



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“DEFICIENCIAS DEL CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS
POR COBRAR EN LA EMPRESA JC SERVICIOS Y PARTES
E.I.R.L., PUEBLO LIBRE, 2020”

Tesis para optar el título profesional de:
Contadora Pública

Autoras

Betty Mas Guivin
Yuli Inés Machado Quiñones

Asesor:

Mg. Cecilia Elena Fhon Núñez

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

Mi tesis dedico a Dios por permitirme concluir mi carrera y a mis hijos Diego y Mateo por ser mi fuente de motivación.

También a mis hermanas porque estuvieron a mi lado apoyándome y contribuyeron que este sueño se haga realidad.

A David por ser mi compañero y cómplice en esta etapa de mi vida

Betty Mas Guivin

Esta tesis dedico a mi hijo quien ha sido mi fuerza y fortaleza para continuar con mis estudios y nunca rendirme y poder ser un ejemplo para él. A mi padre, aunque no está con nosotros, pero es la luz que guía mi camino.

Asimismo, mi hermana Dina, mi madre y hermanos quienes me han apoyado de forma incondicional para poder llegar a esta instancia de mi vida.

Yuli Inés Machado Quiñones

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirnos disfrutar de los logros obtenidos a lo largo de la carrera, dándonos salud, sabiduría para la toma de decisiones, y así cumplir con los objetivos trazados

A nuestras familias, por su apoyo constante a lo largo de estos años de estudio. la universidad privada del norte por acogernos en su casa y formarnos profesionalmente.

A los docentes por transmitirnos sus conocimientos y experiencias. en especial a la asesora por ser parte del proceso de titulación de nuestra tesis así mismo a la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L., por permitirnos hacer uso de su información y confiar en nosotras.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. MÉTODO	19
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	22
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	39
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Algunos repuestos de maquinaria pesada.....	22
Tabla 2 Niveles de cumplimiento	36
Tabla 3 Resultados generales en base a los tres componentes del COSO	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Algunos repuestos de maquinaria pesada	23
Figura 2: Organigrama de la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L.....	24
Figura 3: Análisis FODA de la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L.....	24
Figura 4: Estado de Situación Financiera de la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L.	25
Figura 5: Reportes de las cuentas por cobrar vencidas.....	27
Figura 6: Resumen de las cuentas por cobrar según su clasificación.....	28
Figura 7: Reporte de ventas del periodo 2020.....	29
Figura 8: Resumen de las ventas del 2018 al 2020.....	30
Figura 9: Resultados de medición del componente ambiente de control	31
Figura 10: Resultados de medición del componente evaluación de riesgos.....	33
Figura 11: Resultados de medición del componente actividades de control.....	35
Figura 12: Evaluación de los tres componentes del COSO.....	37
Figura 13: Deficiencias y posibles consecuencias.....	38

RESUMEN

El control interno en las cuentas por cobrar en la empresa es importante para minimizar los riesgos y tener una información oportuna y precisa para la toma de decisiones. La presente tesis tiene como objetivo principal determinar las deficiencias del control interno en las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L. Pueblo Libre, 2020. La metodología utilizada en la investigación es básica, con enfoque cuantitativo, y alcance descriptivo, con diseño no experimental. Las técnicas e instrumentos utilizadas fueron el análisis documental, la entrevista y la guía de observación. A través del análisis documental se determina que las cuentas por cobrar en el 2020 se incrementó en un 53%, identificando que el 49% de la cartera está en pérdida. Con respecto a las cuentas por cobrar, esto se debe al no tener un control interno adecuado, así como se obtiene los resultados empleando las tres dimensiones del COSO. Dentro del ambiente de control se evidencio las deficiencias de control interno y en la evaluación de riesgos y actividades de control se determina un nivel regular. Se concluye que se cumplió el objetivo general que ha sido; determinar las deficiencias del control interno en las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L. Pueblo Libre, 2020, debido a la falta de normas y procedimientos que influyen en los deficientes resultados de las cuentas por cobrar, por lo que sugiere implementar los diversos manuales para el buen funcionamiento del área.

Palabras clave: Control interno, cuentas por cobrar

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en el mundo empresarial altamente competitivo, las organizaciones deben llevar un control interno de sus procesos tanto administrativos como operativos, con la finalidad de reducir riesgos y tener mejores resultados económicos en su gestión financiera. Las cuentas por cobrar a tenido un gran impacto a nivel mundial, debido a la pandemia y el confinamiento establecido por los gobiernos, muchas empresas se han visto afectadas por la suspensión temporal de sus actividades, afectando directamente en la liquidez de las organizaciones y negocios; sin embargo, las organizaciones en el área comercial incentivan sus ventas a través de líneas de crédito, esto conlleva al incremento de la cartera de los clientes, donde se han visto afectados en la recuperación de las cuentas por cobrar, por el incumplimiento de pago.

A nivel internacional, considerando a Arroyo y Guzmán (2019) los cuales indicaron que el control interno es de suma importancia para mejorar los procesos, que han sido identificados y necesitan ajustes en la normas y procedimientos establecidos mediante decisiones gerenciales, con finalidad de evitar riesgos y que la empresa cumpla sus objetivos, del mismo modo, Aguirre y Rivera (2016) consideran que el control interno es esencial en toda empresa, porque influyen en mejorar los procesos en una organización, evitar riesgos en los procesos, fomentar el crecimiento y cumplimiento de objetivos planteados por las empresas, finalmente, considerando a Izar y Ynzunza (2017) consideraron que los créditos que otorgan las empresas en sus procesos de ventas o préstamos, deben ser correctamente supervisados, de lo contrario la cobranza de estas cuentas no se podrán recuperar en el tiempo acordado, afectando la liquidez de la organización.

Asimismo, Mendoza et al. (2018) reconocieron que el control interno es una herramienta de la dirección en cualquier tipo de empresa, que tiene la prioridad principal de cumplir las metas organizacionales y realizar los reportes adecuados con la finalidad que se tomen las medidas

correctivas; que se encuentra relacionado con García et al. (2015) quienes plantearon que aplicar un sistema de control interno es de suma importancia, con la finalidad de verificar si las actividades de las personas responsables de la organización, se encuentran cumpliendo eficientemente sus labores y no existe riesgo alguno para la empresa.

A nivel nacional, tenemos en cuenta a Quiroz et al. (2019) quienes mencionaron en su investigación que la importancia de las cuentas por cobrar en una organización debe ser controlada, porque la ineficiencia afecta los ingresos, incumplimiento de los compromisos en el corto plazo y un flujo de efectivo negativo, perjudicando el abastecimiento oportuno de insumos y materiales de sus proveedores; del mismo modo tenemos a Rozas (2018) en su investigación consideró que el control interno se asemeja a una auditoría interna que verifica los procesos, enumera observaciones, verifica riesgos y aplica medidas correctivas; del mismo modo, Vásquez (2021) quién en su artículo menciona que en toda institución pública debe de tener implementado un sistema de control interno, debido a que los ingresos de la institución son parte del presupuesto nacional y debe ser controlado para que su inversión sea la adecuada y evitar riesgos.

A nivel local, se ha considerado a Silva (2021) en su artículo periodístico mencionó claramente que la cobranza es el cierre de la gestión de ventas, recuperar la inversión y lo más importante, que las cuentas por cobrar sean activos líquidos rápidamente, sin descuidar las relaciones comerciales con los clientes; del mismo modo, Flores y Naval (2017) en su investigación demostraron que la rentabilidad de las empresas es afectado por el ciclo de la cobranza, el efecto de la alta deuda de las cuentas por cobrar afectan los indicadores de liquidez y rentabilidad económica de las empresas; del mismo modo considerando a Obispo y Gonzáles (2015), quienes afirmaron que el control interno tiene como objetivo evaluar a la organización con

respecto a su eficiencia y productividad en sus resultados, con finalidad de evitar riesgos que afecten a la empresa en alcanzar sus objetivos.

La empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L., inicia sus actividades en el año 2018, bajo la dirección general del Sr. José Castro Escobar, representando a la marca Shantui en el Perú, que es una empresa especializada en la venta de repuestos de maquinarias para movimiento de tierras, como servicio técnico y venta de repuestos, el director de la empresa tiene una experiencia más de 10 años en la venta de repuestos para empresas mineras, lo que le ha facilitado el contacto con muchos clientes y resultados económicos favorables en sus ventas, como reportó en el año 2019 un crecimiento del 27% respecto al año anterior y el 2020 un crecimiento del 77% versus el año 2019, sus ventas son 77% al contado y 23% al crédito. Para administrar este alto porcentaje de créditos, la empresa no cuenta con un control interno adecuado de los diversos procesos administrativos y operativos, como por ejemplo la falta de un manual de procedimientos, no cuenta con manual de organización de funciones (MOF), no se han establecido políticas relacionadas al control de las cuentas por cobrar, existiendo fallas en el seguimiento y control de las mismas cuentas por cobrar. Estas deficiencias comprometen el crecimiento de la empresa y el logro de los objetivos planteados.

Con respecto a la formulación del problema se ha considerado la pregunta que la investigación debe de responder: ¿Cuáles son las deficiencias del control interno en las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L. Pueblo Libre, 2020?

Con respecto a la formulación del objetivo general se ha considerado el siguiente: Determinar las deficiencias del control interno en las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L. Pueblo Libre, 2020. Del mismo modo se plantearon los objetivos específicos: Analizar la situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L.;

Establecer las deficiencias del control interno referidas al ambiente de control en las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L.; Identificar las deficiencias del control interno en relación a la evaluación de riesgos en las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L.; y por ultimo Evaluar la deficiencias del control interno en relación a las actividades de control en las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L.

Como respaldo a la investigación se ha procedido a detallar los antecedentes internacionales: Considerando a Salazar (2015) en su tesis “El sistema de control interno en el ciclo de cuentas por cobrar”, su objetivo planteado fue: verificar el control interno con el tiempo de recuperación de las cuentas por cobrar. Utilizando una metodología aplicada, cuantitativa, correlacional y técnica de encuestas. Concluyó, que las cuentas por cobrar necesitan de un replanteo de los procedimientos y normas por lo que verificó el autor con la aplicación del sistema del control interno, con finalidad de recuperar las cuentas morosas y mejorar la liquidez de la empresa.

Teniendo en cuenta a Bone (2015) en su tesis “Control interno y gestión de cobranzas en la imprenta "IMPRECOMPU" en Santo Domingo de los Tsáchilas “, su objetivo fue diseñar un sistema de control interno basado en los elementos del sistema COSO, así como implementar el manual de funciones y procedimientos para desarrollar actividades de información financiera, en especial en la gestión de cuentas por cobrar por el incremento de la morosidad. Concluyendo, que el sistema de control interno es importante en toda organización, disminuyen los riesgos y mejoran los resultados económicos en la empresa.

De acuerdo a Carrera (2017) en su tesis “Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015”, su objetivo fue analizar las cuentas por cobrar según el sistema COSO I, para poder determinar las deficiencias en el proceso de cobranza. El método aplicado fue cuantitativo, descriptivo, no experimental, técnica de encuestas y cuestionario al

personal administrativo. Asimismo, en los resultados que encontraron fue una serie de deficiencias en el proceso de cobranza. Concluyendo, que la cobranza no es efectiva, generando el no cumplimiento de los objetivos definidos por la organización, falta de control interno de los procesos y elevado riesgo por la alta morosidad de los clientes. Los investigadores plantearon que se debe hacer medidas correctivas en los procesos de cobranzas para mejora de los ingresos.

Según Rodríguez (2019) en su tesis “Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la Compañía ASOTECOM SA, periodo 2017”, su objetivo que definió fue: verificar la incidencia de las cuentas por cobrar con el sistema del control interno. Método utilizado fue cuantitativo, técnica de encuestas, teniendo en cuenta el método COSO I. Llegando a la conclusión, que se debe de mejorar los procesos cumpliendo el sistema del control interno, con finalidad de recuperar facturas con elevada morosidad y que la rentabilidad recupere indicadores del año 2017.

Considerando a Rivera (2020) en su tesis “Análisis del sistema control interno cuentas por cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S”, tuvo como objetivo: Analizar como el control interno se relaciona con las cuentas por cobrar en la empresa farmacéutica, usando el método COSO. Del mismo modo, el método desarrollado ha sido descriptivo, cuantitativo, no experimental, realizando técnicas de encuestas a una muestra de cinco (5) responsables de cobranzas. Concluyendo, que la empresa actualmente no tiene un personal adecuado en controlar las cobranzas, lo que perjudicó los ingresos en el corto plazo y el autor propuso, una mejora en los procedimientos y normas de créditos y cobranzas, además de capacitar al personal para la mejora de los ingresos.

A nivel nacional: Según Solano (2019) en su tesis “Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018”, su objetivo planteado fue: Examinar las cuentas por cobrar mediante la tutela administrativa, con el propósito de mejorar y conseguir hacer

uso de los materiales disponibles para la mejor toma de decisiones en el futuro. La metodología fue de enfoque cuantitativo, esto debido al uso de métodos estadísticos según los recursos encontrados, descriptiva y haciendo uso de la técnica de encuesta. Concluyendo, que la empresa Mercantil no tiene un debido control de la política de cobranza, lo que generó una elevada suma de cuentas morosas y afectó la liquidez, para lo cual recomendó que la empresa debe mejorar el control en las cuentas por cobrar y plantear unas nuevas políticas de cobranzas.

