

**Opción de Grado**  
**Idea de Negocio**  
**ADR SOLUCIONES CONTABLES**

Diego Alejandro Devia Espinosa  
Rafael Rincón Rodríguez

21 Mayo 2018

**Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN.**  
**Opción de Grado I**

## Tabla de Contenidos

INTRODUCCION	3
1. CUSTOMER DEVELOPMENT	4
1.1 DEFINICION IDEA DE NEGOCIO	5
2. STAKEHOLDERS	6
2.1 IDENTIFICACION DEL SEGMENTO	7
2.2 CARACTERISTICAS DEL SEGMENTO	8
3. NECESIDADES	11
4. BENEFICIOS	11
4.1 NECESIDADES STAKE HOLDERS	13
4.2 RAZON POR LA CUAL SE RESUELVE LA NECESIDAD	15
4.3 PASOS PARA GENERAR LA SOLUCION	16
5. SOLUCIONES ACTUALES	17
5.1 IDENTIFICACION DEL ENTORNO	17
5.2 IDENTIFICACION CANALES DE DISTRIBUCION	18
6. LIMITACIONES, INCONFORMIDADES Y FRUSTRACIONES	19
7. MERCADO	20
7.1 IDENTIFICACION TAM, SAM Y TM	20
7.2 DEFINICION DE LA MUESTRA	21
8. PLANEACION ESTRATEGICA	22
8.1. IDENTIDAD ESTRATEGICA	22
8.2. OBJETIVOS EMPRESARIALES	23
9. CONCLUSIONES	24

## INTRODUCCION

Es claro el avance y lo dinámico de la integración de los mercados, el aspecto financiero y las transacciones correspondientes, son necesarias para la toma adecuada de decisiones, y en el proceso actual de estandarización y convergencia de los procesos contables, se hace necesario contar con el personal idóneo que asesore de forma adecuada y oportuna este nuevo cambio, por lo tanto, “ADR SOLUCIONES CONTABLES” brinda nuevas opciones en asesorías contables, tributarias y financieras a través de Call Center y chat interactivo, desde el registro de las operaciones de los movimientos de la empresa, hasta la elaboración de los estados financieros finales e intermedios que la compañía requiera, basados en el software contable SIIGO, así como la presentación de las declaraciones tributarias establecidas.

En esta gestión se encuentra la entrega de los estados financieros comprendiendo el estado de la situación financiera y estado de resultados integral, las declaraciones tributarias como la presentación del IVA, retención en la fuente e industria y comercio, declaración de renta, medios magnéticos nacionales y distritales, nómina y revisoría fiscal, lo anterior basado en las Normas Internacionales de Información Financiera.

## **1. CUSTOMER DEVELOPMENT**

En la fase inicial del proyecto se utiliza la metodología para la creación y mantenimiento de clientes, esta herramienta suplente las necesidades que la empresa busca para el conocimiento del requerimiento, con esta información se crea un ámbito donde se establecen, mantienen y fortalecen las relaciones con el cliente, siendo sólidas desde el principio. En esta búsqueda ADR SOLUCIONES CONTABLES trabaja en dos fases para el desarrollo del cliente (descubrimiento y ejecución), en la primera fase se hace énfasis en la investigación de las necesidades del cliente, sus problemas y funcionamientos, con esta información se da paso a la segunda y se estructura un proyecto que brinde la solución de manera oportuna y adecuada, a cada necesidad del cliente. Tras este análisis ADR SOLUCIONES CONTABLES se establece como una empresa dedicada a la orientación en asesorías contables, tributarias y financieras, todo esto bajo la aplicación de normas internacionales de información financiera (NIIF) a través de Call Center.

Mediante la página Web, y gracias a los software especializados en tecnología para comunicación e infraestructura, se da respuesta a las consultas de forma participativa con el usuario, bajo los principios de las leyes Colombianas recientes, con los más altos niveles de calidad se orienta, soluciona y direcciona a los usuarios a través de llamada telefónica, chat, video llamada o cita personal con el usuario según el requerimiento solicitado, se presta el servicio de outsourcing para el manejo de contabilidades e implementación de NIIF, este servicio será prestado por profesionales en áreas tales como la contaduría pública, especializados en tributaria, financiera, normas Internacionales y

carreras afines, adicionalmente el soporte del área tecnológica comprendida por ingenieros de sistemas quienes atenderán los requerimientos en comunicación.

