

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN (RAE)

Tabla 1: Resumen Analítico Estructurado

1. Información general del contenido	
Tipo de documento	Trabajo de pregrado para obtener el título como ADMINISTRADOR DE EMPRESAS
Tipo de impresión	Digital
Nivel de circulación	Publico
Título del documento	Diagnóstico de los procesos de ventas de las plantas carnívoras Venus Atrapamoscas, realizado en el Vivero la Palma
Autor	Margin Milena Rozo Ávila
Director	Diego Antonio Sierra Garavito
Publicación	Bogotá, 31 de octubre de 2017, 84 páginas
Unidad patrocinadora	Universidad Santo Tomas Abierta y a Distancia, faculta de Ciencias Y Tecnología, Programa de Administración de Empresas
Palabras clave	Diagnóstico: Permite hacer un estudio de investigación por medio de herramientas para identificar las necesidades de la organización y de la misma forma realizar el respectivo análisis para presentar propuestas de solución. Árbol de decisiones: Esta técnica se presenta como

	herramienta de ayuda para analizar decisiones y se pueden usar como sistemas lineales expertos de posibles resultados de una serie de decisiones. Ventas: Actividad comercial que realizan las organizaciones para generar valor en su actividad de negocios, básicamente fundamentada en diferentes formas de ofrecer el producto o el servicio. Servicio: incluye una variedad de actividades que una persona puede ejercer en función de ayudar o guiar a otro. Matriz DOFA: Es una herramienta que permite realizar un estudio de la situación en la que se encuentra una empresa o un proyecto. Cliente: Es aquella persona que a cambio de un pago recibe la prestación de un servicio o adquiere un producto. Dionea Muscipula: Es un género de planta carnívora de nombre común Dionea Atrapamoscas o venus atrapamoscas y es llamada de esta forma por su mecanismo de alimentación, porque se alimenta de insectos. Requiere un sustrato libre de sales minerales. Sustrato: Es sustancia sobre la cual la planta vegeta, tanto superficialmente como penetrando en ella, puede ser tierra o cualquier otra sustancia. Turba: Es un material orgánico, de color pardo oscuro y rico
--	---

	en carbono. Está formado por una masa esponjosa y ligera en la que aún se aprecian los componentes vegetales que la originaron. Se emplea como combustible y en la obtención de abonos orgánicos. Esfagno: Es un género de musgo. Puede retener grandes cantidades de agua dentro de sus células. Algunas especies pueden retener más de 20 veces su peso seco en agua. Maceta: Recipiente o material plástico y forma de vaso ancho, que se llena de medio de siembra y se usa para cultivar plantas. PH: El pH (potencial de hidrógeno) es una medida de acidez o alcalinidad Enzimas: Es una proteína que cataliza las reacciones bioquímicas del metabolismo. Las enzimas actúan sobre las moléculas conocidas como sustratos y permiten el desarrollo de los diversos procesos celulares. Dormancia: Se llama a un período en el ciclo biológico de un organismo en el que el crecimiento, desarrollo y actividad física se suspenden temporalmente. Esto reduce drásticamente la actividad metabólica permitiendo que el organismo conserve energía. La dormancia tiende a estar íntimamente relacionada con las condiciones ambientales. Fotosíntesis: Proceso metabólico por el que algunas células
--	--

	vegetales transforman sustancias inorgánicas en orgánicas, gracias a la transformación de la energía luminosa en la química producida por la clorofila: durante la fotosíntesis, las plantas absorben dióxido de carbono y expulsan oxígeno. (Wikipedia l. e., Editado el 11 de may de 2017)
--	--

2. Descripción del documento

El presente trabajo es una sustentación de prácticas realizada en la empresa Vivero la Palma que se dedica a la compra y venta de plantas. Este trabajo tiene como propósito realizar un diagnóstico sobre el proceso de ventas de las plantas carnívoras para presentar una propuesta de solución o hacer las recomendaciones que según el análisis fueron consideradas necesarias para los procesos de realizar las ventas, el servicio postventa

3. Fuentes del documento

Carlos Alberto Mejía C. (2009). Documento Planning. En P. S.A (Ed.), *Los acuerdos de servicios y las alianzas estratégicas* (pág. 4). Medellín: Publicación periódica coleccionable.

Jay Haizer, B. R. (2007). *Dirección de la producción y operacione: decisiones tácticas* . Mexico : Pearson Prentice Hall 8º.

Martínez, P. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico DF: El Cid Editor.

McPherson, T. B. (1981). *Dionaea: The Venus's Flytrap*. United State : Redfern Natural History Productions.

Pelayo, C. M. (1999). *Las principales teorías administrativas y sus principales enfoques*. Caracas : El Cid Editor.

Porter, M. E. (2009). *Ser competitivo, Las 5 fuerzas competitivas que moldean la estrategia de las empresas*. España: Deusto.

Ramírez Cardona, C. (2009). *Fundamentos de administración (3a. ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Robert S. Kaplan, D. P. (2001). *The strategy focused organization* . Boston, Massachusetts: Harvard Business Press.

Stewart McPherson, E. b. (1971). *Carnivorous Plants and their Habitats*. United State : Redfern Natural History Productions.

Wikipedia. (30 de Noviembre de 2010). *Historia de Barbosa Antioquia*. Antioquia : Wikipedia .

Wikipedia. (Sept/ 25/ 2015). Diccionario de la Real Academia . *Plantas Carnívoras* , 5-6.

Wikipedia, I. e. (Editado el 11 de may de 2017). *Sobre las Plantas Carnívoras* . Colombia : Publicaciones Wikipedia web.

Carlos Alberto Mejía C. (2009). Documento Planning. En P. S.A (Ed.), *Los acuerdos de servicios y las alianzas estratégicas* (pág. 4). Medellín: Publicación periódica coleccionable.