De acuerdo a Domínguez (2018) en su tesis “Caracterización del control interno en el área de las cuentas por cobrar de las empresas del sector comercio: Caso empresa Textiles Torres FL Perú SAC - Lima 2018”, definió: Que su objetivo fue determinar y describir las características del control interno en el área de las cuentas por cobrar de la empresa textil. La metodología aplicada fue de tipo cualitativo, es decir se limitó a desarrollar las características de las variables estudiadas, de diseño no experimental, bibliográfica y documental, aplicando cuestionario de preguntas a los empleados administrativos. Se concluyó que la empresa no ha implementado un sistema de control interno en sus procesos y tampoco se ha realizado las capacitaciones de forma responsable para afrontar retos de manera eficiente, careciendo de controles preventivos. Por otro lado, no se ha encontrado una influencia positiva entre el control interno y su influencia en las cuentas por cobrar. Sin embargo, después de los estudios desarrollados la implementación de los componentes del sistema COSO afecta positivamente en los resultados de la empresa.

Considerando a Loayza (2019) en su tesis “Implementación del sistema de control interno y su incidencia en la gestión de las cuentas por cobrar de la Clínica Visual Center SAC San Miguel 2018”, el trabajo fue desarrollado con el objetivo de demostrar que la implementación de un sistema de control interno incide en la mejora de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa. Para ello la metodología que aplico fue descriptiva de diseño no experimental, además las técnicas

e instrumentos como la encuesta y entrevista. En conclusión, la empresa carece de un sistema interno para la buena gestión de cobranza. Por ende, es necesario que la organización cuente con un sistema de control para evaluar, supervisar el cumplimiento de los procesos de manera eficiente y además adecuarse a las necesidades del área. Asimismo, el uso correcto del sistema interno en la gestión proporciona la información real para la toma de decisiones mejorando la rentabilidad a través de la disminución de la cartera morosa.

Según Rodríguez (2019) en su tesis “El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C en el periodo 2017“, su objetivo fue determinar cuál es el efecto del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa investigada. Para el desarrollo de la metodología se utilizó el diseño de investigación descriptivo y correlacional no experimental, de tipo aplicada, con población y muestra siendo la empresa de estudio, los instrumentos desarrollados fueron las observaciones, análisis documental y la entrevista. En esta tesis se llegó a la conclusión que el área de cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C, manifiesta la existencia de un bajo nivel de control interno, debido a la falta o uso inadecuado de los componentes del COSO 2013.

Teniendo en cuenta a Díaz (2020) en su tesis “Propuesta del sistema de control interno para prevenir actos ilícitos en la empresa VALLMAN Corporation EIRL, Chiclayo, 2017“, quién tuvo como objetivo: Identificar y analizar como un sistema de control interno prevé con anticipación si existen riesgos en la empresa. El método utilizado fue descriptiva no experimental, de enfoque cuantitativa, y la técnica de encuestas a los trabajadores del área de contabilidad y costos. Concluyendo, que la empresa no tiene implementado ningún sistema de control, no cuenta con esquema organizacional, políticas, ni normas establecidas para controlar los procesos operativos de manera eficientes y poder desarrollar las actividades de manera adecuada. La deficiencia de los

controles no facilita la toma de decisiones adecuadas en la gerencia. Asimismo, la propuesta del control interno en las diferentes áreas de la organización permitirá tener la información relevante en el momento adecuado y cuando las personas interesadas lo necesiten de manera oportuna, así como lo demuestran los indicadores financieros proyectados.

Existen varios conceptos del control interno como: Mantilla (2018) afirma al Control Interno, como aquel proceso que es dirigido por un ejecutivo en una organización, con finalidad de dar seguridad a las empresas logrando los objetivos planteados; del mismo modo, según la Contraloría General de la República (2014) considera que es un proceso integrador en una institución, con finalidad de diseñar un sistema para evitar los riesgos y darle seguridad, para alcanzar los objetivos.

Mientras que Vega y Marreno (2021) en su investigación consideran de suma importancia que el sistema de control: es una herramienta indispensable para que cualquier empresa sea competitiva en el mercado, para lo cual muestran la evolución del control interno en el tiempo, los retos y su aplicación, que genera diversos cambios, impulsa nuevas innovaciones para su mejor desarrollo e integrar sus procesos.

Para evaluar el control interno en la empresa se ha determinado aplicar el sistema COSO; refiriéndose a ello, Luna et al. (2019) menciona que desde el año 1992 este ha sido considerado como uno de los sistemas de control interno más adecuado para las organizaciones, este modelo de control interno es ideal para su aplicación en todos los niveles de una organización empresarial, con la finalidad de evitar fraudes, entonces se convierte en el supervisor ideal para evitar estos inconvenientes financieros. El autor considera, que el sistema COSO es la herramienta adecuada para que las organizaciones pueden llegar a cumplir sus objetivos o metas planteados, debido a que siempre está en logar la eficiencia y eficacia de todos los recursos de las empresas, por eso su

manejo debe estar dirigido por los Gerentes responsables del manejo del negocio. Como se puede apreciar en el sistema COSO I tienen cinco dimensiones que se aplican en el control de una organización, son: Ambiente de control, evaluar los diversos riesgos; verificar las diversas actividades de control; información adecuada y comunicación ideal de reportes; y finalmente el respectivo seguimiento de monitoreo o supervisión.

Existen varios conceptos de las cuentas por cobrar como: Morales y Morales-Castro (2014) definen que las cuentas por cobrar son todas aquellas acciones de crédito generadas a los clientes por la venta de mercancías o servicios prestados, como igualmente en préstamos en efectivo o cualquier otro tipo de negociación.

De acuerdo a Brachfield (2016) define que las cuentas por cobrar son todos aquellos créditos que han sido otorgados a diversos clientes, quienes, de acuerdo a lo acordado entre ambas partes, este crédito es devuelto en un periodo determinado con los intereses si fuera necesario, siendo importante su cumplimiento para evitar inconvenientes en la liquidez de la empresa.

Según Ponce et al., (2019) define a las cuentas por cobrar a todos los créditos otorgados a clientes ya sea en efectivo o en bienes, que debe de cumplir en pagarlos en un periodo de tiempo acordado entre proveedor y clientes, y a una tasa de interés previamente pactada. En la empresa debe de existir un control de las cuentas de todos los clientes que tienen deudas, un sistema detallado y de fácil acceso, con finalidad de hacer seguimiento, a las cuentas, poder verificar el vencimiento, determinar del mismo sistema reportes para información al área administrativa con la finalidad de tomar decisiones sobre las deudas morosas. Esta cuenta afecta directamente la liquidez de una organización, cuando no existe un retorno del crédito otorgado a los diversos clientes.

Por otro lado, Del Valle (2016) explica que la gestión de cobranzas de cuentas por cobrar: Se inicia en el momento que se genera el crédito a una persona, siendo su responsabilidad cumplir en recuperar el valor del efectivo o bien entregado. Para su cumplimiento se debe de disponer de un sistema de control, moderno y efectivo, en el cual se ingrese toda la información de los clientes, las facturas, fecha del crédito, fecha de pago e ingreso de seguimiento de comunicaciones con el cliente. Es procedimiento de la gestión de cobranzas es una de las principales actividades en una empresa, al cual se le exige eficiencia y control para recuperar el capital invertido de la empresa en la producción de bienes.

De acuerdo a Morales y Morales-Castro (2014) la importancia del crédito en los negocios es considerado en las empresas como algo esencial en sus procesos de ventas, parte de la estrategia comercial de una empresa es dar parte de sus productos en calidad de crédito, no solamente por la acción de ventas, sino por tener presencia en el mercado, que la marca de los productos vendidos sea reconocido en el mercado y esto genera las cuentas por cobrar de los créditos otorgados.

La importancia de las cuentas por cobrar según Solano (2019), detalla que, se debe administrar de acuerdo al sector de cada negocio y según las políticas y procesos que haya sido implementadas para las áreas correspondientes y así obtener el manejo adecuado de las cuentas. Asimismo, menciona que es un activo exigible, todos aquellos recursos y servicios que posee la empresa, con la finalidad de obtener un beneficio futuro.

El objetivo de las cuentas por cobrar según: Solano (2019), en su investigación detalla, que se debe cobrar en el plazo establecido, además se debe registrar y clasificar de acuerdo a las categorías según su vencimiento, de esta manera tener un registro adecuado de la cartera y sean monitoreados a través de un seguimiento constante y obtener la liquidez en el más corto tiempo.

Por otro lado, manifestó que se dan facilidades de pago por la competencia del mercado y también con la finalidad de ayudar a los clientes.

Siendo la presente una tesis descriptiva no se considera la hipótesis.

La justificación de esta investigación se basa en tres (3) actividades; la justificación teórica, se refiere a que la investigación se encuentra sustentada en bases teóricas y antecedentes de autores, que respaldan el tema de la investigación planteada; la justificación metodológica, en donde la presente investigación será del tipo básica, alcance descriptivo, diseño no experimental, usando la técnica de análisis documental, entrevista y observación; e instrumento a desarrollar el análisis documental, guía de entrevista y la guía de observación; con el fin de identificar las deficiencias del control interno en las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L., a través de los tres componentes del COSO. Finalmente, llegar a conclusiones.

CAPÍTULO II. MÉTODO

La presente investigación ha sido de tipo básica, según Sánchez et al. (2018) quien definió, que las teorías o conocimientos utilizados en la investigación, hace énfasis en este tipo de estudio en la resolución práctica y tangible de ciertos problemas.

Siendo el diseño no experimental, es decir que la información contable obtenida de la empresa, JC Servicios y Partes E.I.R.L., ha sido utilizada como se ha recibido, como indica Gallardo (2017) una investigación es cuando toda la información obtenida no se puede modificar o manipular.

Tiene un enfoque cuantitativo, debido a que la información obtenida, ha sido analizada en forma estadística, para llegar a resultados y luego ser analizados. Asimismo, considerando a Sánchez (2018) definió que el enfoque cuantitativo se analizan cantidades, números, los cuales han sido analizados e interpretados.

La investigación es de naturaleza descriptiva, debido que toda la información será obtenida directamente del área administrativa y contable de JC Servicios y Partes E.I.R.L., y se realizará una descripción de las deficiencias del control interno en las cuentas por cobrar encontradas. De acuerdo a Sánchez (2018) define que la investigación de este tipo es cuando se encarga de considerar características de población investigada.

La población de la presente investigación está conformada por los procesos, registros, documentos, reportes del área de gestión de las cuentas por cobrar de la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L., considerando a Muñoz (2016) lo define como el conjunto de documentos, información o hechos que se relacionan, los cuales son indispensables para la muestra de la investigación.

La muestra en la presente investigación estará comprendida por los procesos, registros, documentos, reportes del área de gestión de las cuentas por cobrar de la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L., en el periodo 2020; teniendo en cuenta a Muñoz (2016) la definida como una parte o subconjunto de una población.

La técnica utilizada ha sido la encuesta, se refiere a toda aquella información que se encuentra en la data recopilada, en este caso a la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L.; de acuerdo a Sánchez et al. (2018) definió que este procedimiento es un método que se aplica a un conjunto de personas, para obtener información de la muestra determinada.

Asimismo, se desarrolla el análisis documental según la documentación proporcionada por la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L., para evaluar el desempeño del control interno en las cuentas por cobrar en el año 2020. Según Sánchez et al. (2018) explica que es el estudio de los contenidos que posee la empresa en sus fuentes documentarias, de donde se selecciona la información más relevante, a través de procesos como la clasificación, organización y evolución.

Para concluir se realizó la guía de observación o cotejo para evaluar el desempeño del control interno de la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L. De acuerdo Arellano (2015) detalla que la lista de cotejo es un instrumento de evaluación en un periodo establecido para determinar y medir las actividades.

El instrumento utilizado ha sido el cuestionario, según Sánchez et al. (2018), la define como aquel documento debidamente estructurado en forma de interrogatorio, con finalidad de obtener la información necesaria sobre las variables investigadas, igualmente se utilizará la guía de observación o cotejo, que definida por Arellano (2015) como aquel instrumento de evaluación usado por un investigador, para verificar todos los documentos o reportes que se ha solicitado para desarrollar su investigación.

La investigación se desarrolla en base a tres componentes del COSO. Siendo el ambiente de control, la evaluación de riesgos y las actividades de control; para determinar las deficiencias del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L. Recalcando que no se consideró los componentes de información y comunicación, y supervisión; debido a que la empresa por ser pequeña puede supervisar con mayor facilidad y por ende la información y comunicación es más adecuada por la mínima cantidad de colaboradores.

