



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Políticas Contables y La Información Financiera de las empresas de servicios de Call
Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO

AUTORA:

PUNTAS RODRÍGUEZ, Gianella Arlette

ASESOR:

DR. CPC ÁLVAREZ LÓPEZ, Alberto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CONTABLE

LIMA-PERU

2018



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) **PUNTAS RODRÍGUEZ GIANELLA ARLETTE.**

cuyo título es: "**POLÍTICAS CONTABLES Y LA INFORMACIÓN FINANCIERA DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO DE CALL CENTER, DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, PERIODO 2017.**"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:14..... (número)CATORCE..... (letras).


.....
DR. PABLO GARCÍA C.
PRESIDENTE

Lugar y fecha.....19 julio 2018.....


.....
SECRETARIO
Dr. DIBR... ESTE...


.....
VOCAL
Hoy. M... G...

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

El presente desarrollo de tesis, va dedicado en primer lugar a Dios por darme la fortaleza de seguir adelante y a mis padres José y Regina dedicado con todo mi amor ya que son las personas más importantes en mi vida, además, hicieron todo lo posible para que yo pudiera lograr mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento es para los docentes del curso de investigación, en especial a mi asesor Dr. Álvarez López, Alberto y Mgtr. Vilcapoma Pérez, Cesar Robin por guiarme en mi trabajo de investigación.

Declaración jurada de autenticidad

Yo, Gianella Arlette Puntas Rodríguez, estudiante de la carrera profesional de contabilidad en la Universidad César Vallejo, identificada con DNI No 72455818 con la tesis titulada: “Políticas Contables y la Información Financiera de las empresas de servicio de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017”. Declaro bajo juramento que:

Mi desarrollo de tesis contiene datos veraces e información auténtica.

Así mismo me hago responsable ante cualquier indicio de plagie en la información presentada.

Lima, 19 de Julio del 2018



.....

Gianella Arlette Puntas Rodríguez

DNI: 72455818

Presentación:

Estimados miembros del jurado:

Presento el orden la tesis titulada: “Políticas Contables y la Información Financiera de las empresas de servicio de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017” para obtener el título profesional de Contador Público en la Universidad Cesar Vallejo.

El presente desarrollo de tesis está conformado por 8 capítulos distribuidos de la siguiente manera:

Capítulo I: Introducción.

Capítulo II: Método.

Capítulo III: Resultados.

Capítulo IV: Discusiones.

Capítulo V: Conclusiones.

Capítulo VI: Recomendaciones.

Capítulo VII: Referencias bibliográficas sumadas o complementadas con los Anexos.

Atentamente:

..........

Gianella Arlette Puntas Rodríguez

DNI: 72455818

ÍNDICE

Página del jurado	02
Dedicatoria	03
Agradecimiento	04
Declaración de Autenticidad	05
Presentación	06
Índice	07
Índice de Tablas y Figuras.	09
Resumen	10
Abstract	11

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos previos	
1.2.1. Antecedentes de la variable 1: Políticas Contables.....	14
1.2.2. Antecedentes de la variable 2: Información Financiera.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	
1.3.1. Teorías relacionas: Políticas Contables	18
1.3.2. Teorías relacionadas: Información Financiera.....	22
1.4. Formulación del problema	
1.4.1. Problema general.....	27
1.4.2. Problema específico.....	27
1.5. Justificación del estudio	
1.5.1. Conveniencia	28
1.5.2. Relevancia Social.....	28
1.5.3. Implicaciones Practicas.....	28
1.5.4. Utilidad Teórica.....	29
1.5.5. Utilidad Metodóloga.....	29
1.5.6. Viabilidad.....	29
1.6. Hipótesis	
1.6.1. Hipótesis general	29
1.6.2. Hipótesis específica.	31
1.7. Objetivos	
1.7.1. Objetivo general	31
1.7.2. Objetivo específico	31

CAPÍTULO II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación	
2.1.1. Nivel de investigación.....	32
2.1.2. Diseño de investigación.....	32
2.1.3. Enfoque de investigación.....	32
2.1.4. Tipo de investigación.....	32
2.2 Variables, operacionalización	
2.2.1. Definición Conceptual.....	33
2.2.2. Definición Operacional.....	34
2.3 Población y muestra	
2.3.1. Población.....	37
2.3.2. Muestra	38

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	
2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
2.4.2. Validez y confiabilidad.....	39
2.5 Métodos de análisis de datos.....	41
2.6 Aspectos éticos.....	41

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultado.....	43
3.2. Análisis Inferencial.	47

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión	53
----------------------	----

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

5.1. Conclusiones.....	55
------------------------	----

CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES

6.1. Recomendaciones.....	57
---------------------------	----

CAPÍTULO VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

7.1. Referencias Bibliográficos.....	59
--------------------------------------	----

ANEXOS

INDICE DE TABLAS

- Tabla N°1: Matriz de Operacionalización de la variable Políticas Contables.
Tabla N°2: Matriz de Operacionalización de la variable La Información Financiera.
Tabla N°3: Población de estudio de colaboradores de las empresas de Call Center.
Tabla N°4: Validación de instrumento Políticas Contables.
Tabla N°5: Validación de instrumento La Información Financiera.
Tabla N°6: Distribución de encuestados según percepción de Políticas Contables.
Tabla N°7: Distribución de encuestados según percepción de La Información Financiera.
Tabla N°8: Distribución de encuestados según condición de la persona encuestada.
Tabla N°9: Distribución de encuestados según género de la persona encuestada.
Tabla N°10: Correlación entre Políticas Contables y La Información Financiera.
Tabla N°11: Correlación entre Reconocimiento y La Información Financiera.
Tabla N°12: Correlación entre Medición y La Información Financiera.
Tabla N°13: Correlación entre Revelación y La Información Financiera.

- Figuras N°1: Distribución de encuestados según percepción de Políticas Contables.
Figuras N°2: Distribución de encuestados según percepción de La Información Financiera.
Figuras N°3: Distribución de encuestados según condición de la persona encuestada.
Figuras N°4: Distribución de encuestados según género de la persona encuestada.

RESUMEN

Políticas Contables y La Información Financiera de las empresas de servicio de Call Center del distrito de Los Olivos fue elaborado con la finalidad de conocer su definición, la importancia y los beneficios que aporta cada uno de ellos, al aplicarse en las empresas.

La situación del problema radica en que muchas empresas, en este caso, empresas de Call Center desconocen la importancia de aplicar políticas contables a las diversas transacciones contables que tiene la empresa, generando como consecuencia estados financieros mal hechos afectando así a la información financiera contenida en ello, afectando en la toma de decisiones.

El presente desarrollo de investigación pretende concientizar a las empresas de Call Center sobre la elaboración de políticas contables, así mismo propone recomendaciones a tomar en cuenta para su ejecución.

La metodología del desarrollo de investigación consistió en buscar información bibliográfica de acuerdo a los parámetros establecidos y conseguir información de las empresas mediante encuestas realizado a los trabajadores que tienen responsabilidad sobre el tema.

Los análisis de resultados que se obtuvo fueron realizados mediante una herramienta estadística, el cual nos permite concluir con el objetivo de la investigación. Además de proponer y recomendar mejoras para concluir con una información financiera razonable.

Palabras claves: Políticas, Financiera, Información

ABSTRACT

Accounting Policies and Financial Information of Call Center service companies of Los Olives district was developed with the purpose of knowing their definition, the importance and the benefits that each one of them brings, when applied in companies.

The situation of the problem lies in the fact that many companies, in this case, Call Center companies do not know the importance of applying accounting policies to the various accounting transactions that it generates, generating as a consequence poorly done financial statements thus affecting the financial information contained, for the decision making.

The present research development aims to raise awareness among companies about the preparation of accounting policies, as well as proposing recommendations to be taken into account for execution.

The research development methodology consisted in searching bibliographic information according to the established parameters and obtaining information from the companies through surveys carried out on the workers who have responsibility for the subject.

The analysis of the results obtained was carried out using a statistical tool, which allows us to conclude with the objective of the investigation. In addition to proposing and recommending improvements to conclude with reasonable financial information.

Keywords: Policies, Financial, Information

CAPÍTULO I:
INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática

A nivel internacional se conoce que toda empresa pasa en algún momento por situaciones complicadas, ello se debe a que muchas de ellas no se preocupan por la implementación de políticas contables al elaborar y presentar su información financiera, así mismo, muchas empresas adoptan diferentes procesos contables al momento de ejecutar sus operaciones. Lo cual conlleva a que estas empresas no logren estructurar de manera correcta las políticas de contabilidad originando una presentación de información financiera no razonable, además, muchas veces la ejecución de los procesos utilizados se realiza en mayor tiempo convirtiéndolo en complicado y extenso, cuando pudiera ser más fácil y rápido.

Es por esta razón tan relevante que las empresas de Call Center en cualquier parte del mundo tienen la necesidad de adoptar normas contables con el propósito de generar nuevos cambios en la presentación de los estados financieros para que la información contenida sea real y ayude de manera significativa en la toma de decisiones.

Nuestro país no es ajeno a lo antes mencionado ya que existen empresas con información financiera presentada de manera no razonable y por consecuencia no muestran una situación real que tiene la empresa, debido a que no logran estructurar la presentación de los estados financieros correctamente, repercutiendo negativamente a la empresa.

La problemática de esta situación es la falta de políticas contables en las diversas transacciones contables que genera la empresa, trayendo como consecuencia una información no uniforme en cuanto a la aplicación de los criterios al momento de determinar las magnitudes contables.

La condición expuesta nos lleva a plantear si existe relación entre las políticas contables y la información financiera de las empresas, en especial de las empresas de servicio de Call Center del distrito de Los Olivos-Lima, periodo 2017.

1.2 Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes de la variable 1: Políticas Contables

Se realizó la búsqueda de contenido con antecedentes relacionados al tema de investigación, que se detallará a continuación:

- (Cartagena y Franco, 2017) En su tesis titulada Diseño de políticas contables bajo NIIF para pymes en Rotimplast S.A. de la Universidad de Guayaquil-Ecuador. Para la obtención del Título de Contador Público.

Cuyo objetivo de la presente investigación apunta a un saneamiento de las políticas contables de dicha entidad, para no presentar errores en sus Estados Financieros.