Jay Haizer, B. R. (2007). *Dirección de la producción y operacione: decisiones tácticas* . Mexico : Pearson Prentice Hall 8º.

Martínez, P. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico DF: El Cid Editor.

McPherson, T. B. (1981). *Dionaea: The Venus's Flytrap*. United State : Redfern Natural History Productions.

Pelayo, C. M. (1999). *Las principales teorías administrativas y sus principales*

enfoques. Caracas : El Cid Editor.

Porter, M. E. (2009). *Ser competitivo, Las 5 fuerzas competitivas que moldean la estrategia de las empresas*. España: Deusto.

Ramírez Cardona, C. (2009). *Fundamentos de administración (3a. ed.)*. Bogota: Ecoe Ediciones.

Robert S. Kaplan, D. P. (2001). *The strategy focused organization* . Boston, Massachusetts: Harvard Business Press.

Stewart McPherson, E. b. (1971). *Carnivorous Plants and their Habitats*. Unite State : Redfern Natural History Productions.

Wikipedia. (Sept/ 25/ 2015). Diccionario de la Real Academia . *Plantas Carnívoras* , 5-6.

4. Contenidos del documento

Los pasos para la elaboración del trabajo de grado fueron los siguientes:

1. **Resumen:** Se hace una corta y general descripción de lo que trata el trabajo de grado
2. **Abstract:** Se hace una corta y general descripción de lo que trata el trabajo de grado en el idioma inglés.
3. **Introducción:** Se hace una presentación general del contenido del trabajo para contextualizar al lector sobre el tema que se está tratando y la idea general de la investigación del trabajo.
4. **Justificación:** permite mostrar el motivo por el cual es necesario realizar el diagnóstico del proceso de ventas en la empresa Vivero la Palma.
5. **Objetivos:** se presenta como fundamental para encaminar el desarrollo de las actividades que se presentan para alcanzar lo que se ha propuesto el estudio de este trabajo con meta.
6. **Caracterización de la empresa:** Se presenta una breve reseña histórica de la empresa, el portafolio de servicio, la ubicación con las condiciones de suelo y clima, el tiempo de experiencia y su actividad.
7. **Contexto del objeto de estudio:** Esta parte trata sobre el proceso de relación con los clientes y las ventajas competitivas de la empresa, donde hace énfasis en el proceso de prestación del servicio a través de la venta del producto y evalúa la forma como se siente el cliente con el producto y el servicio de atención que le presta la empresa para ofertarle el producto.
8. **Diagnóstico:** El diagnóstico tiene como base principal enfocarse en el

proceso de relación con los clientes para lo que analiza el proceso de incremento en de las ventas en periodos cortos de tiempo y también revisa como se realiza el proceso de ventas, el diagnostico considera tres partes fundamentales: la venta, el servicio de entrega del producto y el servicio postventa.

- 9. Planteamiento y formulación del problema a solucionar:** se define el problema basado en el decrecimiento en las ventas semestrales
- 10. Alternativas de solución:** Se identifica que con la propuesta presentada a la empresa se ofrece una guía como medio que fortalecerá el incremento de las ventas y afianzará en la prestación del servicio porque se considera que al prestar un buen servicio los clientes harán la publicidad del voz a voz y que teniendo una ampliación en terreno del vivero se puede hacer exhibición de mayor cantidad de las plantas carnívoras y que aplicando la encuesta por parte de la empresa transportadora las ventas pueden tener un incremento.
- 11. Marco teórico:** Se menciona las diferentes teorías sobre las plantas carnívoras y se complementa con un marco conceptual para dar el significado a palabras que técnicamente no son muy conocidas en todos los medios.
- 12. Plan de acción:** Presenta la implementación de las actividades que se van a desarrollar con el fin de alcanzar el objetivo de esta propuesta de diagnóstico de las ventas en el Vivero la Palma.
- 13. Lesiones aprendidas:** Menciona algunos ítems de aprendizaje que se identificaron durante el desarrollo de este trabajo como ejemplos de posibles soluciones o conocimientos adquiridos durante el desarrollo del mismo.

14. Posibles impactos generados: Como este producto del que se trata en el trabajo es diferente, genera impacto frente al cuidado y respeto por la naturaleza y el medio ambiente.

15. Conclusiones: Durante este proceso de hacer un diagnóstico se finaliza presentando una propuesta de mejora.

5. Metodología del documento

Para el desarrollo del trabajo de grado se utilizaron las siguientes herramientas:

Cuestionario: el cuestionario que se aplicó tuvo en cuenta tres aspectos principales que indagó sobre el proceso de incremento de ventas, sobre posible mercado potencial para las plantas y el proceso de relación con los clientes.

DOFA: Esta herramienta ayudó a sintetizar el análisis de las causas que se identificaron como posibles dificultades que obstaculizan el proceso de incremento de ventas.

Árbol de decisiones: Esta herramienta lineal permitió presentar una propuesta concreta y resumida sobre las actividades que se implementaran en el plan de acción.

6. Conclusión del documento

Se considera que la propuesta de solución presentada a la empresa Vivero la Palma se hace a modo de recomendación como un análisis pertinente que ayudará a incrementar las ventas de las plantas carnívoras. Para ello fue necesario analizar tres aspectos relacionados las ventas y la relación con los clientes.

7. Referencia APA del documento

Rozo, M. (2017). *Diagnóstico del proceso de ventas para las plantas carnívoras realizado en el Vivero la Palma (Tesis pregrado)*. Universidad Santo Tomas, Bogotá.

Elaborado por:	Margin Milena Rozo Ávila
Revisado por:	Diego Antonio Sierra Garavito