Los procedimientos se plantearon según se menciona a continuación: Se planteó la realidad problemática de la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L.; se desarrolló la justificación de la investigación, el planteamiento del problema y objetivo general, como los objetivos específicos; se determinó el desarrollo metodológico; y finalmente, se determinó los resultados haciendo uso de la información proporcionada por el personal de la empresa llegando a las conclusiones.

Con respecto al aspecto ético, el presente trabajo de investigación considera la autenticidad de los resultados, cumpliendo las normas de la Universidad Privada del Norte (UPN); asimismo se citarán los autores de los textos y fuentes consultadas, respetando la norma APA vigente.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Datos de la empresa

JC Servicios y Partes EIRL, identificado con RUC:20602874258, inicio sus operaciones en la ciudad de Lima un seis de febrero de 2018, teniendo como actividad principal la venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores (repuestos de maquinaria pesada) de la marca SHANTUI, con domicilio fiscal en Av. General Borgoño No. 120 DPTO 1005. a la fecha la situación de la empresa se encuentra activo.

Tabla 1:

Algunos repuestos de maquinaria pesada

Código	Tipo	Descripción
203MA-00151 (20")	SD16	zapata de cadena 20"
16Y-18-00014	SD16	segmento de 3 dientes
16Y-40-09000	SD16	rodillo inferior simple pestaña
16Y-40-10000	SD16	rodillo inferior doble pestaña
203MA-00062	SD16	perno de zapata con tuerca
16Y-81-00018	SD16	perno de cuchilla y cant.c/.tca. (corto)
16Y-81-00019	SD16	perno de cuchilla y cant. (largo) c/tca.
6N8079	C6121	cigüeñal conjunto
8413603990	C6121	bomba de inyección conjunto
2W8001	C6121	bomba de agua conjunto
07018-12455	SD16	anillo de bronce

Fuente: JC Servicios y Partes E.I.R.L.

Nota: En la tabla 1, se muestra algunos repuestos de maquinaria pesada que ofrece a la venta la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L.

Figura 1:

Algunos repuestos de maquinaria pesada

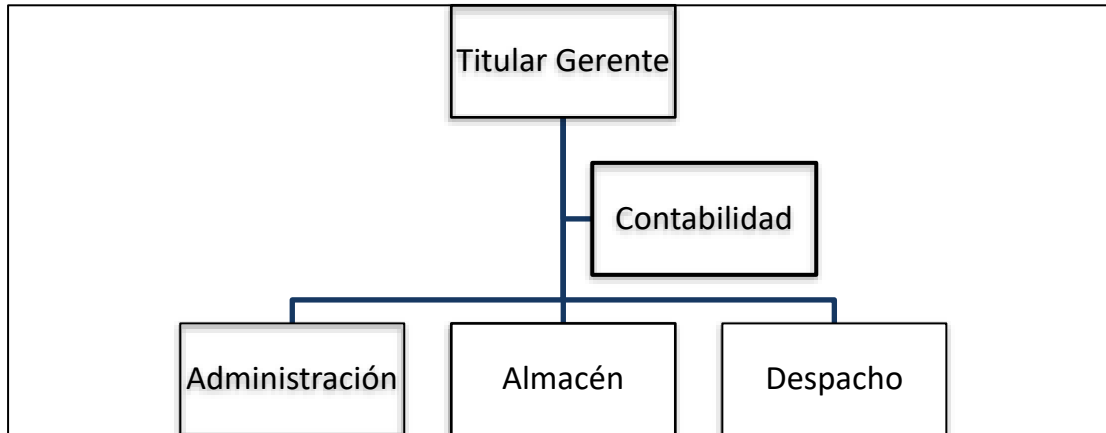


Fuente: JC Servicios y Partes E.I.R.L.

Nota: En la figura 1, se muestra algunas imágenes de repuestos de maquinaria pesada que ofrece a la venta la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L.

Figura 2:

Organigrama de la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L.



Nota: En la figura 2, se muestra el organigrama de la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L.

Figura 3:

Análisis FODA de la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Representante único de marca Shantui. • Experiencia en venta de repuestos. • Cartera de clientes. • Stock de repuestos. • Ubicación geográfica. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Local del negocio alquilado. <input type="checkbox"/> Falta de políticas de cobranza. <input type="checkbox"/> Insuficiente capital. <input type="checkbox"/> Poco conocimiento aspecto comercial. <input type="checkbox"/> Alto costo del transporte a minas.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Variación en el precio de los repuestos por el tipo de cambio. • Calidad de atención • Repuestos con garantía 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Crisis Sanitaria COVID – 2019. <input type="checkbox"/> Riesgos por el incremento de precios. <input type="checkbox"/> Crisis Política y económica. <input type="checkbox"/> Inseguridad ciudadana.

Nota: En la figura 3, se muestra el análisis FODA, de la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L.

3.2. Análisis de la situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L.

De acuerdo con la metodología aplicada, se analizan la información obtenida de la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L.

Figura 4:

Estado de Situación Financiera de la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L.

JC SERVICIOS Y PARTES E.I.R.L.							
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA							
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 Y AL 31 DE DICIEMBRE 2019							
Análisis Horizontal							
	2020	2019	H%		2020	2019	H%
ACTIVO	S/.	S/.		PASIVO Y PATRIMONIO	S/.	S/.	
ACTIVO CORRIENTE				PASIVO CORRIENTE			
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	91,156	14,693	520%	Sobregiro Bancario	-	0	
Cuentas por Cobrar Comerciales - Tercero:	71,395	46,613	53%	Tributos por Pagar	380	829.12	-54%
Cuentas por Cobrar Comerciales - Relaci	-	-		Remuneraciones y Particip. por Pagar	-	0	
Cuentas por Cobrar a Personal y/o Accioni	-	389	-100%	Cuentas por Pagar Comerciales Terceros	5,985	0.01	0%
Otras Cuentas Por Cobrar Diversas	7,850	-		Cuentas por Pagar Accionistas	25,355	25354.61	0%
Otras Cuentas Por Cobrar Diversas - Relaci	-	-		Otras Cuentas por Pagar Diversas	6	5000	-100%
Gastos Pagados por Anticipado	-	-		Cuentas Por Pagar Relacionadas	-	0	
Mercaderías	98,666	17,751	456%	Obligaciones Financieras	117,978	0	
				TOTAL PASIVO CORRIENTE	149,704	31,184	380%
				PASIVO NO CORRIENTE			
				Obligaciones Financieras	-	0	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	269,067	79,445	239%	Ingresos Diferidos	-	0	
				TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	-	-	
ACTIVO NO CORRIENTE				TOTAL PASIVO	149,704	31,184	380%
Inmuebles, Maquinaria y Equipo (Neto)	5,961	3,059	95%	PATRIMONIO NETO			
Activo Diferido	2,809	5,597	-50%	Capital	5,000	5000	0%
				Reserva Legal	1,000	0	
				Resultados Acumulados	34,024	12743.72	167%
				Resultado del periodo	88,109	39,174.26	125%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	8,770	8,656	1%	TOTAL PATRIMONIO NETO	128,133	56,918	125%
TOTAL ACTIVO	277,837	88,102	215%	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	277,837	88,102	215%

Fuente: JC Servicios y Partes E.I.R.L.

Como se puede apreciar en los Estados Financieros 2020 vs 2019 (ver figura 4), está conformado por el activo, pasivo y patrimonio. Dentro de ellos se encuentra los exigibles que son las cuentas por cobrar comerciales, según los estados financieros analizados y presentados las cuentas por cobrar se han incrementado en 53% con respecto al año anterior. Esto se debe al crecimiento de las ventas que fue de 77% respecto al periodo 2019, y además por la cartera pesada que mantiene según la clasificación. (ver la figura 6).

Figura 5:

Reportes de las cuentas por cobrar vencidas.

ANÁLISIS DOCUMENTAL

PROYECTO DE INVESTIGACION: “DEFICIENCIAS DEL CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA JC SERVICIOS Y PARTES E.I.R.L., PUEBLO LIBRE, 2020”

FUENTE: Reporte de cuentas por cobrar

EVALUADOR: Yuli Inés Machado Quiñones y Betty Mas Guivin

OBJETIVO: Determinar las deficiencias del control interno en las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L. Pueblo Libre, 2020.

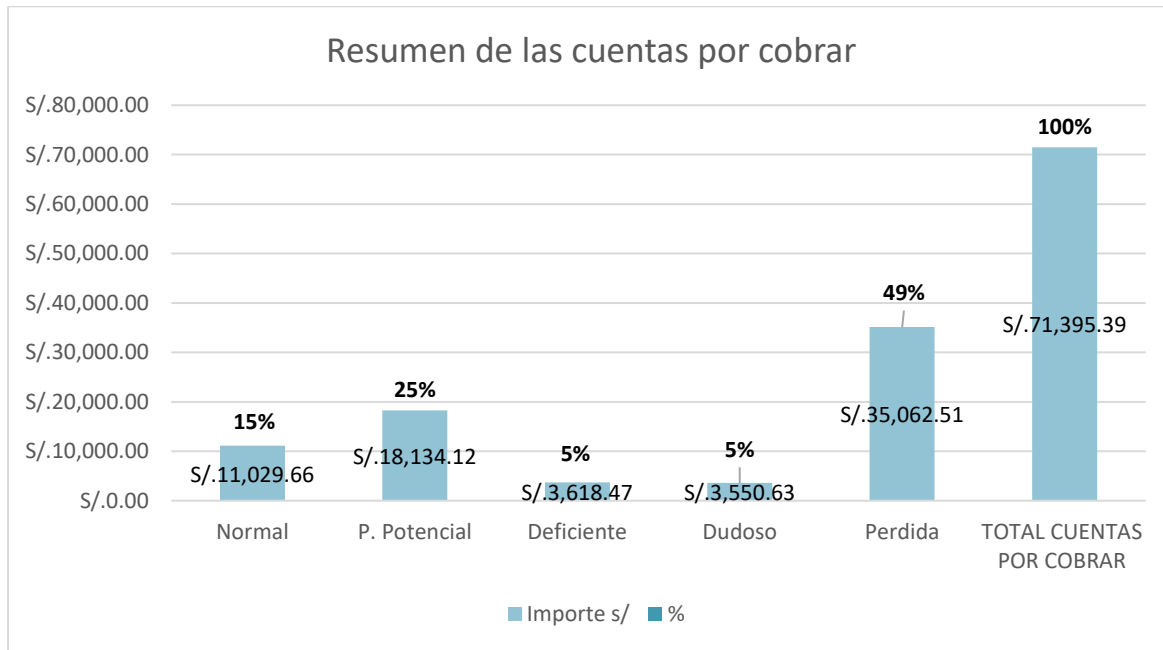
Nº	Fecha	Ruc	Nombre O Razón Social	Nº Documento	Importe S/	Días De Atraso	Estado
1	07/03/2019	20602335110	Cantera Joselito E.I.R.L	E001-369	S/. 436.01	665.00	Perdida
2	19/09/2019	20452624720	R & B Contratistas E.I.R.L.	E001-601	S/. 9,584.50	469.00	Perdida
3	24/09/2019	20452624720	R & B Contratistas E.I.R.L.	E001-614	S/. 16,600.00	464.00	Perdida
4	25/09/2019	20452624720	R & B Contratistas E.I.R.L.	E001-615	S/. 8,227.00	463.00	Perdida
5	31/12/2019	20490338773	Sub Región Chincheros	E001-753	S/. 215.00	366.00	Perdida
6	21/01/2020	20602995420	Maquinarias Onsi S.A.C.	E001-783	S/. 928.80	345.00	Dudoso
7	17/02/2020	20452624720	R & B Contratistas E.I.R.L.	E001-821	S/. 860.83	318.00	Dudoso
8	20/02/2020	20452624720	R & B Contratistas E.I.R.L.	E001-825	S/. 1,761.00	315.00	Dudoso
9	17/09/2020	10772063607	Flores Carranza Oscar Jhonatan	E001-1069	S/. 308.00	105.00	Deficiente
10	29/10/2020	20568519419	Kogasha Ingenieros Sociedad Anonima Cerrada	E001-1190	S/. 3,310.47	63.00	Deficiente
11	03/11/2020	10277105972	Tarrillo Castaneda Lesley	E001-1202	S/. 53.08	58.00	P. Potencial
12	16/11/2020	10277105972	Tarrillo Castaneda Lesley	E001-1235	S/. 595.00	45.00	P. Potencial
13	25/11/2020	20568519419	Kogasha Ingenieros Sociedad Anónima Cerrada	E001-1269	S/. 264.63	36.00	P. Potencial
14	26/11/2020	20570520319	Reparaciones Y Servicios Generales Failoc Sociedad C	E001-1273	S/. 165.00	35.00	P. Potencial
15	28/11/2020	20452456916	Escop. Gv. E.I.R.L	E001-1290	S/. 1,461.09	33.00	P. Potencial
16	30/11/2020	20606241047	Consorcio San Juan	E001-1294	S/. 416.23	31.00	P. Potencial
17	03/12/2020	20568519419	Kogasha Ingenieros Sociedad Anonima Cerrada	E001-1302	S/. 165.00	28.00	P. Potencial
18	08/12/2020	20606241047	Consorcio San Juan	E001-1311	S/. 800.00	23.00	P. Potencial
19	10/12/2020	20601153859	Adonai Import S.A.C.	E001-1316	S/. 290.70	21.00	P. Potencial
20	18/12/2020	20606241047	Consorcio San Juan	E001-1342	S/. 1,849.60	13.00	P. Potencial
21	18/12/2020	20602376258	Constructora & Consultora Areguev S.A.C.	E001-1343	S/. 1,300.00	13.00	P. Potencial
22	18/12/2020	20605260498	Selva Tractor Express Empresa Individual De Responsa	E001-1344	S/. 375.00	13.00	P. Potencial
23	21/12/2020	10335787353	Villalobos Lozada Virgilio Ulises	E001-1351	S/. 217.30	10.00	P. Potencial
24	22/12/2020	17338636326	Rojas Reaño Víctor Hugo	E001-1354	S/. 244.55	9.00	P. Potencial
25	23/12/2020	20606241047	Consorcio San Juan	E001-1360	S/. 7,081.59	8.00	P. Potencial
26	23/12/2020	17338636326	Rojas Reaño Víctor Hugo	E001-1363	S/. 118.45	8.00	P. Potencial
27	30/12/2020	20490470299	Gap Maquinarias Perú E.I.R.L.	E001-1367	S/. 840.00	1.00	P. Potencial
28	30/12/2020	20480134819	Agronegocios Y Servicios Generales Teran E.I.R.L	E001-1368	S/. 745.00	1.00	P. Potencial
29	30/12/2020	17338636326	Rojas Reaño Víctor Hugo	E001-1370	S/. 526.20	1.00	P. Potencial
30	30/12/2020	20487214788	Jehogran E.I.R.L.	E001-1371	S/. 625.70	1.00	P. Potencial
31	31/12/2020	20547216335	M.K.F. Inversiones S.A.C.	E001-00000001	S/. 11,029.66	-	Normal
TOTAL CUENTAS POR COBRAR VENCIDAS					S/.71,395.39		