Se concluye en la presente investigación lo siguiente: para solucionar los errores cometidos en la presentación de estados financieros se planteó diseñar políticas contables bajo Normas Internacionales de Información Financiera para pequeñas y medianas empresas (NIIF para Pymes) en la empresa ROTIMPLAST S.A., ya que existe la necesidad de presentar razonablemente sus Estados Financieros para que de esta manera puedan tomar decisiones acertadas a favor de la empresa. También nos expresa que el diseño de políticas contables para una empresa tiene mucha importancia para poder llevar un correcto control de las actividades contables y la presentación de información financiera confiable para la toma de decisiones gerenciales acertadas.

- (Gómez, 2016) en su tesis titulada Estudio sobre la importancia de las políticas contables en el cumplimiento del nuevo marco normativos de NIIF para Pymes en Colombia. Para la obtención del Título de Contador Publico

El objetivo de la presente investigación es evidenciar la importancia de la elaboración de las políticas contables, ya que esta ayudará en el rumbo que se quiera tomar con respecto a las decisiones administrativas y financieras.

Se concluye en la presente investigación que las políticas contables son de suma importancia ya que, a través de estas, las normas toman forma para de esta

manera definir el rumbo de la empresa. Por otro lado, las políticas contables bajo NIIF están sujeta a distintas interpretaciones, el cual va a depender de los criterios profesionales y los objetivos esperados por la empresa.

- (Contreras, Corpeño y Machuca, 2011) en su tesis elaboración de políticas contables basadas en las normas internacionales de información financiera para las pequeñas y medianas empresas, en las empresas del sector industrial de la zona metropolitana de San Salvador. Para lograr el grado de licenciada en contaduría pública

El objetivo de la presente investigación es que las empresas adopten políticas contables autorizadas por la administración siempre y cuando cumpla con los lineamientos de las Normas, para que de esta manera la información financiera sea accesible a diferentes tipos de usuarios.

Se concluye en la presente investigación con la importancia de estar en constante asesoramiento que permita estar informados con cada normativa vigente, para que cada información financiera cumpla con los estándares adecuados. Ya que muchas empresas desconocen las vigencias de las normas, dificultando la elaboración de las políticas.

1.2.2. Antecedentes de la variable 2: Información Financiera

- (Vidal, 2015) en su tesis Análisis del sistema contable y su incidencia en los estados financieros de la asociación de productores agro-artesanales tierra nueva “APAO” de la Universidad técnica de Machala – Ecuador. Para la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría.

El objetivo de la presente investigación es determinar si la carencia de un análisis al sistema contable incide en los resultados obtenidos en los estados financieros de la Asociación de Productores Agro-artesanales Tierra Nueva APAO.

Se concluye en la presente investigación lo siguiente: que la Asociación Tierra Nueva APAO no establece procedimientos de control contable generando así un

control desorganizado, la documentación de las diversas transacciones están sin sustento legal, además, no se acostumbra a realizar un análisis de sus estados financieros de esta manera no se puede detectar los errores u omisiones que puedan aparecer durante el proceso contable. Por lo tanto, se evidencia la inaplicación de normas contables significando que hay falta de razonabilidad de la información contable generada por la aplicación incorrecta de los principios de contabilidad.

- (Martínez, 2012) en su tesis Las NIIF 1- Adopción por primera vez de las normas internacionales de información financiera y su incidencia en la presentación de los estados financieros en empresas eléctricas que cotizan en bolsa de la universidad Nacional de Trujillo-Perú. Para la obtención del Título Profesional de Contador Público.

El objetivo de la presente investigación es establecer que todas las empresas que cotizan en la bolsa de valores deben presentar sus Estados Financieros de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera denominadas NIIF. Ya que las NIIF pretende la homogeneización de los criterios contables, convirtiéndolo en un lenguaje único para la preparación y presentación de la Información Financiera.

Se concluye en la presente investigación lo siguiente: toda empresa que cotiza en bolsa tiene la obligación de adaptarse a dichas normas internacionales de información financiera ya que hoy en día las empresas deben tener información financiera que permita a los inversores analizar su situación financiera y resultados. Por otro lado, un aspecto positivo es adaptarse a estas políticas incide positivamente en la presentación de los Estados Financieros ya que refleja una información transparente que permite a los inversionistas la correcta elección de acuerdo a sus posibilidades.

- (Chang, 2011) en su tesis “Estudio de las normas internacionales de información financiera sobre los planes de prestaciones y su impacto en los resultados de las entidades del estado peruano. De la UNMS-Perú. Para Obtener el grado académico de magister en Contabilidad de gestión.

El objetivo de la presente Investigación es determinar qué tratamiento contable es adecuado implantar para la preparación y presentación de los estados financieros según con los principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú.

Se concluye en la presente investigación lo siguiente: La contabilidad en el Perú es caracterizada por contener información poco comparable, causado principalmente por una aplicación de políticas contables no uniforme. Las normas establecen bases para la preparación y presentación de los estados financieros con propósitos de información general con la finalidad de que los mismos sean comparables.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Teorías relacionadas: Políticas Contables

Según (Olaya, P., 2015, p.5). expone “Las políticas contables por definición son las reglas, acuerdos, procedimientos que son necesarios para que una empresa pueda definir cómo va a reconocer, medir, presentar y revelar sus transacciones; éstas políticas contables definen qué tratamiento darle en sus estados financieros a cada tipo de transacción en un periodo determinado”.

- ✓ Las políticas contables están expresadas en un documento que posee una empresa en la cual va a establecer el tratamiento contable para cada transacción. Dichas políticas tienen que contener o ser congruentes con las NIIF.
- ✓ Las políticas contables no tienen como fin tomar una NIIF y copiar el estándar, si no, cada política implantada tiene que ser personalizada a la necesidad y giro de la empresa.

Según (Contreras, Corpeño y Machuca, 2011) Las políticas contables surgen a partir de la necesidad implantada por gerencia, estas políticas contables son utilizadas para la preparación y presentación de los estados financieros ya que su elaboración está realizada bajo NIIF que a su vez éstas contienen los principios de contabilidad generalmente aceptados.

- ✓ Para elaborar las políticas contables el mejor soporte o la mejor fuente para tomar como base son las NIIF, ya que las NIIF trata principios de reconocimiento, medición, presentación y revelación. A su vez las NIIF toman como base a los Principios de Contabilidad Generalmente aceptados
- ✓ Las políticas contables pueden ser diseñadas largas o cortas mientras se ciña con los lineamientos de las NIIF, no está permitido copiar políticas de empresas unas a otras, ya que cada empresa tiene sus propias necesidades y una actividad en particular.

Ramos, M. (2014). Según su investigación “Las políticas contables según normas de contabilidad locales e internacionales y la razonabilidad de la información financiera en la empresa Auplatec” nos menciona que el tener políticas contables ineficientes en una empresa trae como consecuencia reconocimientos contables no adecuados, ya que el registro de las diversas transacciones no están sustentadas bajo ninguna norma, ya sea en los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados o en las Normas Internacional de Información Financiera. Afectando de esa manera a la razonabilidad de la información financiera.

- ✓ Es importante la correcta elaboración de políticas contables por ser un referente para la operación contable y la administración, ya que estas nos precisan el tiempo y el orden para el registro de cada transacción, proporcionando a gerencia una información confiable y oportuna.
- ✓ El desconocimiento es a menudo el principal problema en la falta de implementación de políticas contables, ocasionado por el desinterés de gerencia al no capacitar a su equipo de trabajo para de esa manera optimizar resultados en el área financiera y administrativa.

Así también Ramos, M. (2014). Según su investigación “Las políticas contables según normas de contabilidad locales e internacionales y la razonabilidad de la información financiera en la empresa Auplatec” cita a Freedman, J. (2012). En su libro “La importancia de las políticas contables” menciona que “Las políticas financieras y contables sirven para mejorar el desempeño organizacional en miles de formas, al entender el beneficio de tener bien diseñadas las políticas de contabilidad, puede diseñar y aplicar las políticas contables en una empresa para mejorar la calidad y eficiencia de la información” (pág. 1).

- ✓ Las políticas contables contribuyen de manera positiva a que trabajadores adopten y evalúen transacciones contables de manera uniforme. En las empresas los contadores pueden evaluar la actividad financiera y emitir juicio necesario en las decisiones contables y los auditores pueden determinar variados tratamientos contables para las mismas transacciones.

Para obtener un mejor resultado con respecto a la situación contable en las empresas es necesario adoptar normas contables que están legitimadas a nivel mundial, como es el caso del IASB que significa International Accounting Standard Board que es un organismo que radica en Londres. Empezó a desarrollar sus operaciones desde el 2001 y emitió la primera edición en setiembre de 2010. Anteriormente o inicialmente se llamó IASC y empezó de desarrollarse desde 1973. Este organismo desarrolló normas de contabilidad que las denomino inicialmente Normas internacionales de Contabilidad con las siglas NIC o IASC y posteriormente se denominaron Normas Internacionales de Información Financiera con las siglas NIIF o IFRS.

- ✓ Se puede entender que las NIC fueron creadas inicialmente en el marco europeo y algunos otros países que se acogieron a dichas normas, es entonces que las NIIF fueron creadas para sustituir a las NIC y de esta manera armonizar los criterios contables y puedan ser acogidos a nivel mundial.
- ✓ Las NIIF adoptó las características de las NIC, es decir se pretender sustituir todas las NIC con las NIIF hasta que llegue el día que las NIC dejen de existir.
- ✓ Las NIIF son normas legales que con el tiempo y progresivamente va mejorando las características de las NIC.
- ✓ Es obligación o compromiso del IASB todo lo concerniente a las NIIF ya sea proyectos de normas, documentos relacionados, etc.

Según el (Ministerio de Economía Y Finanzas, s.f.) Expone que: el objeto de la NIC 8 es prescribir criterios para seleccionar las políticas necesarias y proceder a modificarlas. Así como el nuevo tratamiento contable que se va aplicar y la información que va a ser revelada acerca de los cambios de dichas políticas contables y de la corrección de errores.

Partiendo del concepto operacional que las políticas contables son adoptadas por una empresa para saber cómo reconocer, medir y revelar sus operaciones contables, favoreciendo de esta manera en la elaboración y presentación de la información financiera. He considerado las siguientes dimensiones: Reconocimiento, Medición y Relevación. Ya que tales puntos nos ayudan a explicar y comprender mucho mejor sobre la variable 1.

