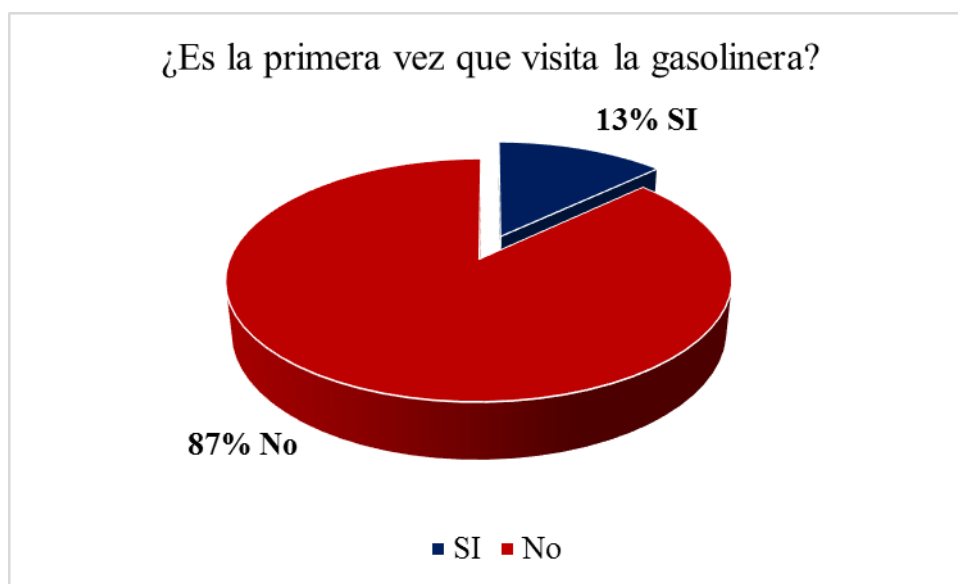
Fuente: elaboración propia

Interpretación: como resultado del 100% sí consideran cualquier sugerencia por parte de los empleados para mejorar los procesos de controles internos, con el fin del desarrollo común de la empresa.

Resultado de las encuestas dirigidas a los clientes

Pregunta No. 1 ¿Es la primera vez que visita la gasolinera?

Gráfica 16. ¿Es la primera vez que visita la gasolinera?



Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Sí	4	13%
No	26	87%
Totales	30	100%

Fuente: elaboración propia

Interpretación: el 13% ha manifestado que es la primera vez que visita la gasolinera mientras que el 87% ha dicho que son clientes frecuentes.

Pregunta No. 2 ¿Considera usted que la gasolinera cuenta con posibles deficiencias en el servicio que brinda?

Gráfica 17. La gasolinera cuenta con posibles deficiencias en el servicio que brinda.



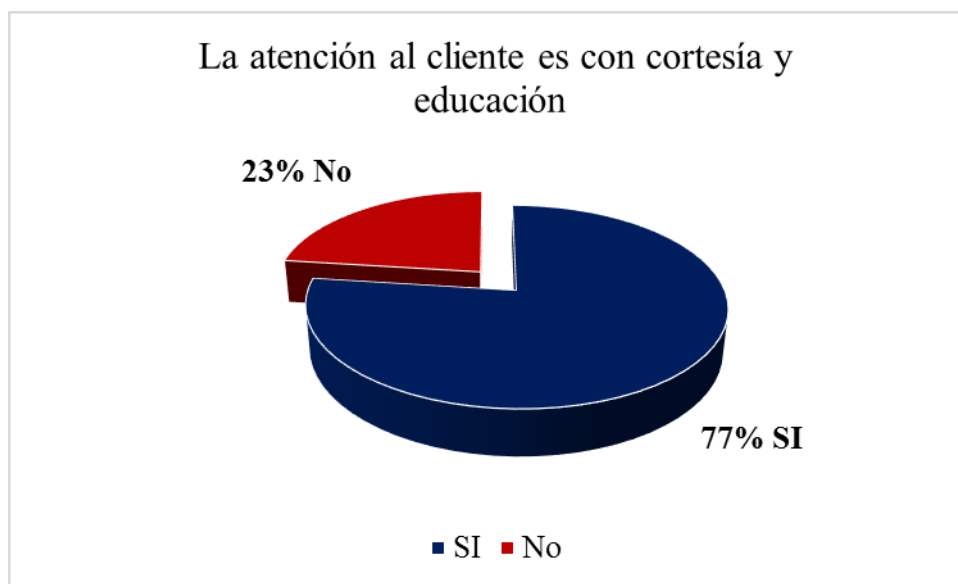
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Sí	12	40%
No	18	60%
Totales	30	100%

Fuente: elaboración propia

Interpretación: el 40% considera que es posible que la empresa cuente con deficiencias en el servicio que presta y el 60% considera que no.