Fuente: JC Servicios y Partes E.I.R.L.

En la figura 5 se detallan las cuentas por cobrar correspondientes a los periodos 2019 y 2020.

Figura 6:

Resumen de las cuentas por cobrar según su clasificación

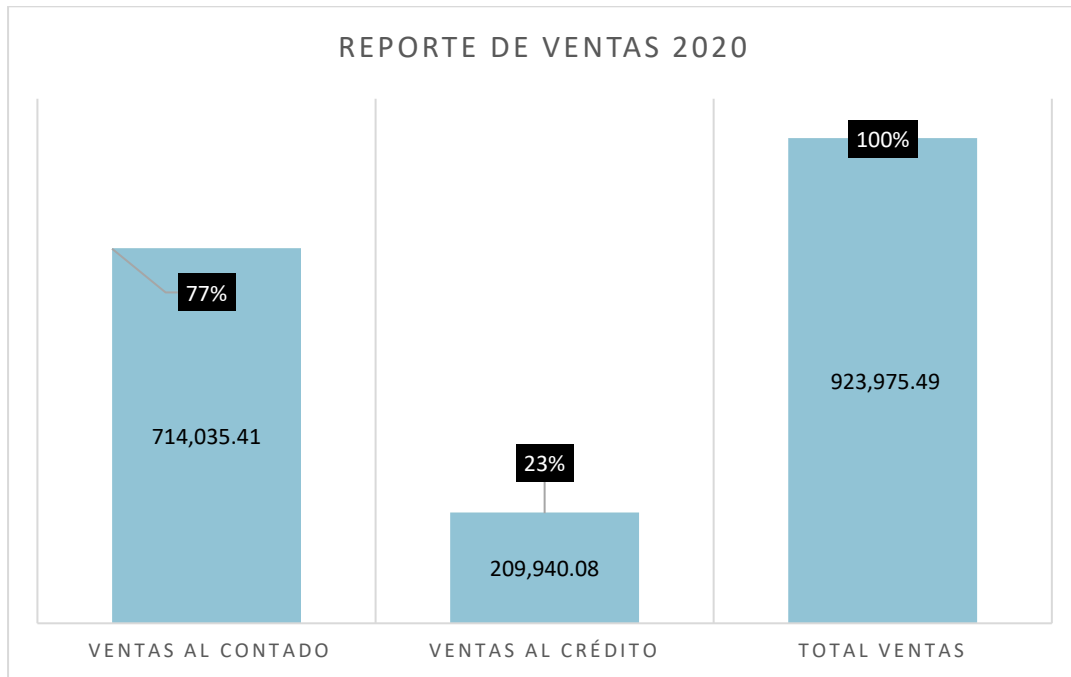


Fuente: JC Servicios y Partes E.I.R.L.

Como se puede observar en la figura 6, según la clasificación de las cuentas por cobrar, después de realizar el análisis de la información proporcionada de la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L. Se determina que, el 15% del total de la cartera se encuentra en normal; el 25% presenta problemas potenciales lo que representa entre 1 a 58 días de atraso; el 5% se encuentra en deficiente y dudoso los que tienen entre 63 y 345 días de atraso; y el 49% de la cartera vencida se encuentra en perdida, teniendo más de 365 días de atraso, además que son las cuentas por cobrar del periodo 2019.

Figura 7:

Reporte de ventas del periodo 2020.

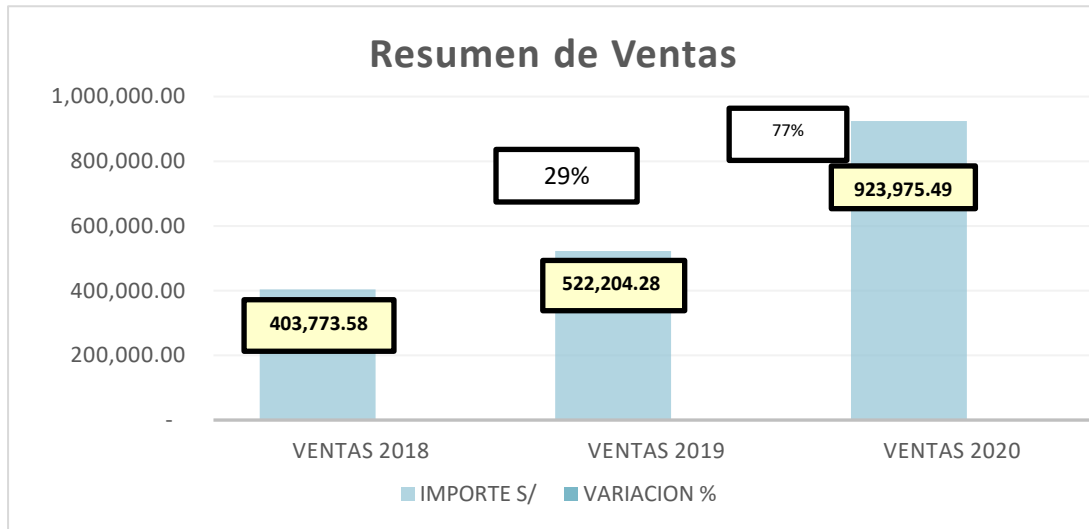


Fuente: JC Servicios y Partes E.I.R.L.

Como se aprecia en la figura 7, después de realizar el análisis de la documentación, con respecto a las ventas podemos decir que, el 77% corresponden a las ventas al contado y 23% a las ventas al crédito, dentro de las ventas al crédito están presentando grandes problemas por la difícil recuperación de la cartera. Como se muestra en la figura 5, se encuentran detallado la lista de las cuentas por cobrar según su clasificación, en estado de perdida, dudoso, deficiente, problemas potenciales y normal. Siendo lo más preocupante las que se encuentran en perdida representando el 49% del total de la cartera vencida.

Figura 8:

Resumen de las ventas del 2018 al 2020.



Fuente: JC Servicios y Partes E.I.R.L.

Como se muestra en la figura 8, Después del proceso de análisis documental, se observa que las ventas en el 2019 se incrementaron en un 29% respecto al año 2018, y en el 2020 las ventas ascendieron en un 77% en comparación al año anterior. Que a pesar de la crisis sanitaria (COVID-19) y el confinamiento establecido por el gobierno, la empresa JC servicios y Partes E.I.R.L., siguió operando debido a que el sector minería no paralizó sus actividades. El crecimiento de las ventas es constante y de un margen elevado, que a pesar de que las ventas al crédito son bajas, pero presentan una cartera pesada con dificultades de recuperación. Donde se visora una problemática futura importante. Estamos generando esta investigación para localizar y evaluar las deficiencias del control interno en las cuentas por cobrar, para tener una solución antes que se presente un problema mayor.

3.3. Establecimiento de las deficiencias del control interno referidas al ambiente de control en las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L., Pueblo Libre.

3.3.1. Ambiente de Control.

Según este componente se desarrollaron y validaron las respuestas de la administradora de la empresa con la guía de observación apoyándose en seis puntos que permite medir indicadores de deficiencia.

Figura 9:

Resultados de medición del componente ambiente de control

Evaluación del componente ambiente de control	SI	NO
1. La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones.		x
2. La empresa cuenta con políticas de cobranza establecidas.		x
3. La empresa cuenta con flujograma en el área de cobranza.		x
4. El personal de la empresa tiene divididas las funciones		x
5. Existe en la empresa una estructura organizativa definida.	x	
6. Se capacita al personal constantemente.		x
TOTAL	17%	83%

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Como se ve en la figura 9, luego del desarrollo de la guía de observación, podemos decir que tiene un 17% de medida que si se cumple y el 83% que no.

En la evaluación del componente ambiente de control la empresa evidencia un nivel de cumplimiento deficiente de los procesos de medición de control interno, debido a que alcanzo solo un 17% de cumplimiento. Según estos resultados se evidencia que la empresa no cuenta con un

Manual de organización y funciones, así como tampoco con políticas de cobranzas establecidas, ni flujogramas en el área de cobranzas, se manifiesta que las funciones de los trabajadores no están divididas, y tampoco se realiza capacitaciones a los trabajadores.

Asimismo, en la guía de la entrevista, se evidencio varias deficiencias como se detalla a continuación:

- No contar con el manual de organización y funciones.
- No existen lineamientos de políticas de gestión de cobranzas en documentos basados en algún marco legal.
- No cuenta con flujogramas de procesos en el área de cobranzas.
- no hay una estructura organizativa definida.
- El personal no recibe capacitaciones constantes.

3.4. Identificación de las deficiencias del control interno en relación a la evaluación de riesgos en las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L., Pueblo Libre.

3.4.1. Evaluación de riesgos

Asimismo, en este componente se desarrollaron y validaron las respuestas de los dos instrumentos apoyándose en ocho puntos que permite medir indicadores de control.

Figura 10:

Resultados de medición del componente evaluación de riesgos

Evaluación del componente evaluación de riesgos	SI	NO
7. La relación de las cuentas por cobrar está protegida por algún sistema.	x	
8. El personal responsable revisa los procesos contables de las cuentas por cobrar.	x	
9. El personal encargado de las cuentas por cobrar cuenta con un sistema de control interno en donde te notifique los vencimientos.		x
10. Se hace un seguimiento minucioso a las cuentas por cobrar según su vencimiento.		x
11. La empresa identifica a los clientes potenciales y desarrolla estrategias de fidelización.		x
12. Están separadas las funciones de responsabilidad entre el vendedor y el responsable de las cuentas por cobrar.		x
13. Se evalúa la capacidad de pago del cliente a través de un sistema.		x
14. El responsable elabora un informe a las cuentas pendiente de cobro.	x	
TOTAL	38%	63%

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Como se ve en la figura 10, luego del desarrollo de la guía de observación, podemos decir que tiene un 38% de medida que si se cumple y el 63% que no.

En la evaluación del componente evaluación de riesgos la empresa muestra un proceso regular, obteniendo solo un 38% de cumplimiento. Debido a que, encargado de las cuentas por cobrar no cuenta con un sistema de control interno en donde notifique los vencimientos, asimismo no se hace un seguimiento minucioso a las cuentas por cobrar según su estado, por otro lado tampoco se realizan estrategias de fidelización a los cliente de forma estructurado, además que no hay división en las funciones por área ya que la empresas cuenta con poco personal para el

desarrollo de las actividades, no se evalúa la capacidad de pago del cliente a través de un sistema, porque la empresa no cuenta con ello.

Asimismo, en la guía de la entrevista, se evidencio varias deficiencias como se detalla a continuación:

- No se cuenta con un sistema interno de cuentas por cobrar, donde se notifiquen los vencimientos.
- No se ha realizado un seguimiento minucioso por la falta de personal.
- no hay división de funciones por ser una empresa pequeña.
- Tampoco se realiza estrategias de fidelización, por la calidad de servicio de atención que ofrece.
- La empresa carece de un sistema de evaluación al cliente para determinar la capacidad de pago.

3.5. Evaluación de las deficiencias del control interno en relación con las actividades de control en las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L., Pueblo Libre.