### **1.1 DEFINICION IDEA DE NEGOCIO**

El servicio está dirigido a personas naturales y jurídicas que se encuentren obligados a llevar contabilidad a nivel nacional Colombia y según ley 1314 de 2009 obligados a la convergencia de NIIF, el precio establecido por servicio prestado está determinado por una cuota de afiliación anual de consultoría y tarifas por hora de comunicación, que se darán a conocer en primera instancia en la negociación con el cliente. El precio se establece según el volumen de trabajo a realizar, adicionalmente se escoge el profesional que lo orientara en el proceso brindando su conocimiento y experiencia en el área, aplicando procedimientos y estándares de calidad para que sean cumplidos de manera adecuada por todos y cada uno de los empleados, para así prestar un excelente servicio a los usuarios, de tal forma que los procedimientos se cumplan estrictamente y de esta manera ofrecer un servicio único, la principal característica será un servicio de calidad, confiable y con alta precisión.

## **2. STAKEHOLDERS**

La responsabilidad social y económica que tiene el contador público frente al entorno, es evidente, pues de él emana la fe pública, lo cual le exige un compromiso especial frente al Estado y a sus clientes, si se tiene en cuenta la dimensión de sus facultades y la trascendencia de la información en el área de control fiscal y contable, lo que es clave para los stakeholders, por ello es conveniente resaltar que la contabilidad no sólo sirve para fines internos de la empresa, como lo es llevar un control de activos, pasivos, ingresos y gastos, sino que también sirve para la toma adecuada de decisiones, basados en los indicadores financieros de liquidez, solvencia y financiación entre otros.

El proceso en el que intervienen los terceros es clave debido a los recursos que exponen los mismos, y es allí donde la calidad y confiabilidad de la contabilidad adquieren verdadera importancia, pues ellos toman la información que la contabilidad de la empresa ofrece, por lo que es honesto y lógico estimar que quien haga negocios con una empresa se expone a un riesgo derivado de una posible presentación fraudulenta de la información contable.

Por lo anterior, cabe destacar que la función del contador público es brindar esa confianza, pues es su deber y competencia asegurarse de que la contabilidad refleje la verdadera realidad de la empresa, garantizando que estos riesgos no se presenten, es por ello que él es gran responsable social y económicamente frente a la sociedad.

ADR SOLUCIONES CONTABLES tiene una alta responsabilidad en cuanto al comportamiento ético, la honestidad, la equidad y la integridad como valores primordiales que rigen la empresa frente a los clientes, en cuanto a mejorar e innovar en

la prestación de sus servicios, por medio de la actualización tecnológica pues gran parte del servicio se presta a través de medios electrónicos y tecnológicos y es indispensable la continua modernización en la web, por otra parte el asesoramiento directo con el cliente se fortalecerá con una atención detallada y un seguimiento continuo respecto a las diferentes solicitudes realizadas.

La transparencia en la información y en la presentación de informes (estados financieros, declaraciones tributarias, nómina, etc.) son muy importantes, administrados con altos estándares de calidad y seguridad, lo que resulta clave para garantizar confianza y por consiguiente fidelidad en el cliente.

## **2.1 IDENTIFICACION DEL SEGMENTO**

Gracias a la experiencia obtenida en la formación universitaria y los diversos trabajos desempeñados se conoce la necesidad de que cada persona natural o jurídica, por lo que se brindara asesorías contables, tributarias, financieras, apoyando temas desde registros contables hasta generación de estados financieros, así como la elaboración y presentación de declaraciones tributarias a nivel nacional y territorial a toda entidad que así lo requiera.

## **2.2 CARACTERISTICAS DEL SEGMENTO**

Determinar el ambiente del consumidor en el que se desempeña y observar el nicho de consumidores, dictamina una referencia, ya que define el comportamiento de un grupo dado por actividades, conductas, que deben tener unos ingresos definidos.