RECONOCIMIENTO

Según Según el (Ministerio de Economía Y Finanzas, s.f.) expone que el reconocimiento consta en seleccionar y reconocer ciertos criterios en las normas o reglas que fueron aplicadas de manera incorrecta para proceder a realizar cambios en las políticas contables.

- ✓ La empresa seleccionara el criterio de la transacción que será cambiada y lo realizara de manera uniforme.

Así mismo el (Ministerio de Economía Y Finanzas, s.f.) indica que es permitido realizar cambios de políticas si una norma, principio o regla lo requiere con la finalidad que los estados financieros brinden información financiera relevante sobre efectos de transacciones y si dichas transacciones presentan materialidad es decir si el cambio influye en las decisiones económicas que toman los usuarios ya que la materialidad va a depender de la magnitud de la inexactitud u omisión de la partida

MEDICIÓN

Según Según el (Ministerio de Economía Y Finanzas, s.f.) expone que Medición es el proceso de determinación de las políticas que van a ser aplicadas contablemente en los estados financieros. Es decir, cuando una norma es apropiada para la aplicación en una transacción o suceso, se determinará aplicando la norma correcta. Estas normas son guías de procedimientos que ayudan a aplicarlas correctamente.

REVELACIÓN

Según el (Ministerio de Economía Y Finanzas, s.f.) expone que Revelación consta en seleccionar cuál es la información que se va a revelar de los cambios que hubieron con respecto a las políticas contables y la información a revelar acerca de las estimaciones contables que por definición son un ajuste en los importes del activo,

pasivo o patrimonio, estos cambios es consecuencia de nuevos acontecimientos o nueva información brindada y de las correcciones de errores que hubo que por definición son errores en cuanto a inexactitudes u omisión de importes en los estados financieros.

Por ejemplo, se revelará información:

- Cuando la aplicación de una norma, modifique el ejercicio corriente o un ejercicio anterior.
- Cuando no se haya aplicado una norma vigente y emitida con anterioridad.
- Cuando haya correcciones retroactivas, es decir cuando se aplica nuevas políticas a las transacciones contables.

Según Tamayo, M. (2012) explica las definiciones de cada parte que constituye la variable, como las dimensiones, que es el desglosamiento de la definición de la variable. Es decir, representa el área de conocimiento como aspectos, características o facetas de la variable en mención.

1.3.2. Teorías relacionadas: La Información Financiera

Según (Trinidad, M., 2015) Expone que la Información Financiera es un insumo básico para el análisis e interpretación de los Estados Financieros. Así mismo, esta información financiera debe cumplir con la razonabilidad para que de esta manera permita satisfacer apropiadamente las necesidades de los usuarios y asegurar el cumplimiento de objetivos.

El consejo normativo de contabilidad encargado de la emisión de normas de información financiera tiene como objetivo mostrar una información financiera que cumpla necesidades y expectativas a usuarios. Es decir, que la información presentada sea relevante, comparable, verificable, oportuna y comprensible. Para la toma de decisiones.

- ✓ Las Normas Internacionales de Información Financiera son un conjunto de normas legales y aceptadas internacionalmente, por ser razonables, comprensibles y de alta

calidad, basadas en los principios generalmente aceptados. Por ello requiere que la información financiera presentada adopte las NIIF a fin de mostrar estados de información financiera de alta calidad, razonable y comprensible. Siendo de utilidad a usuarios.

Según Moreno, A. (2012). Expresa:

La adopción de NIIF – Normas internacionales de información financiera en el Perú debe ser motivo de estudio e implementación en la profesión de contabilidad, ya que estas normas son internacionales y ayudara en las relaciones económicas.

- ✓ En el Perú la adopción de estas normas ha sido adoptadas por empresas en pequeñas magnitudes ya que adoptar las normas requieren de grandes esfuerzos, dedicación porque se tiene que procesar información financiera y adaptarlas a los requerimientos de las normas internacionales de información financiera.
- ✓ Por otro lado, no solo empresas que cotizan en bolsa tienen la obligación de adoptar NIIF sino también en el caso que inversionistas extranjeros deseen invertir en empresas peruanas, van a solicitar información financiera a su necesidad e interés.

Según Gutiérrez, J. y Rodríguez, M. (2013) menciona que, a causa de las relaciones económicas globalizadas, las transacciones económicas y procesos contables, se han visto en la necesidad de adaptarse a una armonización contable que son las NIIF.

Según Álvarez, A. (2010) refiere que las NIFF 1 – Adopción por primera vez de las normas internacionales de información financiera ayuda a que los estados financieros se elaboren y presenten con información de calidad, sean comparables y presenten razonablemente para todos los ejercicios que se presenten.

- ✓ Las empresas han empezado a implementar la adopción por primera vez de las NIIF 1, esto conlleva la participación de gerencia, área de finanzas, administración, etc. Además, requiere de un plazo para analizar y armar un manual de políticas contables adecuadas para la empresa.

- ✓ La NIIF 1 aporta beneficios muy significativos a las empresas ya que la información financiera que se presenta bajo NIIF, tiene los mismos estándares que empresas internacionales.

Partiendo de la idea que La Información Financiera es la información contenida en los estados financieros que posteriormente va a ayudar en la toma de decisiones de usuarios, siempre y cuando estas sean presentadas de manera razonable. He considerado las siguientes dimensiones: Presentación razonable, Necesidades de usuarios y Cumplimiento de Objetivos. Ya que tales puntos nos ayudan a explicar y comprender mucho mejor sobre la variable 2.

Según Tamayo, M. (2012) explica las definiciones de cada parte que constituye la variable, como las dimensiones, que es el desglosamiento de la definición de la variable. Es decir, representa el área de conocimiento como aspectos, características o facetas de la variable en mención.

PRESENTACION RAZONABLE

Según el (Comité de Normas de Contabilidad, 2009) expone que la presentación razonable es una presentación fidedigna y esto se logra aplicando normas internacionales de información financiera. Una información razonable requiere aplicación de políticas contables y que la presentación de sus estados financieros presente información comprensible, relevante, fiable y comparable.

a). Comprensibilidad: es importante que el usuario tenga conocimientos claro sobre la actividad de la empresa, así como conocimientos de contables, debido a que la información será presentada de manera razonable.

b). Relevancia: mientras un aspecto sea más influyente en la toma de decisiones, será más útil para la presentación razonable.

c). **Fiabilidad:** la presentación debe estar libre de errores y observaciones para que cumpla el aspecto de fiabilidad

d). **Comparabilidad:** la información contenida en los estados financieros tiene que estar en la capacidad de ser comparado con EE.FF. de otra entidad, o con ejercicios anteriores.

Según, Estupiñán, R. (2012). Menciona que la razonabilidad tiene como referencia la fiabilidad y credibilidad que posee la información de una empresa. Estas características se obtienen cuando una información financiera adopta políticas de contabilidad según las NIIF.

- ✓ Aplicar políticas de contabilidad con la finalidad que la presentación de los estados financieros cumpla con los estándares establecidos por las Normas Internacionales de Información Financiera
- ✓ Al aplicar NIIF es de mayor importancia explicar su aplicación a fin de que usuarios puedan comprender el efecto de cada transacción.
- ✓ Las notas de los estados financieros dan razonabilidad en la presentación de los estados financieros.

NECESIDADES DE LOS USUARIOS

Según Fuertes, J. (2015). Nos menciona en su investigación titulada “Necesidades de los usuarios y la Información financiera” que los usuarios de la información financiera están interesados en la capacidad que tiene la empresa para generar beneficios económicos futuros. Estos beneficios pueden ingresar a la entidad de diferentes formas, ya sea por la utilización de los activos existentes, por su intercambio, su utilización para satisfacer pasivos o su distribución a los propietarios de la entidad como son los inversionistas, accionistas y acreedores.

Según (Ministerio de Economía y Finanzas, s.f.). Expone que la información financiera proporciona información acerca de la entidad, esta información va ser útil en toma de decisiones de acreedores, inversores, prestamistas, etc. Considerados como potenciales sobre los recursos que posee la entidad. La decisión tomada por los inversores dependerá de las ganancias que deseen obtener por ejemplo en la retribución de dividendos, incrementos en el valor las acciones, de igual manera en la decisión tomada por los prestamistas, dependerá de los intereses y otras ganancias que deseen obtener. Para ello, inversionistas, prestamistas, acreedores, etc. Necesitarán información financiera que les permita evaluar los recursos de la entidad, además, si han cumplido de manera eficiente y eficaz con las responsabilidades y obligaciones que tiene dicho recurso y por último el rendimiento que éstas generarán en el futuro. Es por esa razón que ellos son los principales motivos a quienes se dirigen los informes financieros.

OBJETIVO DE LA INFORMACION FINANCIERA

Según Rodríguez, L. (2010). Menciona El objetivo de la información financiera es proporcionar información que sea útil en la toma de decisiones, según las necesidades de cada empresa. La información financiera presentada es importante en los aspectos administrativos, económicos y financieros ya que en su conjunto aportan gran valor a la empresa.

Los objetivos de la información financiera están divididos de la siguiente manera:

Objetivo Administrativo: Partiendo que la administración financiera se enfoca en proteger los recursos financieros que tiene una empresa. A su vez centra dos aspectos como la rentabilidad y la liquidez, se concluye que un objetivo administrativo es: medir la gestión realizada por administradores es decir su función es administrar los recursos que se les es concedido para hacerlos producir. Ello se verá reflejado es la información presentada. Planificar de qué manera se va generar el crecimiento de la empresa.

Objetivo Financiero: partiendo que el objetivo financiero tiene como base satisfacer necesidades de la empresa como de sus accionistas, se concluye que el objetivo financiero son todas las metas que posee una empresa. Para desarrollar un adecuado objetivo financiero se debe tener en cuenta las siguientes pautas:

Analizar la capacidad de la empresa: mediante un comportamiento histórico financiero

Concretar Objetivos: los objetivos tienen que ser reales y alcanzables

Crear un plan estratégico: para que las finanzas se materialicen

Objetivo económico: El resultado de un ejercicio y las decisiones tomadas por usuarios o gerentes es de vital importancia ya que de las decisiones que se tomen dependerá el crecimiento económico de la empresa o por el contrario las pérdidas económicas.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema General

¿Qué relación existe entre Políticas contables y La Información Financiera de las empresas de servicios de Call Center del distrito de los Olivos, periodo 2017?