Pregunta No. 3 ¿La atención al cliente es con cortesía y educación?

Gráfica 18. La atención al cliente es con cortesía y educación.



Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Sí	23	77%
No	7	23%
Totales	30	100%

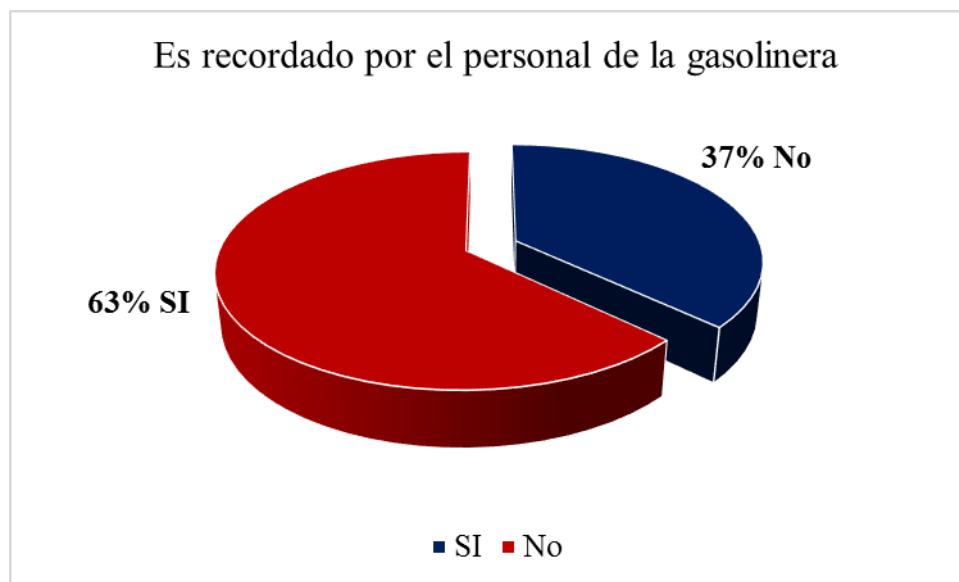
Fuente: elaboración propia

Interpretación: el 77% ha dicho que sí son atendidos con educación y cortesía, que no tienen ningún inconveniente con los empleados, y el 23% ha manifestado que no.



Pregunta No. 4 ¿Es recordado por el personal de la gasolinera?

Gráfica 19. Es recordado por el personal de la gasolinera.



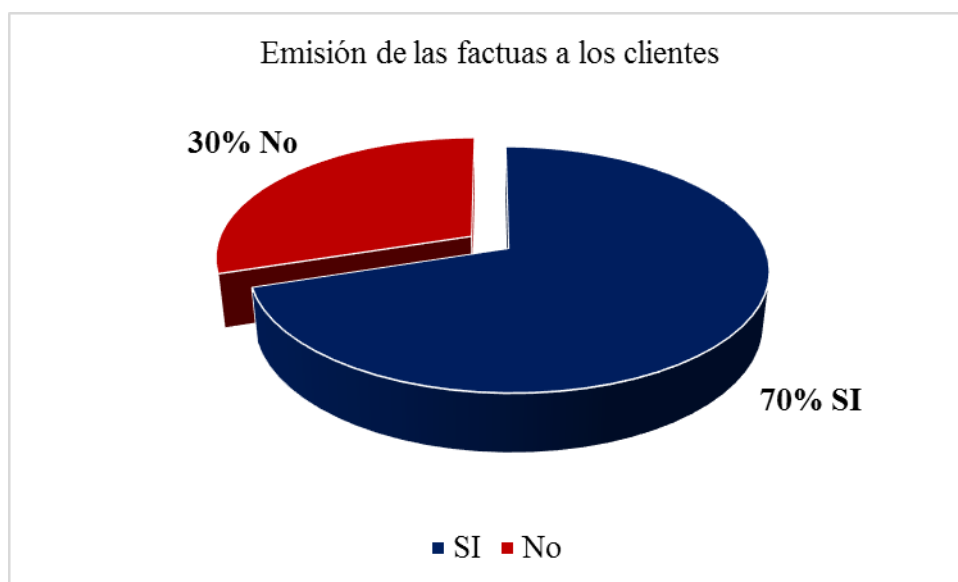
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Sí	11	37%
No	19	63%
Totales	30	100%