3.5.1. Actividades de control

Asimismo, en este componente se desarrollaron y validaron las respuestas de los dos instrumentos apoyándose en ocho puntos que permite medir indicadores de control.

Figura 11:

Resultados de medición del componente actividades de control

Evaluación del componente Actividades de control	SI	NO
15. Las actividades en el área de cobranzas se desarrolla a través de los procesos de los flujogramas		x
16. La empresa cuenta por una persona responsable en la gestión de las cuentas por cobrar	x	
17. Se lleva un registro adecuado de las cuentas por cobrar	x	
18. Los flujogramas de control se encuentran a disposición de todo el personal		x
19. Se actualiza de forma diaria las cuentas por cobrar		x
20. Se envía los estados de cuenta al cliente	x	
21. Existe un plan estratégico diseñado para la recuperación de los créditos		x
22. Se realiza arqueos en forma sorpresiva en el area de cobranzas		x
23. Se realiza la conciliación de las cuentas por cobrar con los ingresos	x	
TOTAL	44%	56%

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Como se ve en la figura 11, luego del desarrollo de la guía de observación, podemos decir que tiene un 44% de medida que si se cumple y el 56% que no.

En la evaluación del componente actividades de control, la empresa evidencia el desarrollo de las actividades de forma regular alcanzando un 44%. Siendo así, que no se desarrollan de las actividades a través de los procesos de flujogramas, ya que no existen. Por otro lado, no se actualizan las cuentas por cobrar son de forma diaria, como tampoco existen estrategias diseñadas para la recuperación de los créditos y por último no hay evidencias de arqueos sorpresivos.

Para finalizar se encontraron deficiencias a través de la guía de entrevista al personal de la empresa según se describe a continuación:

- La empresa no desarrolla sus procesos a través de flujogramas porque no los tiene.
- El personal no dispone de flujogramas en el área, porque no están implementados.
- Las cuentas por cobrar se actualizan una vez por semana.
- No existe planes estratégicos de recuperación de los créditos.
- No se realizan arqueos de forma sorpresiva en el área.

Tabla 2

Niveles de cumplimiento

ESCALA	NIVELES
0-30%	Deficiente
31 %- 60%	Regular
61 %- 100%	Óptimo

Fuente: Evaluación propia

Nota: En la tabla 2, se muestra los porcentajes según escala y los niveles

Tabla 3

Resultados generales en base a los tres componentes del COSO

Componentes	SI	NO	TOTAL	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Ambiente de control	17%	83%	100%	Deficiente
Evaluación del riesgo	38%	63%	100%	Regular
Actividades de control	44%	56%	100%	Regular

Fuente: Elaboración propia

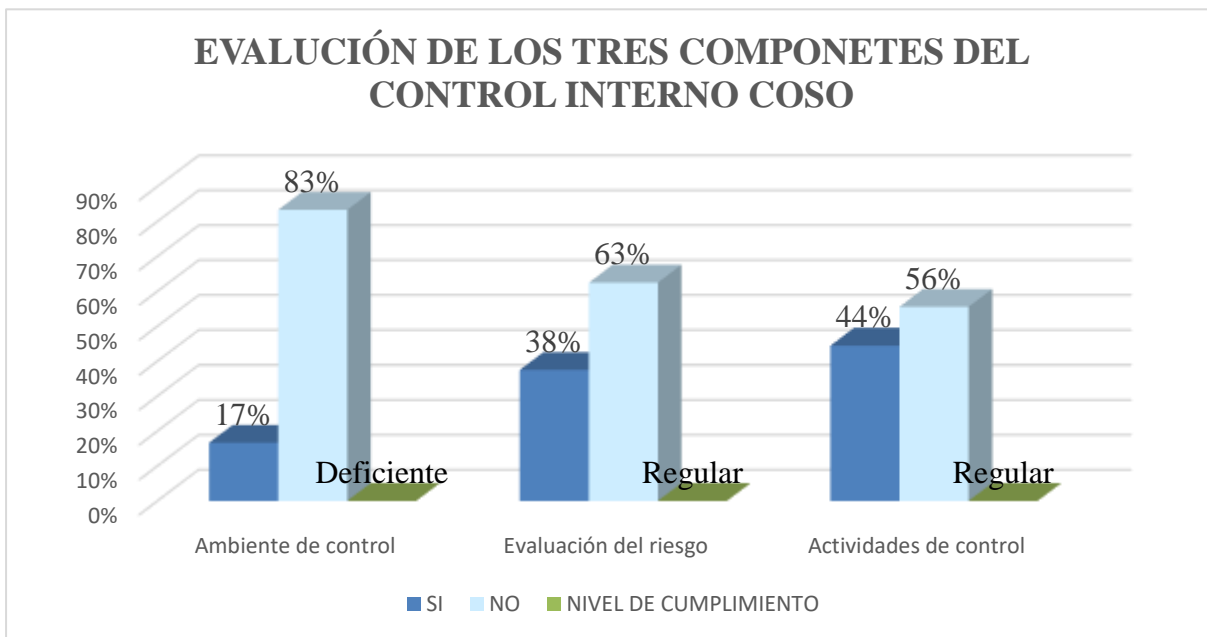
Nota: En la tabla 3, se muestra la medición del cumplimiento de acuerdo a los componentes del COSO.

Los indicadores obtenidos, se basaron en la evaluación y calificación de tres escalas como se detalla en la siguiente tabla.

De acuerdo con los resultados de la entrevista y guía de observación después de desarrollarlos se elaboraron gráficos en donde se manifiesta el porcentaje de cumplimiento de los procesos de cada componente de control interno dentro de la empresa. Asimismo, se define los niveles y la escala.

Figura12:

Evaluación de los tres componentes del COSO



Fuente: Evaluación propia

Nota: En la figura 12, se muestra los porcentajes de acuerdo al cumplimiento de cada componente y el nivel de escala.

3.6. Deficiencias del control interno en las cuentas por cobrar y posibles consecuencias

En la investigación realizada se han determinado deficiencias del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa, después de efectuar el análisis documental y uso de los tres componentes del COSO. Se observó las deficiencias que se encuentran detalladas en la figura 11.

Figura 13:

Deficiencias y posibles consecuencias.

DEFICIENCIAS	POSIBLES CONSECUENCIAS
➤ No contar con el manual de organización y funciones.	➤ Ante un incidente no existe responsabilidad asumida por el personal.
➤ No existen lineamientos de políticas de gestión de cobranzas en documentos basados en algún marco legal.	➤ Incremento de la cartera morosa y posibles pérdidas
➤ No cuenta con flujogramas de procesos en el área de cobras.	➤ No se identifican los problemas y desarrollo de procesos inadecuados
➤ El personal no recibe capacitaciones constantes.	➤ Incremento de errores en los procesos por falta de conocimiento.
➤ No se cuenta con un sistema interno de cuentas por cobrar, donde se notifiquen los vencimientos.	➤ Aumento de la cartera pesada
➤ La empresa carece de un sistema de evaluación al cliente para determinar la capacidad de pago.	➤ Incumplimiento de pago.
➤ Las cuentas por cobrar se actualizan una vez por semana.	➤ No Identificar los ingresos
➤ No existe planes estratégicos de recuperación de los créditos.	➤ Probabilidad de pérdida
➤ No se realizan arquezos de forma sorpresiva en el área.	➤ Posibles robos y controles inadecuados
➤ No existe planes estratégicos de recuperación de los créditos.	➤ Probabilidad de pérdida
➤ No se realizan arquezos de forma sorpresiva en el área.	➤ Posibles robos y controles inadecuados

Fuente: Evaluación propia

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

Teniendo en cuenta la problemática de la empresa, y según los resultados de la investigación, se determinan las deficiencias del control interno en las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L. Pueblo Libre, 2020; debemos de indicar que la principal deficiencia es que la empresa no cuenta con manual de organización de funciones (MOF), no se han establecido políticas relacionadas al control de las cuentas por cobrar, existiendo fallas en el seguimiento y control de las mismas cuentas por cobrar, por lo que estas deficiencias comprometen el crecimiento de la empresa y el logro de los objetivos planteados que es cumplir que los clientes paguen a tiempo los créditos de los repuestos solicitados.

Se logro analizar la situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L.; de acuerdo a los resultados obtenidos, solamente el 15% de la cartera de crédito se cobra en tiempo prometido, 25% tienen un atraso de 1 a 58 días de atraso; el 5% de cobranzas es deficiente y dudoso tienen entre 63 y 345 días de atraso; y el 49% de cartera vencida se encuentra en perdida, teniendo más de 365 días de atraso, además que son las cuentas por cobrar del periodo 2019. Como se puede apreciar la situación de la cuenta por cobrar es delicada al no existir una manual de normas y procedimiento, lo cual incide en la deficiencia en las cobranzas. Asimismo, considerando a Solano (2019) que en su investigación concluye, que la empresa Mercantil que investigó, no tiene un debido control de la política de cobranza, lo que generó una elevada suma de cuentas morosas y afectó la liquidez, para lo cual recomendó que la empresa debe mejorar el control en las cuentas por cobrar y plantear unas nuevas políticas de cobranzas

Se logro establecer las deficiencias del control interno referidas al ambiente de control en las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L.; la empresa solamente tiene cuenta con un organigrama, después no cumple con ninguna estrategia del Planeamiento Estratégico, como visión, misión, valores, manual de normas y procedimientos, ni tiene un manual de organizaciones y funciones (MOF); todo este aspecto incide en las deficiencias del control de las cuentas por cobrar en la empresa lo cual se puede apreciar en la figura 10 como parte de la medición del ambiente de control, teniendo un cumplimiento deficiente del 17% del ambiente de control en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L. Este aspecto tiene contraste con la tesis de Díaz (2020) quien indicó que la empresa investigada no tiene implementado ningún sistema de control, no cuenta con esquema organizacional, políticas, ni normas establecidas para controlar los procesos operativos de manera eficientes y poder desarrollar las actividades de manera adecuada, por eso la falta de ambiente de control afecta de manera negativa las cuentas por cobrar.

Se logro identificar las deficiencias del control interno en relación a la evaluación de riesgos en las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L.; teniendo en cuenta los resultados de la evaluación de riesgos, se consideró que el responsable de cuentas por cobrar no cuenta con sistema de control interno para control de vencimientos, no se hace un seguimiento minucioso a las cuentas por cobrar según su estado, asimismo tampoco se realizan estrategias de fidelización a clientes, no se evalúa la capacidad de pago del cliente a través de un sistema, porque la empresa no cuenta con ello, todos estos aspectos constituyen deficiencias para un óptimo control internó de las cuentas por cobrar, teniendo un cumplimiento regular del 38% la evaluación del riesgo en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L. Considerando a Díaz (2020) en su tesis concluyó, que una empresa al no hacer una evaluación adecuada de los riesgos internos dificulta

la toma de decisiones de la gerencia con respecto a mejorar procesos, por ejemplo, de las cuentas por cobrar conduce en tener alta morosidad y afectando la liquidez de la empresa.

Se logro evaluar las deficiencias del control interno en relación a las actividades de control en las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L.; de acuerdo a los resultados de medición del componente actividades de control, las deficiencias encontradas a través de la guía de entrevista la empresa no desarrolla sus procesos a través de flujogramas porque no los tiene, y por ende el personal no dispone de dicho material, como las cuentas por cobrar solamente se actualizan una vez por semana, además no existe un plan estratégico de recuperación de los créditos, teniendo un cumplimiento regular del 44% las actividades de control en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L. Esto contrasta en similitud con Domínguez (2018) quien concluye que su empresa investigada al no haber implementado un sistema de control interno en sus procesos, esto influye negativamente en el control interno en las cuentas por cobrar.

La presente investigación tuvo limitaciones en el tiempo, debido a que el trabajo de campo y documental fue muy limitado. Por lo tanto, en este caso el trabajo esta acotado y limitado. Lo que afectó en el avance continuo de la investigación; pero en lo que respecta al marco teórico no ha existido ninguna limitación al ubicarse en diferentes fuentes sobre tesis, artículos y libros sobre el control interno de las cuentas por cobrar, las mismas que fueron obtenidas de la biblioteca virtual de la Universidad Privada del Norte (UPN).

Conclusiones

Se concluye que se cumplió con determinar las deficiencias del control interno en las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L. Pueblo Libre, 2020, son la falta de normas y procedimientos que influyen en los deficientes resultados de las cuentas por cobrar, por lo que sugiere implementar los diversos manuales para el buen funcionamiento del área de cuentas por cobrar.

Se concluye que se cumplió con Analizar la situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L, donde se resalta que existe una deficiente situación del control de cuentas por cobrar, por lo que se sugiere plantear estrategias para reducir las cuentas morosas y negociar las cuentas vencidas mayores a un año.

Se concluye que se cumplió con establecer las deficiencias del control interno referidas al ambiente de control en las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L., la empresa no tiene un planeamiento estratégico definido, por lo que se sugiere definir la misión, visión, valores y objetivos estratégicos como metas a cumplirse.