1.4.2. Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre Reconocimiento y La Información Financiera de las empresas de servicios de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017?

¿Qué relación existe entre Medición y La Información Financiera de las empresas de servicios de Call Center del distrito de los Olivos, periodo 2017?

¿Qué relación existe entre Revelación y La Información Financiera de las empresas de servicios de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017?

1.5. Justificación de estudio

1.5.1. Conveniencia

El motivo de la presente investigación es promover al estudio de las Políticas Contables y comprender la importancia que estas poseen para la preparación de la información financiera sobre lo cual no se tiene todavía un conocimiento pleno y no se le da la importancia debida. Para quienes manejan un negocio les permitirá saber qué tan rentable es y les facilitará la posibilidad de comparar anualmente el rendimiento real de su empresa. Los empresarios comprenderán que las políticas contables ayudan a tener un mayor entendimiento del registro de cada transacción.

1.5.2. Relevancia Social

Esta investigación se justifica por la importancia que tiene la aplicación de Políticas Contables en las empresas ya que garantiza eficacia, eficiencia y correcto desarrollo de las operaciones que ayudará a las empresas a tener un mejor conocimiento sobre la implementación de las mismas y además, en un mundo complejo de las relaciones de negocios, se ha diferenciado por estar en proceso de globalización a nivel de empresas, por ellos la información financiera cumple un papel relevante al brindar datos indispensables para una correcta administración y con ellos un desarrollo económico del país que puede ser comparado con información financiera de otros países.

1.5.3. Implicaciones Prácticas

Se busca explicar a los empresarios, accionistas, gerentes y demás implicados en la empresa, el funcionamiento de las Políticas de Contabilidad el cual garantizara la adecuada y oportuna información de los Estados Financieros, además en la actualidad el Perú es parte de la tendencia mundial de tener a las NIIF como el lenguaje internacional para la comunicación de información financiera, por lo tanto las empresas peruanas que adopten estas normas podrán acceder a cualquier mercado a nivel internacional y permitirá realizar transacciones internacionales con mayor facilidad.

1.5.4. Utilidad Teórica

La presente investigación nos permitirá saber que la nueva Ley General de Sociedades, indican que los estados financieros se preparan y presentan de conformidad con el Reglamento para la Preparación de Información Financiera, el mismo que contiene las Normas Internacionales de Contabilidad y a su vez estas contienen los PCGA. De este modo las normas internacionales de contabilidad además de contener las políticas generales de contabilidad, se convierten en los estándares que permiten uniformar el registro y la preparación de la información financiera y económica, expresada en los estados financieros estos aspectos presentados contribuyen a fortalecer los conocimientos teóricos de los empresarios.

1.5.5. Utilidad Metodológica

El diseño de estudio que se empleara para la elaboración de esta tesis es el diseño No experimental, porque se realiza sin manipular las variables

1.5.6. Viabilidad

El desarrollo de la presente investigación posee viabilidad, porque está constituida con información y datos necesarios, así como con los recursos económicos requeridos para cumplir con el objetivo de la investigación.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

Existe relación directa y significativa entre Políticas Contables y La Información Financiera de las empresas de servicios de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017.

1.6.2. Hipótesis Específica

Existe relación directa y significativa entre Reconocimiento y La Información financiera de las empresas de servicios de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017.

Existe relación directa y significativa entre Medición y La Información financiera de las empresas de servicios de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017.

Existe relación directa y significativa entre Revelación y La información financiera de las empresas de servicios de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017.

1.7 Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre Políticas Contables y La Información Financiera de las empresas de servicios de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017

1.7.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación entre Reconocimiento y la Información Financiera de las empresas de servicios de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017.

Determinar la relación entre Medición y la Información Financiera de las empresas de servicios de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017.

Determinar la relación entre Revelación y la Información Financiera de las empresas de servicios de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017.

CAPÍTULO II: MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

2.1.1 Nivel de Investigación

Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El nivel que he considerado es correlacional ya que las variables no son manipuladas y la vez estas variables son observadas para luego ser analizadas.

Se puede decir que las variables son intocables solo observables porque los hechos ya ocurrieron.

2.1.2. Diseño de Investigación

Según Hernández, R. (2017). Divide el Diseño no Experimental en Diseño Transversal y Diseño Longitudinal. En la primera hace referencia a que la información recolectada ocurrió en un único tiempo, a diferencia del Diseño Longitudinal, donde la información recolectada ocurrió a través del tiempo o diferentes periodos

- ✓ Se concluye con un Diseño de Investigación no Experimental ya que las variables no son manipuladas y solo pueden ser observables, a su vez es un Diseño Transversal ya que la recolección de información ocurrió en un tiempo único ya que solo describe las variables.

2.1.3. Enfoque de Investigación

Según Tamayo, M (2007). Describe a la Investigación con enfoque cuantitativo cuando las variables tienen teorías construidas y sirve para acreditar las hipótesis. Además, utiliza la recolección de datos para contestar preguntas de investigación mediante la estadística.

2.1.4. Tipo de Investigación:

Según Zorrilla, (1993). Menciona que el tipo de investigación Básica busca incrementar los conocimientos, es decir aporta una magnitud de conocimiento.

2.2. Operacionalización de las variables

Variable 1: Políticas contables

Variable 2: Información Financiera

2.2.1 Definición Conceptual

Variable 1: Políticas Contables

Según Ramos, M. (2013). Nos menciona que las políticas contables por definición son las reglas, acuerdos, procedimientos que son necesarios para que una empresa pueda definir cómo va a reconocer, medir y revelar sus transacciones; éstas políticas contables definen qué tratamiento darle en sus estados financieros a cada tipo de transacción en un periodo determinado.

Es importante la correcta elaboración de políticas contables en las empresas por ser un referente para la operación contable y la administración, ya que estas nos precisan el tiempo y el orden para el registro de cada transacción, proporcionando a gerencia una información confiable y oportuna. Tener políticas contables ineficientes en una empresa trae como consecuencia reconocimientos contables no adecuados, ya que el registro de las diversas transacciones no está sustentado bajo ninguna norma, ya sea en los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados o en las Normas Internacional de Información Financiera. Afectando de esa manera a la razonabilidad de la información financiera.

Variable 2: La información financiera

Según (Trinidad, M., 2015) Expone que la Información Financiera es un insumo básico para el análisis e interpretación de los Estados Financieros, Así mismo, esta información financiera debe cumplir con la razonabilidad para que de esta manera permita satisfacer apropiadamente las necesidades de los usuarios y asegurar el cumplimiento de sus objetivos.

El consejo normativo de contabilidad encargado de la emisión de normas de información financiera tiene como objetivo mostrar una información financiera que cumpla necesidades y expectativas a usuarios. Es por ello que la información presentada tiene que ser relevante, comparable, verificable, oportuna y comprensible, apta para la toma de decisiones.

2.2.2 Definición Operacional

Variable 1: Políticas Contables

Las políticas contables son adoptadas por una empresa para saber cómo reconocer, medir y revelar sus operaciones contables favoreciendo en la elaboración y presentación de la información financiera.

Las políticas contables son un conjunto de normas, principios y procedimientos plasmados en un documento en la cual va a establecer el tratamiento contable para cada transacción. Dichas políticas tienen que estar contenidas o ser congruentes con las NIIF. Las políticas contables pueden ser diseñadas largas o cortas mientras se ciña con los lineamientos de las NIIF, no está permitido copiar políticas de empresas unas a otras, ya que cada empresa tiene sus propias necesidades y una actividad en particular. Para elaborar las políticas contables se debe tomar como base las NIIF, ya que las NIIF contiene los principios de reconocimiento, medición, presentación y revelación, factor clave para incluir en las políticas.

Partiendo del concepto operacional se desarrolló el siguiente cuadro de operacionalización de variables, ya que de esta manera se podrá conocer la situación de Políticas Contables en las empresas de servicios de Call Center. Por ello he considerado las siguientes dimensiones: Reconocimiento, Medición y Relevación.

(Ministerio de economía y finanza, s.f.) Expone:

La dimensión Reconocimiento, tal como su nombre lo indica consta en seleccionar y reconocer ciertos criterios como normas o reglas que fueron utilizadas de manera incorrecta para proceder a realizar cambios en las políticas contables. Para tal dimensión:

La dimensión Medición, es el proceso de determinación de las políticas para ser aplicada contablemente en los estados financieros, es decir, cuando una norma es apropiada para la aplicación en una transacción, se determinará aplicando la norma correcta.

La dimensión Revelación, consta en selección información a revelar cuando hubo cambios de políticas contables, cambios de estimaciones contables y correcciones de errores. Por ejemplo, se revelará información cuando:

Opte por estas dimensiones ya que explica mejor la operacionalización de variables para mi trabajo de investigación. Estas dimensiones son permanentes en las políticas contables ya que se busca implementar políticas contables que ayude a la presentación uniforme de los estados financieros

Tabla 1.
Matriz de operacionalización de variable Políticas Contables

DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Reconocimiento	Principios Normas Reglas	01, 02 03, 04 05	Escala de Likert: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
Medición	Procedimientos Transacciones Sucesos	07, 08 09	
Revelación	Cambios de P. C. Cambios de E. C. Correcciones de errores	10, 11 12, 13 14, 15	

Fuente: Elaboración para estudio de la variable

La variable 1 se mide con datos de 15 ítems, utilizando la escala de Likert: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre

2.2.2 Definición Operacional

Variable 2: Información Financiera

La información financiera es razonable cuando aporta a las necesidades de los usuarios para el cumplimiento de sus objetivos.

Normas internacionales de información financiera en el Perú debe ser motivo de estudio e implementación en la profesión de contabilidad, ya que estas normas son internacionales y ayudara en las relaciones económicas. La NIIF 1 aporta beneficios muy significativos a las empresas ya que la información financiera que se presenta bajo NIIF, tiene los mismos estándares que empresas internacionales. En el Perú la adopción de estas normas ha sido adoptadas por empresas en pequeñas magnitudes ya que adoptar las normas requieren de grandes esfuerzos, dedicación porque se tiene que procesar información financiera y adaptarlas a los requerimientos de las normas internacionales de información financiera.