Hay varias variables que influyen en el consumidor:

1. En el factor cultural podemos resaltar que nuestro consumidor está determinado por un estrato social alto (4-5-6), ya que los consumidores deben de tener unos ingresos determinados.
2. Personas Naturales que cumplan algunas de las siguientes condiciones para su iniciación en declaración de renta:
  - 2.1 Si su patrimonio bruto en el último día del 2018 es superior a \$ 120.875.000 (4.500 UVT), entendiendo el patrimonio bruto como el total de bienes y derecho que posea la persona natural.
  - 2.2 Si sus ingresos brutos durante el año 2018 fueron iguales o superiores a \$ 37.577.000 (1.400 UVT). En este punto es importante que solicite los certificados de ingresos y retenciones que le correspondan y demás documentos que soporten sus ingresos en 2018.
  - 2.3 Si durante el año 2018 realizó consumos mediante tarjeta de crédito superiores a \$ 75.155.000 (2.800 UVT).
  - 2.4 Si durante el año 2018 realizó compras y consumos superiores a \$ 75.155.000 (2.800 UVT).
  - 2.5 Si durante el año 2018 realizó consignaciones bancarias y depósitos a inversiones financieras por un valor superior a \$ 120.785.000 (4.500



UVT). Cabe anotar que debe sumarse la totalidad de consignaciones y depósitos realizados para identificar si estoy o no obligado a declarar renta.

2.6 Personas Jurídicas Comerciantes, toda persona que pertenezca al Régimen común en el Impuesto a las ventas, está obligado a llevar contabilidad.

Se cuenta con profesionales en el tema, con actualizaciones continuas, proactivos y con autoaprendizaje frecuente, ya que el servicio que ofrece ADR SOLUCIONES CONTABLES garantiza estar al día en todas las modificaciones y decretos que salen continuamente en la parte contable, además se cuenta con un programa contable de excelente calidad y con todas las herramientas tecnológicas que ayudan a que los clientes queden satisfechos con las asesorías prestadas.

El grupo objetivo de clientes son personas que están empezando una empresa, o que ven que deben de llevar contabilidad o declarar impuestos, por lo anterior el consumidor comienza a sentir la necesidad de buscar asesorías sobre estos temas y más ahora que el país está ejerciendo control sobre las NIIF, de allí parte la interacción con los consumidores.

Estas asesorías serán como el cliente las solicite y cuando este las necesite y el tiempo que este requiera necesario, se determinaran los precios dependiendo de lo que solicite el cliente.

Este tipo de asesorías busca generar una excelente acogida, además que es una actividad obligatoria y continua, ya que debe generarse todos los meses, y realizar los respectivos informes requiere una alta carga de trabajo.

El valor percibido será el servicio que se le entregue al cliente, la calidad del servicio será de alta calidad y profesionalismo ya que estas asesorías son de vital importancia para el progreso de la empresa o de la persona natural. Por otra parte está el precio que el consumidor está dispuesto a pagar y lo que puede llegar a percibir cuando compara la calidad con el precio que está cancelando y lo rentables y atractivo que puede ser versus las otras ofertas que se encuentran en el mercado.

El propósito frente al consumidor es:

- Identificar las necesidades de manera efectiva, de forma rápida y anticipando las nuevas reformas que se están generando cada día, para así poder obtener su confianza y fidelidad.
- Los consumidores requieren de información profesional, de asesorías inmediatas, con diferentes opciones, en este caso se ofrecen visitas personalizadas, por medio de chat, video conferencias como valor agregado al servicio inicial que es la atención telefónica.
- Tener en cuenta el modelo de comportamiento del consumidor utilizando los factores socioculturales y estímulos al cliente, ofreciendo un producto de alta calidad y así generar un proceso de decisión de compra y prestar un servicio que dé respuestas a inquietudes y necesidades que surjan.

### **3. NECESIDADES**

Garantizar la aplicación en sus negocios y modelos comerciales, de manera adecuada la contabilidad y todas las obligaciones tributarias que esto genera.

### **4. BENEFICIOS**

ADR SOLUCIONES CONTABLES contribuye al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y las familias con la realización de actividades de integración y recreación, frente a las condiciones laborales se ha propuesto la participación de todos sus integrantes en la toma de decisiones que afecten a la empresa para lograr mayor productividad y desarrollo personal, alcanzando así un ambiente laboral sano tranquilo y amigable.