Fuente: elaboración propia

Interpretación: el 37% ha dicho que es recordado por el personal de la gasolinera, y el 63% ha dicho que no es recordado por el personal de la empresa.

Pregunta No. 5 ¿Los empleados le emiten la factura correspondiente por la compra de combustible que usted realiza?

Gráfica 20. Emisión de la factura a los clientes.



Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Sí	21	70%
No	9	30%
Totales	30	100%

Fuente: elaboración propia

Interpretación: cómo podemos verificar en la gráfica que la emisión de las facturas por ventas de combustibles por parte de las empresas es de un 70%, y dejan de facturar un 30%. Como consecuencia al no facturar todas las ventas se puede interpretar como una evasión fiscal, imponiéndoles multas, recargo e intereses por omisión de impuestos, hasta un cierre temporal del negocio. De igual forma afecta en la contabilidad y deja de ser confiable, oportuna y eficaz.

Pregunta No. 6 ¿Usted como cliente le ha dado alguna sugerencia o recomendación al personal de la gasolinera sobre el servicio que le brindan?

Gráfica 21. Sugerencias y recomendaciones por parte de los clientes.



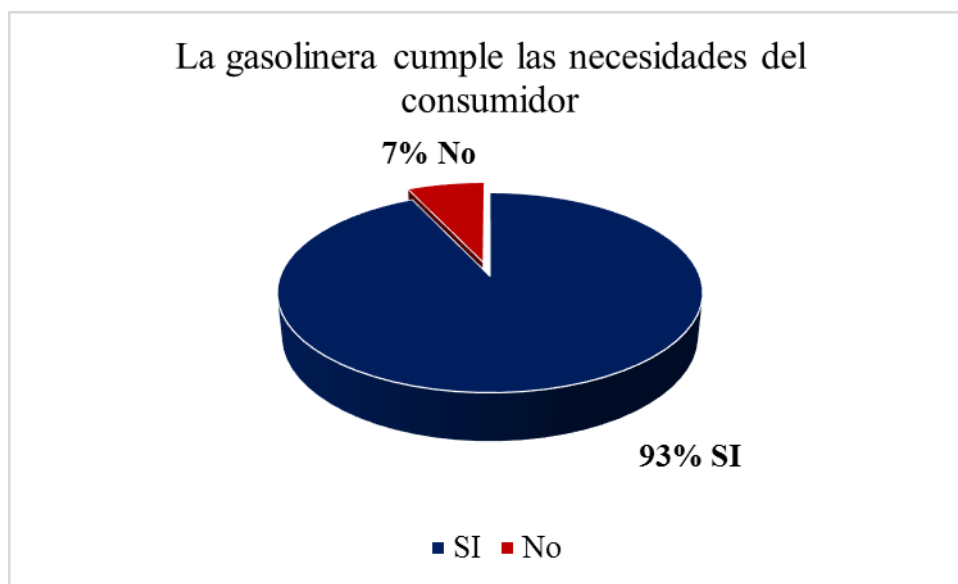
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Sí	0	0%
No	100	100%
Totales	100	100%

Fuente: elaboración propia

Interpretación: el 100% dice que no les ha dado sugerencias ni recomendaciones a los empleados de la gasolinera.

Pregunta No. 7 ¿ La gasolinera cumple con las necesidades del consumidor?

Gráfica 22. La gasolinera cumple las necesidades del consumidor.



Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Sí	28	93%
No	2	7%
Totales	30	100%

Fuente: elaboración propia

Interpretación: el 93% ha manifestado que la empresa sí ha satisfecho las necesidades que ellos buscan, y un 7% ha dicho que no.