Partiendo del concepto operacional se desarrolló el siguiente cuadro de operacionalización de variables, ya que de esta manera se podrá conocer la situación de La Información Financiera en las empresas de servicios de Call Center. Por ello he considerado las siguientes dimensiones: Presentación razonable, Necesidades de los usuarios y Cumplimiento de objetivos.

La dimensión Presentación razonable Según el (Comité de Normas de Contabilidad, 2009) expone que la presentación razonable es una presentación fidedigna y esto se logra aplicando normas internacionales de información financiera. Una información razonable requiere aplicación de políticas contables y que la presentación de sus estados financieros presente información comprensible, relevante, fiable y comparable.

La dimensión Necesidades de los usuarios Según (Fuentes, J., 2015). Nos menciona en su investigación titulada Necesidades de los usuarios y la Información financiera. Los usuarios de la información financiera están interesados en la capacidad de la entidad para generar beneficios económicos futuros. Estos beneficios pueden ingresar a la entidad de diferentes formas, ya sea por la utilización de los activos existentes, por su intercambio, etc.

La dimensión Cumplimiento de objetivo Según (Rodríguez, L., 2010). Menciona El cumplimiento de objetivo de la información financiera es proporcionar información que sea útil en la toma de decisiones, según las necesidades de cada empresa.

Opté por estas dimensiones ya que explica mejor la operacionalización de variable para

mi trabajo de investigación. Estas dimensiones son permanentes en la información financiera ya que se busca presentar información razonable aportando en las necesidades de usuarios para cumplir sus objetivos.

Tabla 2.

Matriz de operacionalización de variable Información Financiera

DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Presentación razonable	Relevante Fiable Comparable	01, 02, 03, 04	Escala de Likert: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
Necesidades de los usuarios	Inversionistas Accionistas Acreedores	05, 06 07, 08 09, 10	
Cumplimiento de objetivos	Administrativos Económicos Financieros	11, 12 13, 14 15	

Fuente: Elaboración para estudio de la variable

La variable 2 se mide con datos de 15 ítems, utilizando la escala de Likert: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre

2.3. Población y Muestra

2.3.1 Población

Según Tamayo, M. (2007). Expone que el concepto de población es un conjunto de individuos de la misma naturaleza, en palabras más exactas, es el número de individuos a estudiar, donde dichos individuos tienen cierta característica y es objeto de estudio. De esa manera da inicio a una investigación.

En la presente investigación la población elegida está conformada por 10 colaboradores de las empresas de Call Center “Centro de Negocios RYG SAC” “G&S del Perú SAC” y “J&K Enterprise S.A.C” del distrito de Los Olivos, dato proporcionado por la municipalidad del distrito de Los Olivos.

Tabla 3

Población de estudio de colaboradores de las empresas de Call Center

No	Empresas de Call Center	Total
1	Centro de Negocios RYG S.A.C.	10
2	G&S del Perú S.A.C.	10
3	J&K Enterprise S.A.C	10
Población Total		30

Fuente: Cuadro de colaboradores por las empresas de Call Center

2.3.2. Muestra

Según Tamayo, M. (2010) expone que la muestra censal abarca toda la población de fenómenos a estudiar. La técnica censal es utilizada cuando es necesario conocer el criterio de todos los colaboradores.

La muestra está conformada por toda la población que son 10 colaboradores de 3 empresas de Call Center

2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas e Instrumento

Según Bernal, M. (2006). Expone que la recolección de datos es parte importante de una investigación ya que está enfocado en recolectar información, el cual de ello depende si el estudio realizado es confiable y tiene valides. La información que se recolecta es el medio por el cual quedan absolvidas las preguntas además se aprueban o desaprueban las hipótesis.

- ✓ En la presente investigación la técnica que se utilizó para recolectar información es a través de la encuesta sobre la variable 1 políticas contables y la variable 2 información financiera. y está conformada por 30 preguntas objetivas diseñadas para saber si hay relación entre la variable 1 y 2.
- ✓ El instrumento que se utilizó fue el cuestionario para la variable 1 políticas contables y la variable 2 información financiera que se les entrego a los 30 colaboradores.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que medir una encuesta con la escala de Likert, es la más usada en las investigaciones, ya que presenta una variedad de ítems en forma de afirmaciones que permiten medir la percepción del encuestado a través de cinco categorías de escala, a cada categoría se le designa un número.

2.4.2. Validez y Confiabilidad

Para determinar la validez y confiabilidad de la información, el instrumento fue sometido a juicio de expertos, donde solicité la aprobación de 2 doctores y un magister, con conocimientos sobre las variables.

Validez

El instrumento fue validado por el experto teniendo en cuenta los criterios de Pertinencia, Relevancia y Claridad y, además, precisó sobre si el instrumento es Aplicable o No Aplicable

Tabla 4.

Validación del instrumento Políticas Contables, por expertos

CRITERIOS	J1	J2	J3	DICTAMEN
Pertinencia	SI	SI	SI	APLICABLE
Relevancia	SI	SI	SI	APLICABLE
Claridad	SI	SI	SI	APLICABLE

Fuente: Resumen de evaluación de jueces

Confiabilidad

El instrumento fue sometido a prueba de confiabilidad a través del sistema de estadística SPSS utilizando la fórmula de Alfa de Cronbach, para la confiabilidad se sometió a la opinión de 30 colaboradores de las Empresas Call Center del distrito de los Olivos.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach

0,918

Nº de elementos

15

Indicando una fiabilidad de la variable 1 Políticas Contables por encima del índice mínimo (0.700), lo cual es aceptable.

De la misma manera se realizó la técnica e instrumento de la variable 2 Información Financiera para ser validado por expertos y se sometió a la prueba de confiabilidad.

Validez

El instrumento fue validado por el experto teniendo en cuenta los criterios de Pertinencia, Relevancia y Claridad y, además, precisó sobre si el instrumento es Aplicable o No Aplicable

Tabla 5.
Validación del instrumento Información Financiera, por expertos

CRITERIOS	J1	J2	J3	DICTAMEN
Pertinencia	SI	SI	SI	APLICABLE
Relevancia	SI	SI	SI	APLICABLE
Claridad	SI	SI	SI	APLICABLE

Fuente: Resumen de evaluación de jueces

Confiabilidad

El instrumento fue sometido a prueba de confiabilidad a través del sistema de estadística SPSS utilizando la fórmula de Alfa de Cronbach, para la confiabilidad se sometió a la opinión de 30 colaboradores de las Empresas Call Center del distrito de los Olivos.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach
0,850

Nº de elementos
15

Indicando una fiabilidad de la variable 2 Información financiera por encima del índice mínimo (0.700), lo cual es aceptable.

2.5. Método de Análisis de Datos

Según Bernal, M. (2006). Expone que el análisis de datos consiste en procesar todos los datos obtenidos en la técnica de instrumento.

- ✓ En la presente investigación la información obtenida fue procesado mediante la herramienta Estadística SPSS versión 24 que nos facilitó el procesamiento.
- ✓ La herramienta estadística utilizada fue el Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad
- ✓ El método utilizado para conocer la relación entre las 2 variables fue Rho de Spearman

2.6. Aspectos Éticos

La presente investigación está basada en sucesos reales y veraces, es decir cumple con los principios éticos, el cual muestra una investigación original. Así mismo se han respetado el derecho de autor, las fuentes electrónicas, etc.

Hemos considerado en la investigación, datos de carácter público, es decir contenido que fue investigado anteriormente por analistas. Igualmente doy fe que las respuestas obtenidas en la encuesta se mantienen intacto.

**CAPITULO III:
RESULTADOS**

3.1 Descripción de resultados

3.1.1. Análisis descriptivo de Políticas Contables

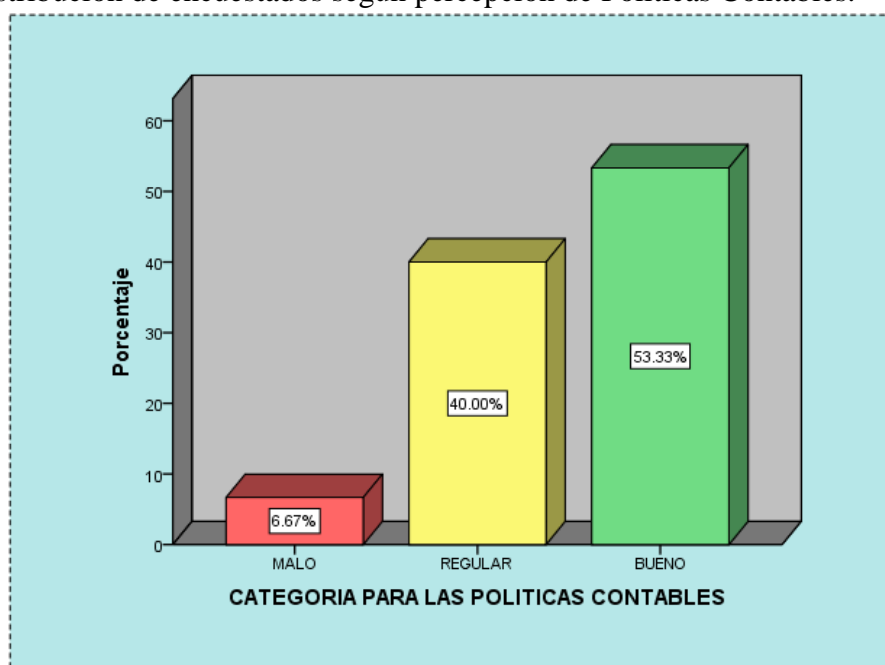
Podemos apreciar en la siguiente tabla 6 y figura 1 la percepción de los colaboradores de las empresas de Call Center “Centro de Negocios RyG SAC”, “G&S del Peru SAC” y “J&K Enterprise SAC” pertenecientes al distrito de Los Olivos. Se aprecia que 2 colaboradores, es decir, el 6.7% percibieron las políticas contables como malo, mientras que 12 colaboradores, es decir, el 40% percibieron las políticas contables como regular y por último 16 colaboradores, es decir, el 53.3% percibieron a las políticas contables como bueno. Se concluye que las políticas contables tienen una tendencia Buena.

Tabla 6. Distribución de encuestados según percepción de Políticas Contables.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Malo	2	6.7	6.7	6.7
Regular	12	40.0	40.0	46.7
Bueno	16	53.3	53.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaborado para el estudio. Reporte del SPSS V24.