En relación con las materias fundamentales, es conveniente resaltar la gobernanza de la organización, ya que las decisiones se enfocaran en la estabilidad y permanencia de la empresa, actuando responsablemente a través de la rendición de cuentas de forma oportuna y transparente para los diferentes stakeholders, dentro de los que se destacan la DIAN, clientes, proveedores y demás organizaciones de control del Estado Colombiano. Respecto a los derechos humanos, se buscara una estabilidad en el trabajo y motivación hacia los empleados, por medio de bonificaciones, actividades dinamizadoras que permitan cumplir las expectativas del personal generando así mayor productividad y beneficios colectivos.

En cuanto a las prácticas laborales se contratará bajo término indefinido para cumplir con la estabilidad que requiere el personal, con todas las prestaciones sociales legales, se capacitará al personal con el fin de actualizarlo constantemente teniendo en cuenta los cambios que se producen con las reformas tributarias. Respecto al medio ambiente, se comenzará por implementar el ahorro de todos los recursos que intervienen en la operación logrando efectividad en el uso de estos.

Por último, la empresa se integrará de manera voluntaria a las preocupaciones medioambientales con la intención de minimizar el daño a este a través de hábitos como el reciclaje, la eliminación adecuada de los desechos, prácticas de minimización de efectos adversos, la prevención de la contaminación, uso eficiente de la energía, logrando de esta manera un desarrollo sustentable.

Todo lo anterior se establece para que la empresa mejore su competitividad, sustentabilidad y calidad de vida de las diferentes partes interesadas.

Al satisfacer la necesidad de los consumidores con calidad, se genera una imagen positiva dando a conocer el servicio por diferentes medios, generando un voz a voz en el mercado.

Los factores psicológicos se rigen bajo la motivación de los consumidores, a través de la entrega de información puntual y clara, que sea útil para el consumidor y así se sienta satisfecho cuando utilice el servicio.

La actitud de las personas puede variar cuando se les genera informes, resulta de suma importancia, ya que rigen la actividad frente a los objetos, las personas, los hechos y la toma de decisiones.

Se brindara información de calidad, realizada por personas con gran conocimiento y así generar grandes expectativas frente a los servicios que se ofrece, y así incrementar la probabilidad de que estos clientes continúen adquiriendo los servicios.

En el proceso de decisión de compra los consumidores identificarán siempre un producto de alta calidad, con diferentes alternativas como son conferencias, chat, llamadas telefónicas, con las cuales puede evaluar cuál de los servicios prestados se amoldan a sus necesidades y así poder generar una decisión de compra.

#### **4.1 NECESIDADES STAKE HOLDERS**

Entorno Político:

Reforma tributaria: Es de constante cambio y siempre hay un espíritu que produce esta reforma como la actual Ley 1607 de Diciembre de 2012.

Esta reforma tiene como objetivo principal la generación de empleo y la reducción de la desigualdad. Para ello, busca mejorar la distribución de la carga tributaria favoreciendo a los colombianos de menores ingresos. Según el Gobierno, las últimas reformas tributarias han sido motivadas en gran medida por la urgencia y la necesidad de aumentar el recaudo, pero no necesariamente garantizaron la generación de empleo, la disminución de la pobreza y la reducción de la desigualdad. Por tal razón se busca lograr un sistema tributario progresivo que propenda por la formalidad laboral. Esta nueva reforma tributaria contiene en 5 grandes capítulos comprendidos así:

- Impuesto a las personas naturales.
- Impuesto a las sociedades.

- La reforma de IVA.
- Ganancias ocasionales.
- Normas anti evasión y anti elusión.

Competencia: El cliente es el componente más importante de la empresa, por ello el trato será personalizado y con profesionalismo, teniendo en cuenta las diversas formas de comercialización del servicio (presencial y no presencial). Es evidente que la competencia es tan fuerte por todo lo que ofrece este sector de la economía, sin embargo tener una propuesta de valor, y los estándares de calidad y atención al cliente, buscan posicionar la marca como la más especializada y conocida por el buen cumplimiento.

Responsabilidad social: Para la compañía el compromiso ético y los valores empresariales como la transparencia, la integridad y el respeto son los pilares fundamentales bajo los cuales se relaciona y conduce el negocio, construyendo una empresa responsable y sustentable en el largo plazo.