Se concluye que se cumplió con Identificar las deficiencias del control interno con relación a la evaluación de riesgos en las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L., por lo tanto, se sugiere que la empresa implemente los diversos flujogramas de procesos como sus manuales de funcionamiento y control, para evaluar los riesgos de las cuentas por cobrar.

Se concluye que se cumplió con evaluar las deficiencias del control interno con relación a las actividades de control en las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L.; por lo que se sugiere que la empresa implemente los diversos procesos de actividades de las cuentas por cobrar para mejora de las mismas en resultados.

REFERENCIAS

- Aguirre, R., & Rivera, J. (2016). La importancia del estudio y evaluación del control interno en las empresas. *Publicaciones Itson*, 1-29. Obtenido de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no72/55b_-_la_importancia_del_control_interno_figurasx.pdf
- Arellano, R. (2015). *Cómo elaborar una lista de cotejo*. Bogotá: Colegio de Bachilleres. Obtenido de https://issuu.com/rosaliaarellanocortes/docs/4_libro_lista_de_cotejo.docx
- Arroyo, N., Guzmán, F., & Hurtado, E. (Agosto de 2019). El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-11. Obtenido de <https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/El%20control%20interno%20y%20la%20importancia%20de%20su%20aplicaci%C3%B3n%20en%20las%20compa%C3%B1as-Revista%20Observatorio%20de%20la%20Econom%C3%ADa%20Latinoamericana,%20agosto%202019.pdf>
- Becerra, E., Sulca, G., & Espinoza, V. (2016). *Control Interno – COSO II*. Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21014/1/Control%20interno%20Coso%20II.pdf>
- Bone, J. (2015). *Control interno y gestión de cobranzas en la imprenta "IMPRECOMPU" en Santo Domingo de los Tsáchilas*. Santo Domingo : Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4981/1/TUSDCYA024-2016.pdf>
- Brachfield, P. (2016). *Gestión del crédito y cobro*. Barcelona: Editorial I., S.L. Obtenido de <https://www.profiteditorial.com/wp-content/uploads/attachments/MaterialComplementarioGestionCreditoCobroWEB.PDF>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Quito, Ecuador: Universidad de las Fuerzas ESPE.

- Carrera, S. (2017). Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015. *Título Ingeniero en Contabilidad y Auditoría*. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Contraloría. (2014). *Marco conceptual del control interno*. Lima, Perú: Contraloría General de la República. Obtenido de https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Del Valle, E. (2016). *Crédito y cobranzas*. México, México: Universidad Autónoma de México. Obtenido de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- Díaz, I. (2020). *Propuesta del sistema de control interno para prevenir actos ilícitos en la empresa VALLMAN Corporation EIRL, Chiclayo, 2017*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6645/d%C3%ADaz_rim.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Domínguez, M. (2018). *Caracterización del control interno en el área de las cuentas por cobrar de las empresas del sector comercio: Caso empresa Textiles Torres FL Perú SAC - Lima 2018*. Chiclayo: Universidad Católica Los Ángeles Chiclayo. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8577/CONTROL_INTERNO_CUENTAS_COBRAR_DOMINGUEZ_LOPEZ_MERCEDES.pdf?sequence=1
- Flores, M., & Naval, Y. (15 de Enero de 2017). Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014. *Revista de Investigación Universitaria*, 6(1), 21-36. doi:DOI:<https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Huancayo, Perú: Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

- Garcés, C. (2019). *INDICADORES FINANCIEROS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA DISGARTA*. Ecuador: Pontificia de la Univesidad Catoaálca de Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2860/1/77028.pdf>
- García, N., Barrios, Y., Arencibia, Y., Cordero, J., & García, A. (2015). Las deficiencias del Control Interno en el Proceso de Extensión Universitario. *Revistas Avances*, 358-370. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5350932.pdf>
- Huertas, G. (2017). *Administración y recuperación de la cartera de créditos*. SENA. Obtenido de https://www.academia.edu/39507406/Estrategias_en_el_proceso_de_cobranza
- Izar, J. C. (4 de Abril de 2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *POLIANTEA* /, 47-62. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6160650.pdf>
- Loayza, A. (2019). *Implementación del sistema de control interno y su incidencia en la gestión de las cuentas por cobrar de la Clínica Visual Center SAC San Miguel 2018*. Lima: Universidad Peruana de las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/746/ALMA%20KIMBERLY%20%20LOAYZA%20O%20%20%281%29%20%281%29PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Luna, G., Alcivar, F., Salazar, J., & Andrade, C. (2019). *Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial*. Guayaquil: E-IDEA OMWIN S.A. Obtenido de <https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf>
- Mantilla, S. (2018). *Auditoria del Control Interno*. Bogtá, Colombia: ECOE Ediciones. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (15 de Septiembre de 2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de Las Ciencias*, 206-240. Obtenido de <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Morales, A., & Morales-Castro, J. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Editorial Patria. Obtenido de <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074383652.pdf>

- Muñoz, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. México DF, México: Oxford University Press. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Obispo, D., & Gonzales, Y. (2015). Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013. In *Crescendo. Institucional*, 11-20. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5127579.pdf>
- Ponce, O., Morejón, M., & Salazar, G. (2019). *Introducción a las finanzas*. Alicante, España: Editorial Área de Innovación y Desarrollo,S.L.
- Quiroz, D., Barrios, R., & Villafuerte, A. (27 de Diciembre de 2019). Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, 2020. *Revista Universidad Nacional Agraria de la Selva*, 48-56. Obtenido de <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/183/169>
- Rivera, K. (Agosto de 2020). Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S . *Ciencia Unisalle*, 1-55. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria_publica
- Rodríguez, A. (2019). *Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la Compañía ASOTECOM SA, periodo 2017*. Machala: Universidad Técnica de Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14077/1/TTUACE-2019-CA-CD00184.pdf>
- Rodríguez, J. (2019). *El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C en el periodo 2017*. Lima: Universidad Tecnológica del Perú. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2369/Jenny%20Rodriguez_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rozas, A. (2018). Auditoria Forense: Relación con el control interno. *Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 67-93. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/4825/3890/>

- Salazar, C. (2015). *El sistema de control interno en el ciclo de cuentas por cobrar*". La Paz: Universidad Mayor de San Andrés. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/7912/TD-1393.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>
- Silva, U. (2021 de Agosto de 2021). Importancia de contar con una eficaz gestión de cobranza. *Diario Gestión*, pág. 1. Obtenido de <https://gestion.pe/gestion-tv/cuentas-claras/importancia-de-contar-con-una-eficaz-gestion-de-cobranza-noticia/>
- Vásquez, C. (2021). Incidencia del control interno en la gestión municipal de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera, Trujillo, Perú. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 65-75. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3410>
- Vega, L., & Marreno, F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Revista Internacional de administración*, 211-230. Obtenido de <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2861/2608>

ANEXOS

Anexo N°1. Matriz de consistencia

DEFICIENCIAS DEL CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA JC SERVICIOS Y PARTES E.I.R.L., PUEBLO LIBRE, 2020

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE DE ESTUDIO	METODOLOGIA
<p>¿Cuáles son las deficiencias del control interno en las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L. Pueblo Libre, 2020?</p>	<p>Determinar las deficiencias del control interno en las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L. Pueblo Libre, 2020</p>	<p>V: Deficiencias del Control interno en Cuentas por cobrar</p>	<p><u>TIPO</u> Aplicada</p>
	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p>		<p><u>ENFOQUE</u> Cuantitativo</p>
	<p>Establecer las deficiencias del control interno referidas al ambiente de control en las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L., Pueblo Libre.</p>		<p><u>ALCANCE</u> Descriptivo-explicativo</p>
	<p>Identificar las deficiencias del control interno en relación a la evaluación de riesgos en las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L., Pueblo Libre.</p>		<p><u>DISEÑO</u> No experimental</p>
	<p>Evaluar las deficiencias del control interno en relación con las actividades de control en las cuentas por cobrar en la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L., Pueblo Libre.</p>		<p><u>POBLACIÓN</u> Documentos contables proporcionados por la JC Servicios y Partes E.I.R.L. y encuestas al personal</p>
			<p><u>MUESTRA</u> Documentos contables proporcionados por la JC Servicios y Partes E.I.R.L. y encuestas al personal</p>
			<p><u>TECNICA E INSTRUMENTOS</u> Análisis Documental / Encuestas/ Guía de observaciones</p>

Anexo N°2. Matriz de operacionalización

DEFICIENCIAS DEL CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA JC SERVICIOS Y PARTES E.I.R.L., PUEBLO LIBRE, 2020

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
VARIABLE : Deficiencias del control interno en las cuentas por cobrar	Del Valle (2014) define: Las cuentas por cobrar se inician cuando una empresa otorga un crédito en las ventas o servicios efectuados a un cliente, el cual debe de ser devuelto en el periodo de tiempo acordado y con un interés si fuera el caso. Además, el autor considera a las cuentas por cobrar como uno de los activos importantes en una empresa. (pág. 61)	Ambiente de control	- Infraestructura y equipos - Políticas y normas	P1.¿El personal cuenta con un manual de Organización y funciones para el desarrollo de sus actividades?. P2.¿La empresa cuenta con lineamientos y políticas de gestión de cobranza establecidas en algún marco legal?. P3.¿La empresa cuenta con flujogramas en el área de cobranza?. P4.¿La empresa cuenta con algún sistema de control?. P5.¿Existe en la empresa una estructura organizativa definida?. P6.¿Se capacita al personal constantemente?.	Los indicadores serán medidos mediante el nivel de cumplimiento Si cumple No cumple
		Evaluación de riesgos	- Procesos para evaluar los riesgos - Evaluación de fraude o estafas	P7.¿La relación de las cuentas por cobrar están protegidas por algún sistema?. P8.¿El personal responsable revisa los procesos contables de las cuentas por cobrar?. P9.¿El encargado de las cuentas por cobrar cuenta con un sistema de control interno en donde notifique los vencimientos?. P10.¿Se hace un seguimiento minucioso de las cuentas por cobrar según su vencimiento?. P11.¿La empresa identifica a los clientes potenciales y desarrolla estrategias de fidelización?. P12. ¿Están separadas las funciones de responsabilidad entre el vendedor y el responsable de las cuentas por cobrar?. P13. ¿Se evalúa la capacidad de pago del cliente a través de un sistema?. P14. ¿El responsable elabora un informe a las cuentas pendiente de cobro?.	
		Actividades de control	- Revisión de procesos - Flujogramas de control	P15. ¿Las actividades en el área de cobranzas se desarrolla a través de los procesos de los flujogramas?. P16. ¿La empresa cuenta por una persona responsable en la gestión de las cuentas por cobrar?. P17. ¿Se lleva un registro adecuado de las cuentas por cobrar?. P18. ¿Los flujogramas de control se encuentran a disposición de todo el personal?. P19. ¿Se actualiza de forma diaria las cuentas por cobrar?. P20. ¿Se envía los estados de cuenta al cliente?. P21. ¿Existe un plan estratégico diseñado para la recuperación de los créditos?. P22. ¿Se realiza arquezos en forma sorpresiva en el area de cobranzas?. P23. ¿Se realiza la conciliación de las cuentas por cobrar con los ingresos?.	

Anexo N°3. Guía de observación

GUIA DE OBSERVACION: DEFICIENCIAS DEL CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR

OBJETIVO: IDENTIFICAR LAS DEFICIENCIAS DEL CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR

SUJETO DE ESTUDIO: JC SERVICIOS Y PARTES E.I.R.L.

ACTIVIDAD COMERCIAL: VENTA DE REPUESTOS DE MAQUINARIA PESADA

AREA DE OBSERVACION: ADMINISTRACION

OBSERVADORES:

TIEMPO DE OBSERVACION:

Aspectos a evaluar / observar: control interno, cuentas por cobrar

PARAMETRO	INDICADORES	
	SI	NO
Evaluación del componente ambiente de control		
1. La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones.		x
2. La empresa cuenta con políticas de cobranza establecidas.		x
3. La empresa cuenta con flujograma en el área de cobranza.		x
4. El personal de la empresa tiene divididas las funciones		x
5. Existe en la empresa una estructura organizativa definida.	x	
6. Se capacita al personal constantemente.		x
Evaluación del componente evaluación de riesgos	SI	NO
7. La relación de las cuentas por cobrar está protegida por algún sistema.	x	
8. El personal responsable revisa los procesos contables de las cuentas por cobrar.	x	
9. El personal encargado de las cuentas por cobrar cuenta con un sistema de control interno en donde te notifique los vencimientos.		x
10. Se hace un seguimiento minucioso a las cuentas por cobrar según su vencimiento.		x
11. La empresa identifica a los clientes potenciales y desarrolla estrategias de fidelización.		x
12. Están separadas las funciones de responsabilidad entre el vendedor y el responsable de las cuentas por cobrar.		x
13. Se evalúa la capacidad de pago del cliente a través de un sistema.		x
14. El responsable elabora un informe a las cuentas pendiente de cobro.	x	
Evaluación del componente Actividades de control	SI	NO
15. Las actividades en el área de cobranzas se desarrolla a través de los procesos de los flujogramas		x
16. La empresa cuenta por una persona responsable en la gestión de las cuentas por cobrar	x	
17. Se lleva un registro adecuado de las cuentas por cobrar	x	
18. Los flujogramas de control se encuentran a disposición de todo el personal		x
19. Se actualiza de forma diaria las cuentas por cobrar		x
20. Se envía los estados de cuenta al cliente	x	
21. Existe un plan estratégico diseñado para la recuperación de los créditos		x
22. Se realiza arquezos en forma sorpresiva en el area de cobranzas		x
23. Se realiza la conciliación de las cuentas por cobrar con los ingresos	x	

Anexo N°4. Guía de la entrevista

GUIA DE ENTREVISTA

Nombre: Yuli Inés, Machado Quiñones

Edad: 38

Género: Femenino

Cargo: Administradora

INTRODUCCIÓN

¿Cuál es la actividad económica de la empresa JC Servicios y Partes E.I.R.L., cuál es el cargo que desempeña y cuánto tiempo tiene en la empresa?