Figura 1. Distribución de encuestados según percepción de Políticas Contables.



Fuente: Elaborado para el estudio. Reporte del SPSS V24.

3.1.2. Análisis descriptivo Información Financiera

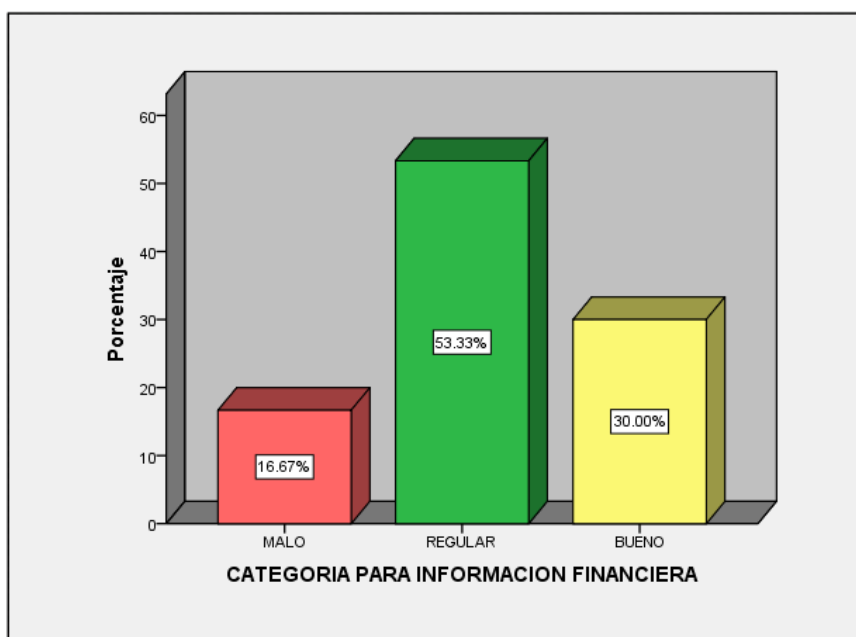
Podemos apreciar en la siguiente tabla 7 y figura 2 la percepción de 30 colaboradores de las empresas de Call Center “Centro de Negocios RyG SAC”, “G&S del Peru SAC” y “J&K Enterprise SAC” pertenecientes al distrito de Los Olivos. Se aprecia que 5 colaboradores, es decir, el 16.7% percibieron la información financiera como malo, mientras que 16 colaboradores, es decir, el 53.3% percibieron la información financiera como regular y por último 9 colaboradores, es decir, el 30.0% percibieron a la información financiera como bueno. Se concluye que la información financiera tiene una tendencia Regular.

Tabla 7. Distribución de encuestados según percepción de Información Financiera.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Malo	5	16.7	16.7	16.7
Regular	16	53.3	53.3	70.0
Bueno	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaborado para el estudio. Reporte del SPSS V24.

Figura 2. Distribución de encuestados según percepción de información financiera.



Fuente: Elaborado para el estudio. Reporte del SPSS V24.

3.1.3. Análisis descriptivo condición de la persona encuestada

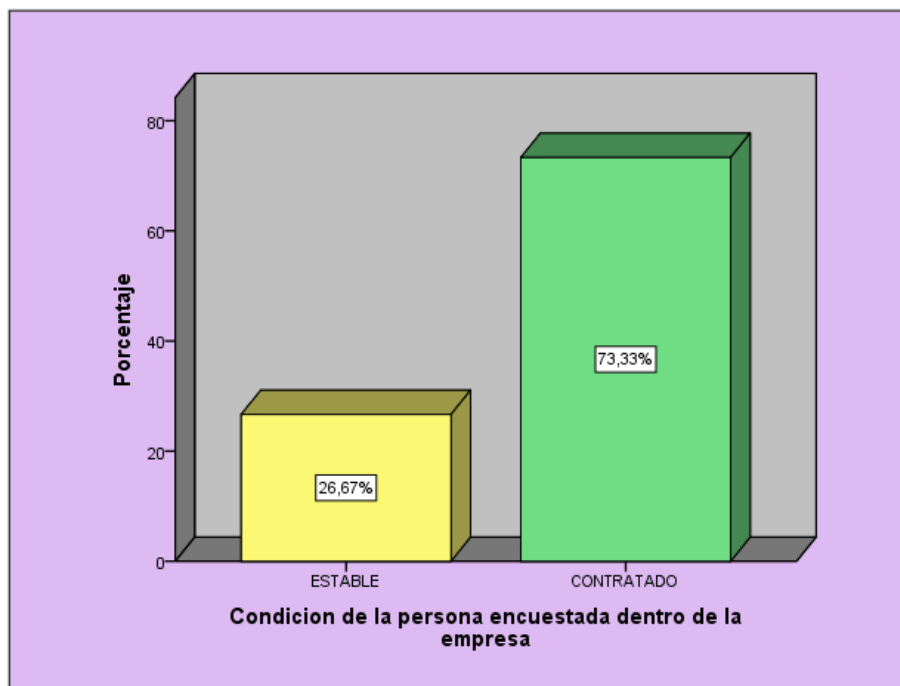
Podemos apreciar en la siguiente tabla 8 y figura 3 la percepción de 30 colaboradores de las empresas de Call Center “Centro de Negocios RyG SAC”, “G&S del Peru SAC” y “J&K Enterprise SAC” pertenecientes al distrito de Los Olivos. Se aprecia que 8 colaboradores, es decir, el 26.7% de los encuestados tienen condición de Estables dentro de la empresa a la que corresponden, mientras que 22 colaboradores, es decir, el 53.3% de los encuestados tienen la condición de Contratados dentro de la empresa a la que corresponden. Se concluye que las empresas de call center tienen menos personal estable y más personal contratado.

Tabla 8. Distribución de encuestados según condición de la persona encuestada.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Estable	8	26.7	26.7	26.7
Contratado	22	73.3	73.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaborado para el estudio. Reporte del SPSS V24.

Figura 3. Distribución de encuestados según condición de la persona encuestada.



Fuente: Elaborado para el estudio. Reporte del SPSS V24.

3.1.4. Análisis descriptivo género de la persona encuestada

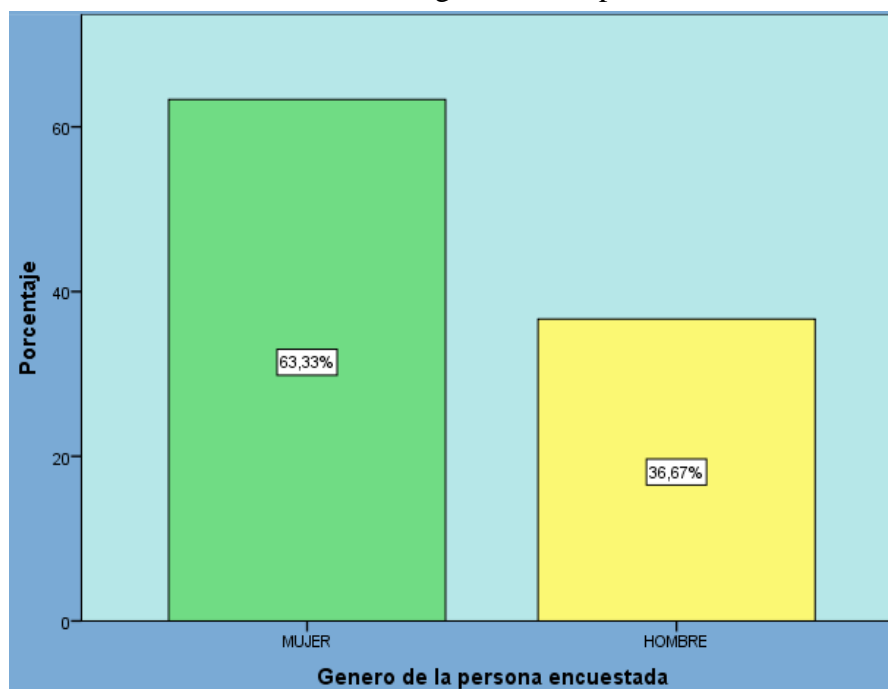
Podemos apreciar en la siguiente tabla 9 y figura 4 la percepción de 30 colaboradores de las empresas de Call Center “Centro de Negocios RyG SAC”, “G&S del Peru SAC” y “J&K Enterprise SAC” pertenecientes al distrito de Los Olivos. Se aprecia que 19 colaboradores, es decir, el 63.7% de los encuestados son mujeres dentro de la empresa a la que corresponden, mientras que 11 colaboradores, es decir, el 36.7% de los encuestados son Varones de acuerdo a la empresa a la que corresponden. Se concluye que las empresas de call center tienen menos personal varones y más personal mujeres.

Tabla 9. Distribución de encuestados según género de la persona encuestada.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Mujer	19	63.7	63.7	63.7
Varón	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaborado para el estudio. Reporte del SPSS V24.

Figura 4. Distribución de encuestados sobre el género de la persona encuestada.



Fuente: Elaborado para el estudio. Reporte del SPSS V24.

3.1.4.1 Análisis estadístico

Según Hernández, R., (2017) expone que la prueba de normalidad utiliza el índice de correlación de Rho Spearman para determinar el grado de relación entre dos variables que tienen categorías ordinales.

Para la prueba de normalidad en la presente investigación se tomó como base el índice de correlación de Rho de Spearman para poder determinar si existe relación entre la variable 1 Políticas Contables y la variable 2 Información Financiera además el grado de correlación de acuerdo a los rangos de Rho de spearman.

El análisis será considerando un nivel de confianza de 95% seguido de un margen de error del 5%, es decir, el análisis se realizará con un límite de error permitido de 0.05.

Coefficiente de correlación de Spearman

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

3.2. Análisis inferencial Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

Hi: Existe relación directa y significativa entre Políticas Contables y La Información Financiera de las empresas de servicios de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017.

Ho: No existe relación directa y significativa entre Políticas Contables y La Información Financiera de las empresas de servicios de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017.

Nivel de confianza: 95%

Límite de error: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; si $p < \alpha$, se rechaza H_0

Prueba de Spearman:

Se puede apreciar en la siguiente tabla 10, un coeficiente de relación de Rho = -0,097 en el cual se puede confirmar que no existe relación entre la variable Políticas Contables y la variable Información Financiera, aceptándose la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que no existe relación directa ya que el resultado de Rho dio negativo y se encuentra en el rango de no significativa por no existir relación entre Políticas Contables y La Información Financiera de las empresas de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017.