## Capítulo 5

### Discusión y análisis de resultados

#### 5.1 Discusión de resultados

**Se encontró deficiencias en el tratamiento contable de las operaciones básicas de compra-venta de la mercadería en las estaciones de servicio.**

Es de suma importancia que las empresas controlen todas las operaciones de las ventas y de las compras, de acuerdo al giro habitual de la empresa. El motor de crecimiento sostenible de una empresa consiste en los buenos mecanismos de controles internos administrativos y contables, donde se tienen que centrar los esfuerzos y vigilancias para obtener buenos resultados y el desarrollo empresarial, beneficiando a la vez al sector laboral.

**Se halló que los encargados de pista no facturan en su totalidad las ventas diarias realizadas. (De acuerdo a lo expuesto por algunos clientes encuestados).**

La actividad principal en las que se rigen las gasolineras y estaciones de servicio es la de comprar y vender combustibles y lubricantes, para llevar a cabo su función principal, es decir, que le sirven para realizar sus actividades comerciales del giro habitual del negocio y el sostenimiento o desarrollo de la misma.

En una operación de venta y compra están incluidos los impuestos correspondientes, como lo es el impuesto al valor agregado (IVA), el impuesto a la distribución de petróleo (IDP), y el impuesto sobre la renta ISR, que es aplicado a las ganancias obtenidas, al no facturar una venta se deja de tributar y es considerado como una evasión fiscal, que a futuro puede ser sancionada por parte de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).

**Se verificó de acuerdo a la encuesta que hay deficiencias en el sistema o procedimiento contable que realizan las estaciones de servicio o gasolineras, de igual forma se detectó que cuentan con formas o formularios adecuados para todas las operaciones de la empresa.**

En una gasolinera por el tipo de mercadería o producto que se comercializa se tiene que aplicar y conocer el sistema contable para obtener los beneficios deseados, como el orden en las operaciones diarias, información útil y necesaria para la administración de la empresa. Un sistema contable esta integrado por los elementos siguientes; normas que lo sustentan, formularios, cuentas, registros, informes y procedimientos. Un sistema contable para operar requiere de recursos humanos y materiales, por lo tanto dependerá de la capacidad económica de la empresa.

**Las personas que fueron objeto de entrevista administradores, y contadores expusieron, que existe un margen de error al efectuar los registros contables del galonaje vendido.**

Al existir márgenes de error al momento de hacer los registros correspondientes de los galonajes vendidos trae como consecuencia desfases en la documentación de respaldo y los datos físicos reales afectando los inventarios finales y obteniendo como resultado información contable inexacta.

## 5.2 Recomendaciones

1. La entidad debe establecer los procedimientos propuestos por el departamento de contabilidad y administración, que permitan determinar las deficiencias y debilidades en los procesos de registros contables de compra-venta de los productos que se comercializan, a efecto de fortalecer, y realizar las respectivas correcciones en las áreas débiles con tal de minimizar el riesgo errores financieros.
2. Como recomendación es necesario mantener capacitaciones constantes o en períodos determinados, al personal en general a cargo de la empresa estaciones de servicios, con la finalidad de fortalecer las áreas tributarias, administrativas, y atención al cliente.
3. Es importante evaluar y diseñar formas o formularios adecuados para todas las operaciones que se realizan dentro de la empresa.
4. Las personas que se dedican a la comercialización de combustibles, con el fin de prevenir pérdidas a sus empresas, deberían de supervisar y evaluar el cumplimiento de los manuales de controles internos dentro de la empresa, con el fin de evitar pérdidas originadas por robo y extravió de las mercaderías.
5. Se considera la implementación de un control contable o herramienta auxiliar contable que le permita al contador hacer sus registros contables por ventas de combustibles más eficaz, permitiéndole tener un panorama más amplio en el detalle de las ventas realizadas durante el día, diseñado acorde de las necesidades que se le presenten en las operaciones por ingresos de los diferentes productos vendidos.