La actividad económica de la empresa es la venta de repuestos de maquinaria pesada. En la actualidad el cargo que tengo es de administrar los recursos de la empresa y tengo aproximadamente 1 año en JC.

COMPONENTE DE CONTROL INTERNO COSO:

AMBIENTE DE CONTROL

1. **¿El personal cuenta con un manual de Organización y funciones para el desarrollo de sus actividades?**

La empresa no cuenta con un manual de Organización y funciones establecidos, pero estamos pensando en implementar para el 2022.

2. **¿La empresa cuenta con lineamientos y políticas de gestión de cobranza establecidas en algún marco legal?**

No contamos con lineamientos ni políticas de gestión de cobranza establecidos en documentos. Pero si desarrollamos procesos y actividades de cobranza para recuperación de los créditos los cuales todavía no han sido diseñados e implementados.

3. ¿La empresa cuenta con flujogramas en el área de cobranza?

En la actualidad no se cuenta con flujograma de procesos.

4. ¿La empresa cuenta con algún sistema de control?

En la actualidad contamos con dos sistemas, una de contabilidad y otra de facturación e inventarios.

5. ¿Existe en la empresa una estructura organizativa definida?

No contamos con una estructura organizativa definida, ya que todavía no hemos implementado el manual de organización y funciones.

6. ¿Se capacita al personal constantemente?

No, por ser una empresa pequeña todavía no se ha considerado ese beneficio al trabajador.

EVALUACIÓN DE RIESGO

7. ¿La relación de las cuentas por cobrar están protegidas por algún sistema?

Si están protegidas, ya que se cuenta con sistemas contable y están protegidos con contraseñas.

8. ¿El personal responsable revisa los procesos contables de las cuentas por cobrar?

Si, los procesos contables son revisados mensualmente.

9. ¿El encargado de las cuentas por cobrar cuenta con un sistema de control interno en donde notifique los vencimientos?

NO, El personal encargado de las cuentas por cobrar no contaba con un sistema de control exclusivo de control, en donde se notifique los vencimientos o alertas. Pero lo desarrolla a través de un Excel.

10. ¿Se hace un seguimiento minucioso de las cuentas por cobrar según su vencimiento?

No se ha realizado un seguimiento constante y minucioso por la falta de personal.

11. ¿La empresa identifica a los clientes potenciales y desarrolla estrategias de fidelización?

No, se desarrollan estrategias de fidelización, por que prestamos servicios en base a la calidad de atención, respuestas inmediatas y solución de problemas, ya que los repuestos tienen garantía.

12. ¿Están separadas las funciones de responsabilidad entre el vendedor y el responsable de las cuentas por cobrar?

No, Ciertamente se tiene conocimiento de las funciones por cada área pero no están establecidas en el manual de organización y funciones (MOF) por no contar con dicho documento formal.

13. ¿Se evalúa la capacidad de pago del cliente a través de un sistema?

Por el momento no contamos con un sistema para la evaluación de los clientes para determinar la capacidad de pago.

14. ¿El responsable elabora un informe a las cuentas pendiente de cobro?

Si se presenta constantemente el informe de las cuentas por cobrar.

ACTIVIDADES DE CONTROL

15. ¿Las actividades en el área de cobranzas se desarrolla a través de los procesos de los flujogramas?

En la actualidad la empresa no cuenta con flujograma de procedimientos de actividades, pero estamos pensando implementar para el año 2022.

16. ¿La empresa cuenta por una persona responsable en la gestión de las cuentas por cobrar?

Si esta designado a una persona responsable para realizar dicha función.

17. ¿Se lleva un registro adecuado de las cuentas por cobrar?

Si contamos con los registros adecuados de las cuentas.

18. ¿Los flujogramas de control se encuentran a disposición de todo el personal?

NO contamos con flujogramas

19. ¿Se actualiza de forma diaria las cuentas por cobrar?

No, las cuentas por cobrar son actualizadas una vez por semana.

20. ¿Se envía los estados de cuenta al cliente?

Si claro, constantemente se envía el estado de su deuda al cliente

21. ¿Existe un plan estratégico diseñado para la recuperación de los créditos?

No contamos con planes estratégicos de recuperación.

22. ¿Se realiza arquezos en forma sorpresiva en el área de cobranzas?

No, ese proceso no se desarrolla.

23. ¿Se realiza la conciliación de las cuentas por cobrar con los ingresos?

Si, se realiza periódicamente la conciliación

Anexo N°5. Relación de repuestos de maquinaria pesada

CÓDIGO	Tipo	DESCRIPCIÓN
16Y-15-00053	SD16	porta rodaje 2° y 3°
3016627	NT855C	alternador de 24V.
154-06-23140	TY220	amperímetro
16Y-11-00003	SD16	anillo chico de convertidor
16Y-16-00007	SD16	anillo chico dirección
16Y-15-00079 (km)	SD16	anillo de bronce
16Y-15-00069	SD16	anillo de bronce
16Y-15-00017	SD16	anillo de bronce
07018-12455	SD16	anillo de bronce
07018-12605	SD16	anillo de bronce
16Y-15-00050	SD16	anillo de bronce
07018-11805	SD22	anillo de bronce
175-15-42850	SD22	anillo de bronce (chico)
170-22-11130	SD22	anillo de dirección (bronce)
16Y-16-00012 (km)	SD16	anillo de vitón
16Y-16-00012	SD16	anillo de vitón
175-22-21190	SD22	anillo embrague de dirección (vitón)
16Y-16-00008	SD16	anillo grande dirección
81560030706	WD615	anillos de pistón
203ME-00051	SD16	arandela cónica de cadena
09233-05125	SD22	arandela de bronce
09233-03220	SD16	arandela de bronce
09233-03820	SD16	arandela de bronce
3021036	NT855C	arrancador conjunto de 24V.
61460040003	WD615	asiento de válvula de admisión
614040023	WD615	asiento de válvula de escape
16Y-53C-10000	SD16	asiento del operador conjunto
1P9945	C6121	base con eje de ventilador
16Y-16-00009	SD16	base de discos
16Y-15-00066	SD16	base de rodaje
16Y-16-00003	SD16	base de resortes planos
8N1721	C6121	biela conjunto
16y-31-00001	SD16	bocina de barra estabilizadora
61500030065	WD615	bocina de biela
8N1849	C6121	bocina de biela
203MJ-00031D	SD16	bocina de cadena
61560010029	WD615	bocina de eje de levas
16Y-18-01000	SD16	bocina de mando final
154-27-12341	SD22	bocina de mando final
16Y-40-03210	SD16	bocina de rodillo

175-15-41310	SD22	bocina de transmisión
203MA-00032	SD16	bocina master
16Y-16-00021	SD16	bocina mando. final superior
154-30-12170	SD22	bocina templador de cadena
612600070030	WD615	bomba de aceite de motor
3821579	NT855C	bomba de aceite de motor
6N2642	C6121	bomba de aceite motor (sin piñón)
2W8001	C6121	bomba de agua conjunto
615600060050	WD615	bomba de agua conjunto
2W8002	C6121	bomba de agua conjunto (cargador)
175-13-23500	SD22	bomba de convertidor
16Y-11-40000	SD16	bomba de convertidor (barrido)
16Y-76-06000	SD16	bomba de dirección
07436-72202	SD22	bomba de dirección
860117735	SL50-W	bomba de freno
8413603990	C6121	bomba de inyección conjunto
07432-71203	TY220	bomba de transmisión
16Y-75-24000	SD16	bomba de transmisión
705-21-32051	SD22	bomba de transmisión
07444-66103	SD22	bomba hidráulica
16Y-61-01000	SD16	bomba hidráulica
16Y-11-00001	SD16	bomba plato del convertidor
23Y-63B-01000	SD22	botella de inclinación de lampón
23Y-62B-01000	SD22	botella de levante LH
16Y-62-50000	SD16	botella de levante LH conjunto
23Y-62B-02000	SD22	botella de levante RH
16Y-62-60000	SD16	botella de levante RH conjunto
16Y-40-11400	SD16	botella de templador de cadena
154-30-11141	SD22	botella de templador de cadena
16Y-81-30000	SD16	brazo regulador de lampón
16Y-11-10000	SD16	brida de convertidor
16Y-15-00009	SD16	brida de transmisión
16Y-16-03001	SD16	brida porta anillos de vitón
16Y-05C-01000	SD16	cable de acelerador
16Y-26C-05000	SD16	cable de dirección
154-43-42130	SD22	cable de dirección
203MJ-37151 (20")	SD16	cadena conjunto seca 37 eslabón zapata 20" p/máster
61500010014	WD615	camiseta de motor (seca)
150-70-21346	SD22	cantonera derecha 6 huecos.
150-70-21356	SD22	cantonera izquierda 6 huecos.
16Y-81-00002 HD	SD16	cantonera LH t/pesado 5 huecos. (1 1/4")
16Y-81-00003 HD	SD16	cantonera RH t/pesado 5 huecos. (1 1/4")
16Y-81-00003	SD16	cantonera STD derecha 5 huecos. (1")

16Y-81-00002	SD16	cantonera STD izquierda 5 huecos. (1")
16Y-15-00085	SD16	castillo de reversa
4N2511	C6121	cebadora conjunto
07056-18416	SD16	cedazo tanque de combustible
D2500-00000	SD16	chapa de contacto
16Y-56A-02000	SD16	chapa de puerta
16Y-84-60000	SD16	cilindro de ripper conjunto
1091317	C6121	compresora de aire
16AZ009	C6121	conjunto soporte de ventilador armado
16Y-12-00000	SD16	cruceta cardán conjunto
154-20-10002	SD22	cruceta cardán conjunto
16Y-12-00100	SD16	cruceta de cardán
154-70-11314 hm	SD22	cuchilla central de 8 huecos
16Y-81-00004	SD16	cuchilla de lampón 11 huecos.
16Y-80-00019	TY160	cuchilla de lampón 3/4" (9 huecos).
154-81-11191	TY220	cuchilla lateral 6 huecos. (TY220)
7C3906M	C6121	culata con guías y asientos
16Y-16-02000	SD16	disco de embrague de dirección
175-22-11230	SD22	disco de embrague de dirección
175-15-12713	SD22	disco de transmisión
16Y-15-03000	SD16	disco de transmisión (chico)
154-15-12715	SD22	disco de transmisión (chico)
16Y-15-09000	SD16	disco de transmisión (grande)
175-15-42721	SD22	disco separador de transmisión
281-15-12720	SD22	disco separador de transmisión
16Y-15-00031	SD16	eje de satélite (ø39x120mm. ciego)
16Y-15-00084	SD16	eje de satélite (ø39x58mm. ciego)
16Y-15-00018	SD16	eje de satélite (ø39x58mm. pasante)
C6121 elemento	C6121	elemento de bomba de Inyección
614150004	WD615	empaquetadura de cárter
61560040027	WD615	empaquetadura de culata
7N0165	C6121	enfriador de aceite de motor
2P8797	C6121	enfriador de aceite grande
16Y-18-00018	SD16	engranaje intermedio de mando final
16Y-18-00036	SD16	engranaje primario de mando final
154-27-11313	SD22	engranaje primario de mando. final
203MJ-00011/21	SD16	eslabón de cadena LH, RH
16Y-18-00006	SD16	espaciador de mando final
154-27-12352	SD22	espaciador de mando final
198-30-00070	SD22	espejo chico de mando. Final
16Y-18-00008/09	SD16	espejo chico de mando. final
170-27-00021	SD22	espejo grande de mando final
16Y-18-00034/35	SD16	espejo grande de mando. final