Para ello no es suficiente solo buscar ser rentables, sino que será necesario generar valor económico, haciendo énfasis en cómo administrar y gestionar cada negocio tomando en consideración las tres dimensiones del desarrollo sustentable: la social, económica y ambiental.

El proceso del servicio contable de ADR SOLUCIONES CONTABLES, inicia con el acompañamiento y orientación de los clientes al momento de llegar a la empresa en búsqueda de soluciones contables, tributarias, financieras y las Normas Internacionales de

Información Financiera (NIIF), el primer paso es indicar cuáles son los medios de comunicación que se tienen para tener una mejor interacción con cada uno de los clientes, lo primero es entregar la carta de presentación mostrando que clases de clientes se manejan y cuáles son los beneficios de agruparse con la compañía, estar atentos a la información solicitada por parte del cliente y llegar al punto de identificar la necesidad primaria, para luego indicar la mejor solución. Indicar las listas de precios y luego comenzar la medición, el reconocimiento, la presentación y la revelación. Todos los elementos contables dependen de proveedores de comunicación como Internet, telefonía y equipos de cómputo, los procesos y registros se llevaran de forma sistematizada.

El producto es un servicio el cual busca satisfacer las necesidades de las empresas en cuanto a la área contable.

#### **4.2 RAZON POR LA CUAL SE RESUELVE LA NECESIDAD**

En la búsqueda de soluciones a las necesidades propias surgen ideas que pueden satisfacer los problemas propios como los de otras personas, es claro que en el mercado la oferta y la demanda de un producto determinado, ayuda a suplir las necesidades de quien adquirió ese producto, lo mismo puede pasar con quien vendió ese producto supliendo su necesidad de obtener un beneficio económico por esa venta. La mayoría de las personas compran o adquieren un producto o servicio para cubrir sus necesidades y resolver así sus problemas, la capacidad que se tenga para saber captar las necesidades de los clientes determina el éxito y la verdadera razón por la cual cierta necesidad en particular se resolvió.

ADR SOLUCIONES CONTABLES, en su investigación aplicada y las necesidades encontradas establece una oportunidad de negocio resolviendo las necesidades de control y seguimiento financiero que cada empresa debe llevar a cabo, dentro de sus organizaciones, esto lo inicia con el acompañamiento y orientación de los clientes al momento de llegar a la empresa en búsqueda de soluciones contables, tributarias, financieras.

#### **4.3 PASOS PARA GENERAR LA SOLUCION**

ADR SOLUCIONES CONTABLES, basa su estrategia en la investigación de eventos similares a los que quiere y pretende manejar, este estudio de caso brinda los pro y los contra de las situaciones que se encuentran, levantar información de empresas que ejecutan la misma labor sirve de guía para el mejoramiento de procesos, es claro que la necesidad del cliente es primordial, sin embargo el conocimiento y las experiencias de otros prestadores da un argumento válido para la toma de decisiones futuras y así evitar posibles riesgos.

La planeación estratégica es fundamental para sobrellevar los inconvenientes que se presentan, ADR SOLUCIONES CONTABLES, se empeña en la planeación estructurada de cada evento en su funcionamiento, maneja dos fases; descubrimiento donde investiga, indaga y levanta todos los históricos de la experiencia comercial, se documenta con empresas que prestan servicios similares, la segunda fase es la de ejecución donde de



forma organizada ejecuta paso a paso los proyectos de inicio de gestiones en las empresas.

## **5. SOLUCIONES ACTUALES**

Cada entidad comercial dentro de sus procesos legales y controles tributarios y financieros llevan a cabo una serie de procesos internos para su control y mantenimiento, muchas empresas cuentan con sus áreas financieras y contables, sin embargo muchas personas naturales no cuentan con esta figura dentro de sus organizaciones y dependen de la labor de contadores que no corresponden a sus nóminas sino que simplemente se limitan a prestar servicios determinados, teniendo en cuenta este nicho comercial, el primer paso es el levantamiento de la información que muchos de ellos manejan con sus contadores privados pero que se limitan a ciertos procesos, la primera herramienta es la comunicación que se entabla con dichos contadores ya que esta fue la solución inmediata por la que el cliente opto.