## Conclusiones

1. Como respuesta a la pregunta de investigación es necesario la implementación de controles internos contables, para registrar los despachos por venta de combustibles con el objetivo de minimizar pérdidas y obtener información administrativa financiera oportuna y confiable y tener como resultado la aplicación de un buen tratamiento contable para todas aquellas empresas que se dedican a la venta de combustible.
2. De acuerdo al estudio realizado en el sistema de controles internos, en los diferentes procesos que realizan las empresas estaciones de servicios se detectó que existen deficiencias en los registros contables, en las ventas facturadas, y la falta de aplicación de los manuales de controles internos, a lo que conlleva a las empresas fortalecer dichas áreas y que la empresa tenga un buen negocio en marcha.
3. Es necesario establecer un sistema contable que establezca, procedimientos en el movimiento de las ventas y compras de forma diaria, mensual y anual, para las empresas que se dedican a la comercialización de combustibles en el casco urbano de municipio de San Pedro Carchá, Alta Verapaz.
4. Se ha visualizado la necesidad de implementar una guía de control de ventas diarias con la finalidad de minimizar los errores en la información contable y mejorar el manejo de los movimientos de inventario iniciales y finales del mes.



## Referencias

### Libros

1. Carrasco, R. D. (2010). *Manual de Contabilidad Para Pymes*. Club Universitario.
2. Orellana, A. E. (2011). *Practiquemos contabilidad* (2011 ed.). Guatemala: Ediciones ALENRO.
3. Piloña Ortiz, Gabriel ALfredo . (2011). Guía practica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo. Guatemala C.A.: GP Editores.
4. Rodríguez, Y. A. (s.f.). (2017). Generalidades De Una Estación de Servicio.
5. Saavedra, G. G. (2011). *Contabilidad General*. Guatemala.

### Legislación

6. Congreso de la República de Guatemala. Código de Comercio. (2016). Guatemala: Tuncho Granados.
7. Congreso de la República de Guatemala. Ley del Impuesto de Solidaridad ISO (Decreto 73-2008). (2015). Guatemala: Tuncho Granados.
8. Congreso de la República de Guatemala. Ley del Impuesto Sobre la Renta (Decreto 10-2012). (2015). Guatemala: Tuncho Granados.
9. Congresos de la República de Guatemala. Ley de Comercialización de Hidrocarburos (Decreto 109-83). (2007). Guatemala.

### Fuentes electrónicas

10. Definicion ABC Economía, Contabilidad. (2017, 4 de septiembre). Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/contabilidad.php>

11. Definicion ABC. (2017, 4 de septiembre). Obtenido de Definicion ABC:  
<https://www.definicionabc.com/economia/libro-diario.php>
12. DEFINICION DE. (2017, 4 de septiembre). Obtenido de DEFINICION DE:  
<https://definicion.de/contabilidad-general/>
13. Deloitte. (2017, 4 de septiembre). Obtenido de Deloitte:  
<https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>
14. El Blog de Laudus ERP. (2017, 4 de septiembre). Obtenido de El Blog de Laudus ERP:  
<https://www.laudus.cl/blog/libro-inventario-y-balance/>

## Revistas

15. Contreras, M. H. (s.f.). (2011). La Situación Actual del Petróleo. Guatemala.
16. La Industria de los hidrocarburos líquidos en el Perú. (2017). Lima Perú: Jesús Francisco Roberto.
17. M, L. J. (2014). El ABC de los Impuestos. Guatemala.

## **Anexos**

## Anexo 1

### Encuesta al departamento de contabilidad

#### UNIVERSIDAD PANAMERICANA COBÁN ALTA VERAPAZ



Encuesta dirigida al departamento de contabilidad.

El siguiente cuestionario tiene por objeto conocer su punto de vista, acerca del servicio que brinda la gasolinera. Esta información será utilizada para el desarrollo de un trabajo de tesis, pretende identificar los problemas más comunes en el manejo y registro de los galones por venta de combustible y de servicio.

1. ¿Maneja algún sistema de control de inventarios en su empresa o negocio?  
Sí\_\_\_ No\_\_\_
2. ¿Utiliza algún tipo de programa contable para los registros de las ventas y compras?  
Sí\_\_\_ No\_\_\_
3. ¿Existen formas o formatos prenumerados para todas las operaciones de la estación de servicio?  
Sí\_\_\_ No\_\_\_
4. ¿Considera que tiene algún porcentaje de deficiencia al momento de efectuar el registro contable de los galones vendidos?  
Sí\_\_\_ No\_\_\_
5. ¿El mal registro de los galones vendidos perjudica sus inventarios finales al no contar los controles adecuados al momento de realizar los cierres mensuales?  
Sí\_\_\_ No\_\_\_
6. ¿Aplican las leyes fiscales vigentes en Guatemala para el pago de los diferentes tributos afectos?  
Sí\_\_\_ No\_\_\_
7. ¿Aplican el tratamiento contable de las operaciones básicas de compra-venta de mercadería?  
Sí\_\_\_ No\_\_\_
8. ¿Conocen que es un sistema o proceso contable y lo aplican?  
Sí\_\_\_ No\_\_\_

## Anexo 2

### Encuesta al departamento de administración

#### UNIVERSIDAD PANAMERICANA COBÁN ALTA VERAPAZ



Encuesta dirigida al departamento administrativo.