16Y-40-03005/06	SD16	espejo y sello para rodillo (1 lado)
16Y-11-00012	SD16	estator de convertidor
16Y-17-04000	SD16	faja de freno de mando final
16CL002	C6121	faja de ventilador
D2401-07001	SD16	faro delantero de 24 Voltios
16Y-60-13000	SD16	filtro de aceite hidráulico
175-60-27380	SD22	filtro de aceite hidráulico
6I0273/6I0274	C6121	filtro de aire conjunto
6128-81-7320/7412	NT855C	filtro de aire conjunto
16Y-75-13100	SD16	filtro de convertidor
195-13-13420	SD22	filtro de convertidor
16Y-75-23200	SD16	filtro de dirección / transmisión
16Y-76-09200	SD16	filtro de embrague de dirección (magnético)
175-49-11580	SD22	filtro de transmisión/dirección
16Y-15-07000	SD16	filtro magnético
175-49-11231	SD22	filtro magnético
CBFE25P	SL50-W	gobernador de aire
614040005	WD615	guía de válvula
D2170-00000	SD16	horómetro
D2102-01000	SD16	indicador de presión aceite motor
D2112-12000	SD16	indicador de templadora de agua
195-06-23110	TY220	indicador de templadora de agua
D2122-15000	SD16	indicador de templadora de convertidor
154-06-23120	TY220	indicador de templadora de convertidor
D2601-60000	SD16	interruptor de corriente
8N7005	C6121	inyector conjunto (lápiz)
707-99-45230	PC200- 7	kit de botella de cuchara
707-99-47570	PC220- 7	kit de botella de cuchara
RB132 (S100x19.5)	SL50-W	kit de botella de dirección
16Y-63-13100T	TY160	kit de botella de inclinación
707-99-46130	PC200- 7	kit de botella de la pluma
707-99-47790	PC220- 7	kit de botella de la pluma
16Y-62-51000X	SD16	kit de botella de levante
16Y-62-51000XT	SD16	kit de botella de levante
GB/T3452.1 (100x3.5)	SL50-W	kit de botella de levante
16Y-84B-62100T	SD16	kit de botella de ripper
RB132 (CKW200)	SL50-W	kit de botella de volteo
707-99-57160	PC200- 7	kit de botella del brazo

707-99-58070	PC220- 7	kit de botella del brazo
75700432A-4	SL50-W	kit de caliper freno 75mm.
154-13-41000	SD22	kit de convertidor
16Y-11-11111	SD16	kit de convertidor
PGT966D	C6121	kit de empaques de motor 6121 (alta)
16Y-40-11110	SD16	kit de templador de cadena SD16
154-30-11100	SD22	kit de templador de cadena SD22
16Y-15-00000B	SD16	kit de transmisión conjunto
154-15-31000A	SD22	kit de transmisión conjunto
16Y-56C-00004	SD16	limpiaparabrisas delantero
16Y-56C-00013	SD16	limpiaparabrisas posterior
81500010125	WD615	metal axial 4 piezas
81500010046 (0.25)	WD615	metales de bancada 0.25 (1 motor)
81500010046	WD615	metales de bancada
61560030033	WD615	metales de biela STD.
61560030033 (0.25)	WD615	metales de biela super 0.25 (1 motor)
16Y-25C-04000	SD16	palanca de cambios
D2210-00000	SD16	panel de instrumentos
224-45-14007	SG21-3	pastilla de freno (riñón)
75700435	SL50-W	pastilla de freno (riñón)
16Y-81-00019	SD16	perno de cuchilla (largo)
154-70-11143	SD22	perno de cuchilla (corto)
16Y-16-00005	SD16	perno de dirección
16Y-18-00040	SD16	perno de engranaje mando final con
155-27-12181	SD22	perno de segmento con tuerca
16Y-18-00013	SD16	perno de segmento con tuerca
16Y-81-00011/12	SD16	perno de trunión con tuerca
154-71-41270	SD16	perno de zapata con tuerca
203MA-00062	SD16	perno de zapata con tuerca
154-32-11230	SD22	perno de zapata con tuerca
16Y-81-60001	SD16	pin central de la "U"
16Y-31-00002	SD16	pin de barra estabilizadora
203MA-00041	SD16	pin de cadena
04025-00532	SD16	pin de expansión
61560030013	WD615	pin de pistón
09244-02508	SD16	pin de uña de ripper con seguro
203MA-00042	SD16	pin master de cadena
154-27-11257	SD22	piñón choclito
16Y-18-00024	SD16	piñón choclito de mando final
16Y-18-00016	SD16	piñón chocho de mando final
154-27-11327	SD22	piñón secundario de mando final
16Y-25C-06000	SD16	piso de palanca
16Y-16-01001	SD16	pistón de dirección

75700440	SL50-W	pistón de freno (75 mm)
61560030016	WD615	pistón de motor
16Y-40-11005	SD16	pistón de templador de cadena
154-30-11771	SD22	pistón de templador de cadena
16Y-15-00026	SD16	pistón de transmisión
16Y-16-01002	SD16	plato de empuje
16Y-18-00022	SD16	plato de piñón mando Final
16Y-15-00041	SD16	plato separador chico
16Y-15-00003	SD16	plato separador grande
16Y-18-00042	SD16	porta espejos
16Y-15-00008	SD16	porta retén de la caja
16Y-15-00038	SD16	porta rodaje de transmisión
16Y-16-00020	SD16	portabocina
16Y-18-00021	SD16	portarodaje
16Y-15-00065	SD16	portarodaje de piñón de ataque
16Y-16-06000	SD16	portarodaje LH
16Y-16-05000	SD16	portarodaje RH
6H8021	C6121	prefiltro de aire (kkra)
175-78-31230	SD22	punta de uña de ripper
16Y-84-00010	SD16	punta de uña de ripper
16Y-03A-03000	SD16	radiador conjunto
16Y-81-00007	SD16	regulador roscado macho
16Y-15-00073	SD16	resorte de caja de cambios
155-30-13230	SD22	resorte de jebe
16Y-15-00083	SD16	resorte de separador
16Y-16-00002	SD16	resorte tipo plato
07012-10090	SD16	retén 90x115x13
16Y-31-10000	SD16	retén barra estabilizadora
16Y-61-01100	SD16	retén de bomba hidráulica
07438-11162	SD22	retén de bomba hidráulica 35x55x11
16Y-15-11000	SD16	retén de caja (piñón de ataque)
07013-00090	SD16	retén de mando final
07013-10120	SD22	retén de mando final
07012-10095	SD16	retén de transmisión
07012-10100	SD22	retén de transmisión
61500040039	WD615	retén de válvula
61500010037	WD615	retén delantero cigüeñal
61500010100	WD615	retén posterior de cigüeñal
170-09-13250	SD22	rodaje 4053724 120x200x80
GB288-87	SD16	rodaje chico (23220CA)
154-21-22161	SD22	rodaje cónico de corona
154-13-13360	SD22	rodaje convertidor 4G116312H
09232-03832	SD22	rodaje de agujas

09232-05138	SD22	rodaje de agujas (alto)
16Y-15-04000	SD16	rodaje de agujas (chico)
16Y-15-10000	SD16	rodaje de agujas (chico)
16Y-15-01000	SD16	rodaje de agujas (grande)
154-15-39120	SD22	rodaje de agujas (largo)
GB283-87 (42605)	SD16	rodaje de choclito (chico)
16Y-18-02000	SD16	rodaje de choclito (grande)
16Y-18-03000	SD16	rodaje de choclo
GB276-64 (311)	SD16	rodaje de convertidor
GB283-81 (1017)	SD16	rodaje de convertidor
154-13-41160	SD22	rodaje de convertidor
GB297-81 (515)	SD16	rodaje de corona
154-15-29120	SD22	rodaje de corona (2 pieza con separador)
150-09-13110	SD22	rodaje de mando final
150-09-13240	SD22	rodaje de mando final
170-09-13160	SD22	rodaje de mando final
GB283-87 (509)	SD16	rodaje de piñón de ataque
16Y-15-06000	SD16	rodaje de piñón de ataque
16Y-02A-50000	SD16	rodaje de piñón loco
GB276-82 (122)	SD16	rodaje de transmisión
16Y-15-05000	SD16	rodaje de transmisión
GB276-82 (116)	SD16	rodaje de transmisión
06000-06016	SD22	rodaje de transmisión
175-15-43270	SD22	rodaje de transmisión
175-15-49340	SD22	rodaje de transmisión
06000-06924	SD22	rodaje de transmisión
06000-22210	SD22	rodaje de transmisión
GB295-64 (209)	SD16	rodaje del convertidor (van 2 piezas.)
GB283-87 (528)	SD16	rodaje grande (C4G42528)
16Y-40-10000	SD16	rodillo inferior doble pestaña
150-30-25125	SD22	rodillo inferior doble pestaña
16Y-40-09000	SD16	rodillo inferior simple pestaña
150-30-25115	SD22	rodillo inferior simple pestaña
16Y-40-06000	SD16	rodillo superior
154-30-25111	SD22	rodillo superior
GB3045-81	SD16	rótula de palanca de cambios
07137-04507	SD22	rótula de puño botella levante
07137-04006	SD16	rótula de puño botella levante
16Y-40-03000	SD16	rueda guía conjunto
154-50-11193	SD22	sanguuche de bastidor
16Y-15-00028	SD16	satélite de transmisión
16Y-18-00014	SD16	segmento de 3 dientes
154-27-12293	SD22	segmento de 5 dientes

16Y-18-00039	SD16	seguro de mando final
81560030012	WD615	seguro de pin de pistón
16Y-16-00019	SD16	seguro de tuerca
81500050021	WD615	seguro de válvula
16Y-16-00006	SD16	seguro embrague de dirección
07000-02075	SD16	sello
07000-65055	SD22	sello
16Y-15-00012	SD16	sello de acople
16Y-18-00035	SD16	sello de espejo grande mdo. final
07000-02130	SD16	sello de mando final
07000-05230	SD16	sello de mando final
07000-05270	SD16	sello de mando final
07000-05160	SD16	sello de mando final
07000-05345	SD16	sello de mando final
07000-05170	SD16	sello de mando final
07000-05165	SD16	sello de mando final
07000-05110	SD16	sello de mando final
07000-05225	SD22	sello de mando final
07000-05150	SD22	sello de mando final
07000-05220	SD22	sello de mando final
07000-05410	SD22	sello de mando final
07000-05315	SD22	sello de mando final
16Y-18-00023	SD16	sello de mando final (corcho)
07000-05445	SD16	sello de tapa de transmisión
07000-02145	SD16	sello de transmisión
07000-05280	SD16	sello de transmisión
07000-02065	SD16	sello filtro de convertidor
07000-05105	SD16	sello grande para rodillos
02892-03148	SD22	sello tapa de mdo. Final
D2300-00000	SD16	sensor de presión aceite motor
D2320-00000	SD16	sensor de temp de convertidor
D2310-00000	SD16	sensor de temp. de agua
16Y-16-00010	SD16	separador (A) embrague de dirección
16Y-16-00011	SD16	separador (B) embrague de dirección
175-22-21160	SD22	separador de embrague de dirección
59AL201(1255774)	C6121	solenoides de apague (jala)
59AL214	C6121	solenoides de apague (patea)
2P1757	C6121	soporte de ventilador (sin rodajes)
16Y-16-00001	SD16	tambor exterior de embrague
16Y-84-62004	SD16	tapa de botella de ripper
16Y-81-00010	SD16	tapa de brazo de lampón
16Y-04C-02000	SD16	tapa de combustible (tipo con cerradura)
150-70-23244	SD22	tapa de puño de la U

07053-10000	SD22	tapa de radiador 16 - 22
07051-20000	SD16	tapa de tanque hidráulico 16 - 22
16Y-11-00005	SD16	tapa porta retén de convertidor
198-30-14420	SD22	tapón templadora de cadena
195-61-45420	SD16	terminal con perno
04250-61056	SD16	terminal de varilla de cambios LH
04250-41056	SD16	terminal de varilla de cambios RH
111-8010	C6121	termostato
154-70-13214	SD22	trunnion
16Y-81-70000/2	SD16	trunnion de lampón
16Y-18-00011	SD16	tuerca de mando final
16Y-16-00018	SD16	tuerca de mando final
16Y-16-00025	SD16	tuerca de perno emb. dirección
16Y-11-20000	SD16	turbina de convertidor
3026924	NT855C	turbo alimentador
12BZ007	C6121	turboalimentador (#004 SL50)(#006 SD16)
61460050007	WD615	válvula de admisión
195-13-16100	SD22	válvula de alivio
16Y-11-30000	SD16	válvula de alivio de convertidor
16Y-76-23000	SD16	válvula de alivio de dirección
16Y-03B-03000	SD16	válvula de alivio de radiador
C6121 válvula	C6121	válvula de bomba de Inyección
154-40-00082	SD22	válvula de dirección
16Y-76-22000	SD16	válvula de dirección (arañita)
61560050006	WD615	válvula de escape
16Y-75-10000	SD16	válvula de transmisión
16Y-75-20000	SD16	válvula lubricadora transmisión
16Y-40-11300	SD16	válvula templadora de cadena
16Y-15-02300	SD16	varilla de aceite de transmisión
5S5918	C6121	varilla de balancín
154-21-11880	SD22	varilla de transmisión
17Y-08B-00001	SD16	ventilador de cabina
2Y7421	C6121	ventilador de radiador
203MA-00151 (20")	SD16	zapata de cadena 20"
154-32-11113	SD22	zapata de cadena 22"