### **5.1 IDENTIFICACION DEL ENTORNO**

En el proyecto de investigación aplicada es muy importante el análisis del entorno, tanto externo como el interno, cada variable puede determinar el éxito o el fracaso de un proyecto, es necesario conocer cada factor que influye en el comportamiento del cliente, factores, económicos, legales, políticos, ambientales pueden determinar un plan hecho a

la medida de cada necesidad, una vez definido el conjunto de factores que pueden impactar el entorno, se analizan aquéllos factores específicos que pueden afectar a la rentabilidad de operar en un sector determinado. Entender la oportunidad que se tiene como organización y entender la posición del cliente, más teniendo en cuenta el poco contacto o poco manejo que le ha dado a este ítem en sus finanzas es clave para enlazar una buena comunicación.

## **5.2 IDENTIFICACION CANALES DE DISTRIBUCION**

Inicialmente como Outsourcing determinar los canales de distribución no implica gran esfuerzo, ADR SOLUCIONES CONTABLES dispone de mecanismos más efectivos, nuevas tendencias y oportunidades de negocio han surgido a partir de la revolución digital. La forma de comercializar los productos, buscar clientes y mantener una relación de fidelidad con los usuarios, hoy tiene mayores y mejores alcances gracias a la implementación de procesos organizacionales apoyados en el uso de las nuevas tecnologías.

Las TIC son aliadas en el seguimiento de planes estratégicos y al tiempo permiten generar procesos de innovación que repuntan los niveles de productividad de los empleados, ADR SOLUCIONES CONTABLES basa su actividad en el uso de las nuevas tecnologías, es claro el gran avance que día a día presenta la tecnología y las múltiples funciones que cada herramienta brinda, debido a las ventajas y el aporte que estas

generan, en una empresa en crecimiento el reducir costos es de vital importancia así como la automatización de procesos.

## **6. LIMITACIONES, INCONFORMIDADES Y FRUSTRACIONES**

### Limitaciones

- Competencia.
- Empresa en crecimiento.
- Demora en el posicionamiento en el mercado.
- Estrategia inicial no se ajusta a las necesidades del mercado.

### Inconformidades

- Crecimiento económico.
- Reconocimiento en el mercado.
- Capacitación para la mejora de procesos.
- Creación de nuevas plataformas para otras necesidades.

### Frustraciones

- Demora en la Obtención de clientes.
- Competencia desleal.
- Economía vulnerable o inestable.
- Inestabilidad en el recurso humano.

## **7. MERCADO**

### **7.1 IDENTIFICACION TAM, SAM Y TM**

El perfil de nuestros clientes lo podemos describir de la siguiente manera:

Personas Naturales que cumplan algunas de las siguientes condiciones que ya fueron mencionadas anteriormente para su iniciación en declaración de renta:

- Si su patrimonio bruto en el último día del 2013 es superior a \$ 120.875.000 (4.500 UVT), entendiendo el patrimonio bruto como el total de bienes y derecho que posea la persona natural
- Si sus ingresos brutos durante el año 2013 fueron iguales o superiores a \$ 37.577.000 (1.400 UVT). En este punto es importante que solicite los certificados de ingresos y retenciones que le correspondan y demás documentos que soporten sus ingresos en 2013.
- Si durante el año 2013 realizó consumos mediante tarjeta de crédito superiores a \$ 75.155.000 (2.800 UVT).
- Si durante el año 2013 realizó compras y consumos superiores a \$ 75.155.000 (2.800 UVT).
- Si durante el año 2013 realizó consignaciones bancarias y depósitos a inversiones financieras por un valor superior a \$ 120.785.000 (4.500 UVT).

Cabe anotar que debe sumarse la totalidad de consignaciones y depósitos realizados para identificar si estoy o no obligado a declarar renta.

Personas Jurídicas Comerciantes, toda persona que pertenezca al Régimen común en el Impuesto a las ventas, está obligado a llevar contabilidad.

Estos clientes son personas que están empezando una empresa, o que deben llevar contabilidad o declarar impuestos, por lo anterior el consumidor comienza a sentir la necesidad de buscar asesorías sobre estos temas y más ahora que se está introduciendo en el país las NIIF.