Tabla 10. Relación entre Políticas Contables y La Información Financiera.

			CATEGORIA PARA LAS POLITICAS CONTABLES	CATEGORIA PARA INFORMACION N FINANCIERA
Rho de Spearman	CATEGORIA PARA POLITICAS CONTABLES	Coeficiente de correlación	1,000	-,097
		Sig. (bilateral)	.	,609
		N	30	30
	CATEGORIA PARA LA INFORMACION FINANCIERA	Coeficiente de correlación	-,097	1,000
		Sig. (bilateral)	,609	.
		N	30	30

Fuente: Elaborado para el estudio. Reporte del SPSS V24.

Prueba de Hipótesis específica 1.

Hi: Existe relación directa y significativa entre Reconocimiento y La Información Financiera de las empresas de servicio de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017.

Ho: No existe relación directa y significativa entre Reconocimiento y La Información Financiera de las empresas de servicio de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017.

Nivel de confianza: 95%

Límite de error: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; si $p < \alpha$, se rechaza H_0

Prueba de Spearman:

Se puede apreciar en la siguiente tabla 11, un coeficiente de correlación de Rho = 0,153 en el cual se puede confirmar que no existe relación entre la dimensión 1. Reconocimiento y la variable 2. Información Financiera, aceptándose la hipótesis nula y rechazándose la hipótesis específica 1. Por lo tanto, se confirma que no existe relación directa ya que el resultado de Rho dio negativo y se encuentra en el rango de relación no significativa entre Reconocimiento y La Información Financiera de las empresas de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017.

Tabla 11. Relación entre Reconocimiento y La Información Financiera.

			CATEGORIA DE LA DIMENSION RECONOCIMIENTO	CATEGORIA PARA INFORMACION FINANCIERA
Rho de Spearman	CATEGORIA DE LA DIMENSION RECONOCIMIENTO	Coeficiente de correlación	1,000	-,053
		Sig. (bilateral)	.	,590
		N	30	30
	CATEGORIA PARA LA INFORMACION FINANCIERA	Coeficiente de correlación	-,053	1,000
		Sig. (bilateral)	,420	.
		N	30	30

Fuente: Elaborado para el estudio. Reporte del SPSS V24.

Prueba de Hipótesis específica 2.

Hi: Existe relación directa y significativa entre Medición y La Información Financiera de las empresas de servicio de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017.

Ho: No existe relación directa y significativa entre Medición y La Información Financiera de las empresas de servicio de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017.

Nivel de confianza: 95%

Límite de error: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; si $p < \alpha$, se rechaza H_0

Prueba de Spearman:

Se puede apreciar en la siguiente tabla 12, un coeficiente de relación de Rho = -0,257 en el cual se puede confirmar que no existe relación entre la dimensión 2. Medición y la variable 2. Información Financiera, aceptándose la hipótesis nula y rechazándose la hipótesis específica 2. Por lo tanto, se confirma que no existe relación directa ya que el resultado de Rho dio negativo y se encuentra en el rango de no significativa porque no existe relación entre Medición y La Información Financiera de las empresas de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017.

Tabla 12. Relación entre Medición y La Información Financiera.

		CATEGORIA DE LA DIMENSION MEDICION	CATEGORIA PARA INFORMACION FINANCIERA	
Rho de Spearman	CATEGORIA DE LA DIMENSION MEDICION	Coeficiente de correlación	1,000	-,257
		Sig. (bilateral)	.	,170
		N	30	30
	CATEGORIA PARA LA INFORMACION FINANCIERA	Coeficiente de correlación	-,257	1,000
		Sig. (bilateral)	,170	.
		N	30	30

Fuente: Elaborado para el estudio. Reporte del SPSS V24.

Prueba de Hipótesis específica 3.

Hi: Existe relación directa y significativa entre Revelación y La Información Financiera de las empresas de servicio de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017.

Ho: No existe relación directa y significativa entre Revelación y La Información Financiera de las empresas de servicio de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017.

Nivel de confianza: 95%

Límite de error: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; si $p < \alpha$, se rechaza H_0

Prueba de Spearman:

Se puede apreciar en la siguiente tabla 13, un coeficiente de relación de Rho = -0,214 en el cual se puede confirmar que no existe relación entre la dimensión 3. Revelación y la variable 2. Información Financiera, aceptándose la hipótesis nula y rechazándose la hipótesis específica 3. Por lo tanto, se confirma que no existe relación directa ya que el resultado de Rho dio negativo y se encuentra en el rango de no significativa por no existir relación entre Revelación y La Información Financiera de las empresas de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017.

Tabla 13. Relación entre Revelación y La Información Financiera.

			CATEGORIA DE LA DIMENSION REVELACION N	CATEGORIA PARA INFORMACION FINANCIERA
Rho de Spearman	CATEGORIA DE LA DIMENSION REVELACION	Coeficiente de correlación	1,000	-,214
		Sig. (bilateral)	.	,257
		N	30	30
	CATEGORIA PARA LA INFORMACION FINANCIERA	Coeficiente de correlación	-,214	1,000
		Sig. (bilateral)	,257	.
		N	30	30

Fuente: Elaborado para el estudio. Reporte del SPSS V24.

**CAPITULO IV:
DISCUSIÓN**

4.1 Discusión

Según el trabajo de investigación presentado por Cartagena y Franco (2017). El cual concluye en dicha investigación experimental, la importancia de diseñar un manual de políticas contables para una correcta presentación de información financiera confiable. Sin embargo, este trabajo de investigación no coincide con lo mencionado debido principalmente a que las empresas de Call Center desconocen su definición e importancia.

Según el trabajo de Gómez (2016). El cual concluye en dicha investigación experimental, la suma importancia de las políticas contables ya que a través de estas la información financiera presentada toma forma para definir el rumbo de la empresa. Sin embargo, este trabajo de investigación no coincide con lo mencionado debido principalmente a que las empresas Call Center desconocen su definición e importancia.

Según el trabajo de investigación de Contreras, Corpeño y Machuca (2011). El cual concluye en dicha investigación de tipo deductivo analítica que es importante estar en constante asesoramiento que permita estar actualizados con cada normativa para que de esta manera cada información financiera presentada cumpla con los estándares vigentes. Sin embargo, este trabajo de investigación no coincide con lo antes mencionado debido principalmente a que las empresas de Call Center desconocen su definición e importancia.

Según el trabajo de investigación de Vidal (2015). El cual concluye en dicha investigación descriptiva cualitativa que dicha empresa no establece procedimientos de control contable además que no acostumbran a analizar sus estados financieros, obteniendo una información financiera no confiable. De la misma manera en este trabajo de investigación la falta de procedimientos contable hace que no exista relación con la información financiera.

Según el trabajo de investigación de Martínez (2012). El cual concluye en dicha investigación aplicativa descriptiva que actualmente las empresas que cotizan en bolsa deben adoptar NIIF para obtener información financiera que permita a inversores analizar situaciones. Sin embargo, este trabajo de investigación no coincide con lo mencionado ya que las empresas de Call Center desconocen su definición e importancia.

**CAPITULO V:
CONCLUSIONES**

5.1 Conclusiones

Se confirma que no existe relación entre la variable 1 Políticas Contables y la variable 2 Información Financiera, aceptándose la hipótesis nula y rechazándose la hipótesis general. Por lo tanto, se concluye que las empresas de servicio de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017. Nunca se han preocupado por la implementación de aplicar políticas contables a sus transacciones contables de tal modo que la información revelada presentada no es razonable.

Se confirma que no existe relación entre la dimensión 1. Reconocimiento y la variable 2. Información Financiera, aceptándose la hipótesis nula y rechazándose la hipótesis específica 1. Por lo tanto, se concluye que las empresas de servicio de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017. No realizan análisis de cuentas contables para reconocer criterios errados en las políticas contables utilizadas por esta razón la información financiera carece de fiabilidad.

Se confirma que no existe relación entre la dimensión 2. Medición y la variable 2. Información Financiera, aceptándose la hipótesis nula y rechazándose la hipótesis específica 2. Por lo tanto, se concluye que las empresas de servicio de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017. No determinan las políticas adecuada para las diversas transacciones que generan las empresas, generando así una información financiera no uniforme.

Se confirma que no existe relación entre la dimensión 3. Revelación y la variable 2. Información Financiera, aceptándose la hipótesis nula y rechazándose la hipótesis específica 3. Por lo tanto, se concluye que las empresas de servicio de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017. No revelan información acerca de los cambios que se dan con respecto a las políticas contables porque, no aplican políticas contables.

**CAPITULO VI:
RECOMENDACIONES**

6.1 Recomendaciones

Para las siguientes recomendaciones se tomará como base las conclusiones de la presente investigación, para de esta manera poder proponer las mejoras.

- Se recomienda a las empresas de servicio de Call Center del distrito de Los Olivos, establecer políticas contables basadas en las normas internacionales de información financiera ya que ellas contienen los principios de reconocimiento, medición y revelación etapas fundamentales en la preparación y presentación de los estados financieros las mismas que contienen a la información financiera.
- Se recomienda a las empresas de servicio de Call Center del distrito de Los Olivos, contar con técnicas de reconocimiento de normas, reglas y principios contables aplicados incorrectamente para proceder a aplicarlos correctamente en las diversas transacciones y tener información financiera razonable.
- Se recomienda a las empresas de servicio de Call Center del distrito de Los Olivos, que evalúe a través de la medición de procedimientos, transacciones o sucesos, la política contable adecuada a implantar ya que beneficiará con una información financiera útil de acuerdo a las necesidades de los usuarios.
- Se recomienda a las empresas de servicio de Call Center del distrito de Los Olivos, brindar asesoramiento frecuente al equipo encargado de la elaboración de políticas contables, para así contar con normativa vigente al elaborar las políticas contables. Permitiendo cumplir los objetivos deseados.

**CAPITULO VII:
REFERENCIAS**

7.1 Referencias Bibliográficas

Cartagena, R. y Franco, M. (2017). *Diseño de políticas contables bajo NIIF para Pymes en Rotimplast S.A.* Guayaquil: ECUADOR.