El siguiente cuestionario tiene por objeto conocer su punto de vista, acerca del servicio que brinda la gasolinera. Esta información será utilizada para el desarrollo de un trabajo de tesis, pretende identificar los problemas más comunes en el manejo y registro de los galones por venta de combustible y de servicio.

1. ¿Opera algún sistema de control de inventarios en su empresa o negocio?  
Sí\_\_\_ No\_\_\_
2. ¿Utiliza algún tipo de programa contable para los registros de las ventas y compras?  
Sí\_\_\_ No\_\_\_
3. ¿Cree que por medio de la implementación de un control interno contable auxiliar es posible llevar un mejor registro de los egresos de los productos que se comercializan?  
Sí\_\_\_ No\_\_\_
4. ¿Considera que tiene algún porcentaje de deficiencia al momento de efectuar el registro contable de los galones vendidos?  
Sí\_\_\_ No\_\_\_
5. ¿El registro incorrecto de los galones vendidos de combustible perjudica los inventarios finales, al no contar con los controles adecuados a momento de realizar los cierres mensuales?  
Sí\_\_\_ No\_\_\_
6. ¿Reciben capacitación periódica sobre controles administrativos y contables?  
Sí\_\_\_ No\_\_\_
7. ¿La sugerencia de los empleados al querer mejorar los procesos de controles internos son tomados en cuenta?  
Sí\_\_\_ No\_\_\_

## Anexo 3

Encuesta dirigida a los clientes

### UNIVERSIDAD PANAMERICANA COBÁN ALTA VERAPAZ



*Encuesta dirigida a los clientes.*

*El siguiente cuestionario tiene por objeto conocer su punto de vista, acerca del servicio que le brinda la gasolinera. Esta información será utilizada para el desarrollo de un trabajo de tesis, pretende identificar los problemas más comunes en el manejo y registro de los galones por venta de combustible y de servicio.*

1. ¿Es la primera vez que visita la gasolinera?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
2. ¿Considera usted que la gasolinera cuenta con posibles deficiencias en el servicio que presta?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
3. ¿Los empleados lo atienden con cortesía y educación?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
4. ¿Es recordado por el personal de la gasolinera?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
5. ¿Los empleados le emiten la factura correspondiente por la compra de combustible que usted realizó?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
6. ¿Usted como cliente le ha dado alguna sugerencia o recomendación al personal de la gasolina sobre el servicio que le brindan?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
7. ¿La gasolinera tiene lo que usted desea y cuando lo desea adquirir?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

## Anexo 4

### Cronograma de Actividades

Actividades	abr-17				may-17				jun-17				jul-17				ago-17				sep-17				oct-17			
	semana				semana				semana				semana				semana				semana							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Etapa 1																												
Presentación temática línea de investigación	■	■																										
Muestreo	■	■	■																									
Entrega de informe de tutores y correcciones	■	■	■	■																								
Etapa 2																												
Teoría del problema					■	■																						
Recopilación y análisis de datos					■	■	■																					
Entrega de informe de tutores y correcciones					■	■	■	■																				
Etapa 3																												
Tipos de investigación, sujetos, diseño invest.									■	■																		
Análisis de resultados									■	■	■																	
Entrega de informe de tutores y correcciones									■	■	■	■																
Etapa 4																												
Muestreo presentación de datos													■	■														
Conclusiones													■	■	■													
Entrega de informe de tutores y correcciones													■	■	■	■												
Etapa 5																												
Discusión y análisis de resultados																	■	■										
Lenguaje técnico																	■	■	■									
Puntualidad de entregas																	■	■	■	■								
Anexos																	■	■	■	■								
Informe final																	■	■	■	■								
Etapa 6																												
Revisión																					■	■	■	■	■	■	■	■
Dictamen de revisor																					■	■	■	■	■	■	■	■
Entrega final de tesis investigación																					■	■	■	■	■	■	■	■