## **7.2 DEFINICION DE LA MUESTRA**

ADR SOLUCIONES CONTABLES en su proceso innovador y resaltando la importancia que tiene el cliente utiliza las alternativas y cada herramienta disponible para la comprensión de las necesidades que el cliente tiene y la oferta como solución a dichas necesidades, el focus group resulta la mejor opción para recolectar información necesaria para una investigación, que en este caso comprenderá el diseño de encuestas a un pequeño grupo de personas, todas clientes objetivo, clientes potenciales a los cuales se les puede brindar la atención y el servicio requerido, es claro que el segmento escogido debe ir acorde a las soluciones que ADR SOLUCIONES CONTABLES brinda, trabajando esta muestra sobre los clientes potenciales genera coherencia al momento de la elaboración de

estadísticas, el margen de error disminuye debido a que la traza estadística que nos muestra las encuestas o entrevistas esta sesgada a clientes potenciales. El Focus Group no es un estudio estadísticamente significativo ni determinante, sin embargo lo que se busca al realizar este tipo de investigación son ideas que permitan decidir si expandir el estudio o actuar en base a los análisis desarrollados.

## **8. PLANEACION ESTRATEGICA**

### **8.1. IDENTIDAD ESTRATEGICA**

#### **MISION:**

ADR SOLUCIONES CONTABLES brinda soluciones outsourcing en Asesorías Contables, tributarias, financieras y Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) a través de Call Center y chat interactivo, con altos estándares de calidad, apoyados por un equipo humano calificado; contando para ello con el respaldo tecnológico como herramienta para obtener significativas ventajas competitivas y liderazgo en el mercado, diseñado a la medida de las necesidades de nuestros clientes de manera confiable y personalizada a nivel nacional.

#### **VISION:**

ADR SOLUCIONES CONTABLES será en el año 2019 una empresa líder y reconocida en proveer soluciones outsourcing contables, consultoría tributaria, análisis financiero y Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), impulsando el desarrollo de

nuestros clientes, ofreciendo un equipo de trabajo eficiente, destacándonos por la excelencia profesional, confiabilidad y honestidad de nuestros colaboradores.

## **8.2. OBJETIVOS EMPRESARIALES**

- Desarrollar y proveer servicios de asesoría financiera contable y tributaria, y revisoría fiscal, auditoría de sistemas y consultoría gerencial en Colombia, orientados a la creación de soluciones integrales y el mejoramiento permanente en las áreas de operación, gestión financiera y administrativa y de control, de acuerdo con las necesidades y el entorno de nuestros clientes.
- Ser pioneros en el servicio de Call center contable, manteniéndonos como líderes en la innovación y en el buen servicio confiable para los clientes y personas interesadas. Proporcionando el mejor servicio de información contable, ampliando el liderazgo en cada uno de los mercados, ofreciendo un servicio de calidad, rapidez, exactitud y amabilidad.
- Obtener gran participación en el mercado dando a conocer el primer servicio de Call center de información y guías de contabilidad, impactando fuertemente con la participación en el sector servicio, siendo reconocidos por la gran manera de dar un servicio de fácil acceso y gran confiabilidad.
- En el año 2019 la empresa debe haber incrementado un 50% la plataforma de clientes iniciales y de esta manera ganar una participación importante en el mercado de Bogotá.

- Construir relaciones duraderas con los clientes a través de la prestación de servicios que generen valor agregado.
- Brindar a los clientes asesoría permanente en la capacitación de personal mediante el desarrollo de seminarios, conferencias y talleres prácticos.
- Contribuir para que las empresas Colombianas, puedan realizar un proceso de convergencia y estándares internacionales de contabilidad de una manera efectiva.
- Responsabilidad social: Para la compañía el compromiso ético y los valores empresariales como la transparencia, la integridad y el respeto son los pilares fundamentales bajo los cuales se establecen relaciones y se conduce el negocio, construyendo una empresa responsable y sustentable en el largo plazo.



## 9. CONCLUSIONES

- La contabilidad financiera, informa cada transacción realizada por una entidad, es de gran ayuda para la toma de decisiones.
- El cálculo de los impuestos y movimientos financieros requiere un entendimiento de las leyes fiscales que rigen el país.
- Los aspectos comerciales avanzan constantemente el control financiero es de gran importancia para los planes de acción y control que cada empresa requiere, los registros tributarios se rigen bajo la ley y son importantes en su implementación.