Vidal C., H. (2015). *Análisis del sistema contable y su incidencia en los estados financieros de la Asociación de Productores Agro-Artesanales Tierra Nueva "APAO"*. Ecuador: MACHALA.

Martínez R., A. (2012). *La NIIF 1 - Adopción por primera vez de las normas internacionales de Información Financiera y su incidencia en la presentación de los Estados Financieros en empresas eléctricas que cotizan en bolsa*. Perú: UNMT

Chang H., S. (2015). *Estudio de las normas internacionales de información financiera sobre los planes de prestaciones definidas y su impacto en los resultados de las entidades del Estado peruano*. Perú: UNMS

Ministerio de economía y finanzas. (s.f.). *Plan contable general empresarial*. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/documentac/VERSION_MODIFICADA_PCG_EMPRESARIAL.pdf

Zeballos Z., E. (2015). *Contabilidad General*. Perú: JUVE

Contreras, B., Corpeño, M., Machuca, V. (2011). *Elaboración de políticas contables basadas en la norma internacional de información financiera para las pequeñas y mediana empresas, en las empresas del sector industrial de la zona metropolitana de san salvador*. San Salvador: UDS

Olaya, L. (julio, 2015). *Revista Legis*. Recuperado de <http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/Contrapartidas/politicas-contables.asp>

Las políticas contables según las NIIF. (Junio, 2015). *Boletín Actualícese*. Recuperado de <https://actualicese.com/2015/06/10/politicas-contables-segun-las-niif/>

Ramos V., M. (2014). *Las políticas contables según normas de contabilidad locales e internacionales y la razonabilidad de la información financiera en la empresa Auplatec*. Ecuador: EMBATO

Toro, L. (2015) *La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales*. Colombia: BOGOTA

Escobar F., M. (2013). *El diseño e implementación de un manual de políticas y procedimientos contables para una empresa que fabrica cajas de cartón corrugado*. Guatemala: USCG

Recavarren R., F (2014). *Impacto de las Normas internacionales de información financiera en el desarrollo de las grandes empresas familiares del Perú*. Lima: USMP

Moreno R., A. (2012). *Adopción por primera vez de las normas internacionales de información financiera y su incidencia en la presentación de los estados financieros en empresas electrónicas que cotizan en bolsa*. Trujillo: UNT

Tamayo T., M. (2007). *El Proceso de la Investigación científica*. México: LIMUSA S.A.

Bernal C., M. (2006). *Metodología de la investigación*. México: ED. PEARSON

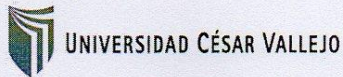
Calderón, W., (2010) *La ejecución de la administración*. Colombia: VIDA

Hernández S., R. (2017) *Metodología de la Investigación*. Colombia: PANAMERICA FORMAS E IMPRESOS S.A.

ANEXO 1 – Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL		METODOLOGIA
		VARIABLES	INDICADORES	
<p>¿Qué relación existe entre Políticas Contables y La Información Financiera de las empresas de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre Políticas Contables y La Información Financiera de las empresas de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017.</p>	<p>Existe una relación directa y significativa entre Políticas Contables y La Información Financiera de las empresas de servicios de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017</p>	<p>Principios Reglas Normas Procedimientos Transacciones Sucesos Cambio de políticas Cambios de estimaciones contables Correcciones de error</p>	<p>DISEÑO DE ESTUDIO No experimental TIPO DE ESTUDIO Básico NIVEL DE INVESTIGACION Descriptivo - Correlacional ENFOQUE DE INVESTIGACION Enfoque Cuantitativo POBLACION 30 colaboradores de 3 empresas de Call Center</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Qué relación existe entre Reconocimiento y La Información Financiera de las empresas de servicios de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Determinar la relación que existe entre Reconocimiento y La Información Financiera de las empresas de servicios de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICOS</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre Reconocimiento y La Información Financiera de las empresas de servicios de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017</p>	<p>V1 Políticas Contables</p>	<p>MUESTRA Censal TECNICAS Para obtener la información se utilizará la técnica de la encuesta. INSTRUMENTOS El instrumento será el cuestionario que será de elaboración propia. FUENTES Bibliográficas</p>
<p>¿Qué relación existe entre Medición y La Información Financiera de las empresas de servicios de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre Medición y La Información Financiera de las empresas de servicios de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017</p>	<p>Existe una relación directa y significativa entre Medición y La Información Financiera de las empresas de servicios de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017</p>	<p>V2 Información Financiera</p>	<p>Relevante Fiable Comparable Inversionistas Accionistas Acreedores Administrativo Financiero Económico</p>
<p>¿Qué relación existe entre Revelación y La Información Financiera de las empresas de servicios de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre Revelación y La Información Financiera de las empresas de servicios de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017</p>	<p>Existe una relación directa y significativa entre Revelación y La Información Financiera de las empresas de servicios de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017.</p>		

ANEXO 2 – Validación del instrumento



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): DR. GARCIB CESPEDES, Ricardo
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Pregrado de la carrera de Contabilidad de la UCV, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con el cual optaré el grado de Contador Público.

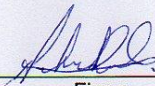
El título nombre de mi investigación es: "LAS POLÍTICAS CONTABLES Y LA INFORMACIÓN FINANCIERA DE LAS EMPRESAS DE SEVICIOS DE CALL CENTER DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, PERIODO 2017" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

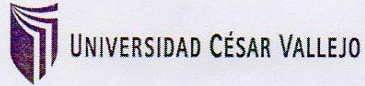
Atentamente.



Firma

Puntas Rodríguez Gianella Arlette
D.N.I: 72455818

a	El objetivo financiero tiene implicancia con las metas de una empresa.						
b	Las decisiones financieras afectan al valor de las acciones reflejadas en la información financiera.						



Observaciones (precisar si hay suficiencia): *SÍ HAY SUFICIENCIA*

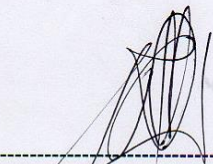
Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y Nombres del juez validador.
DNI: *083214079*

Especialidad del validador: *DR. RICARDO GARCÍA CESPEDÉS - TRIBUTACIÓN*

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.del 20.....
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): ESTEVEZ PARAZAMAN, AMBROCIO
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Pregrado de la carrera de Contabilidad de la UCV, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con el cual optaré el grado de Contador Público.

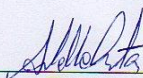
El título nombre de mi investigación es: "LAS POLITICAS CONTABLES Y LA INFORMACION FINANCIERA DE LAS EMPRESAS DE SEVICIOS DE CALL CENTER DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, PERIODO 2017" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

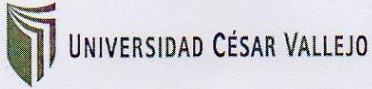
Atentamente.



Firma

Puntas Rodríguez Gianella Arlette
D.N.I.: 72455818

a	El objetivo financiero tiene implicancia con las metas de una empresa.							
b	Las decisiones financieras afectan al valor de las acciones reflejadas en la información financiera.							



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y Nombres del juez validador. ESTEVES PAIRALOMAN DMBROSO
 DNI: ... 7846910

Especialidad del validador:
 de ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. 24 del 2018.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): ORIHUELA RIOS, Natividad
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Pregrado de la carrera de Contabilidad de la UCV, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con el cual optaré el grado de Contador Público.

El título nombre de mi investigación es: "LAS POLITICAS CONTABLES Y LA INFORMACION FINANCIERA DE LAS EMPRESAS DE SEVICIOS DE CALL CENTER DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, PERIODO 2017" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Puntas Rodríguez Gianella Arlette
D.N.I: 72455818



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador. *ORIHUELA RIOS, NATIVIDAD L*
DNI:.....*93.88229*

Especialidad del validador:.....*Contador Público y Mg. MBA en Administración*


¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23/5/
.....del 20*18*


Firma del Experto Informante.

ANEXO 3 – Acta de originalidad del Turnitin

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : Versión : Fecha : 13-07-2018 Página : 1 de 1
--	--	--

Yo, **ALVAREZ LOPEZ ALBERTO**, docente de la Facultad DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la Universidad César Vallejo **SEDE LIMA NORTE**, revisor(a) de la tesis titulada

"POLÍTICAS CONTABLES Y LA INFORMACIÓN FINANCIERA DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO DE CALL CENTER DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, PERIODO 2017." De la estudiante **PUNTAS RODRÍGUEZ GIANELLA ARLETTE**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **27%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los olivos, **19** de Julio del 2018



Firma

ALVAREZ LOPEZ ALBERTO

DNI: 10690346

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

ANEXO 4 – Pantallazo del turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
Es seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=979022471&lang=es&u=1074546708&u=3>

feedback studio | Políticas Contables y la Información Financiera

Resumen de coincidencias X

27 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	12 %
2	dspace.unitru.edu.pe	1 %
3	html.inconcondelvago.com	1 %
4	legal.legis.com.co	1 %
5	repositorio.unsa.edu.pe	1 %
6	repositorio.unpe.edu.pe	1 %

Ver a Configuración para activar el modo de coincidencias

Activado

Página: 1 de 59 | Número de palabras: 10972 | Text-only Report | High Resolution

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"Políticas Contables y la Información Financiera de las empresas de servicios de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017"


TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:
Puentes, Rodríguez Griselda Arlette

ASESOR:
Dr. CTC. Álvarez López, Alberto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Sistema de Organización Contable

LIMA-PERU



Anexo 5 – Autorización para publicación

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 13-07-2018
		Página : 1 de 1

Yo **Puntas Rodríguez Gianella Arlette**, identificada con DNI N° **72455818** egresada de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, Autorizo (x), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“Políticas Contables y La Información Financiera de las empresas de servicio de Call Center del distrito de Los Olivos, período 2017”**; en el Repositorio institucional de la UCV ([HTTP://repositorio.ucv.edu.pe/](http://repositorio.ucv.edu.pe/)) según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 † Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 72455818

FECHA: 19 de julio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

ANEXO 6 – Visto bueno del coordinador de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela de Contabilidad.

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Puntas Rodríguez Gianella Adette

INFORME TÍTULADO:

"Políticas Contables y La Información Financiera de las empresas de
servicio de Call Center del distrito de Los Olivos, periodo 2017."

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Contador Público

SUSTENTADO EN FECHA: 19 de Julio 2018

NOTA O MENCIÓN: 14 - catorce



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN