



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



**TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO®**

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga
Departamento de Ciencias Económico Administrativas

REPORTE FINAL PARA ACREDITAR LA RESIDENCIA PROFESIONAL DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**PRESENTA:
ISABEL BERENICE MORENO DONDIEGO**

**CARRERA:
INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

***ESTRATEGIAS PARA EL POSICIONAMIENTO LOCAL Y LA CAPTACIÓN DE PROVEEDORES
Y CLIENTES EN LOPACK SOLUCIONES***



Ing. Ariann Andrade Alonso
Nombre de asesor interno

Ing. Aldo Bolívar Moreno Dondiego
Nombre de asesor externo

Diciembre 2024

CAPÍTULO 1: PRELIMINARES

2. Agradecimientos.

A lo largo de esta etapa tan significativa de mi vida, deseo expresar mi profundo agradecimiento a quienes me acompañaron y me brindaron su apoyo incondicional. En primer lugar, a mi mamá, quien siempre estuvo a mi lado, dándome la fortaleza necesaria para continuar en los momentos difíciles; su apoyo inquebrantable ha sido mi mayor inspiración.

A mi esposo y a mi hijo, quienes adaptaron sus tiempos y me motivaron a no desistir, gracias por su comprensión y paciencia durante esta etapa tan importante.

Agradezco al Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga, institución que fue fundamental en mi formación académica y profesional. Mis profesores, con su guía y enseñanza a lo largo de mi carrera, me proporcionaron los conocimientos necesarios para llevar a cabo este proyecto de residencia. Valoro profundamente cada lección aprendida y su dedicación en mi formación.

Extiendo también mi gratitud a Lopack Soluciones por brindarme la oportunidad de realizar este proyecto. El asesoramiento y el apoyo que me ofrecieron fueron esenciales para el desarrollo de esta experiencia, y espero haber cumplido con las expectativas de la empresa y haber contribuido a sus objetivos.

Finalmente, valoro el privilegio de estar en esta etapa final de mi educación superior y en el inicio de mi vida laboral.

Estoy convencida de que los conocimientos y habilidades adquiridos en este camino serán las herramientas que me permitirán destacar y sobresalir en el ámbito profesional.

3. Resumen.

El presente reporte documenta el desarrollo y resultados del proyecto de residencia profesional realizado en Lopack Soluciones, una empresa especializada en la distribución de productos de empaque, embalaje y seguridad industrial, así como en servicios de fletes y mudanzas. El objetivo general del proyecto fue contribuir al posicionamiento de la empresa en el mercado local y nacional mediante la optimización de la red de proveedores y la captación de nuevos clientes, garantizando así la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

Durante el proyecto, se llevaron a cabo diversas actividades en el área de compras y proveedores, incluyendo la evaluación y selección de proveedores competitivos, visitas presenciales para verificar calidad y condiciones, y la elaboración de estrategias para la negociación de precios favorables. Asimismo, se implementaron acciones de promoción directa con clientes potenciales, a quienes se les presentó un catálogo de productos y servicios con el fin de generar confianza y establecer relaciones comerciales sólidas.

Los resultados del proyecto destacaron por la identificación de proveedores estratégicos que permiten a Lopack ofrecer productos de alta calidad a precios competitivos, además de la captación de varios clientes locales y un avance significativo en la apertura de relaciones comerciales con empresas de mayor escala. Este trabajo no solo fortaleció la posición competitiva de Lopack Soluciones, sino que también contribuyó a su objetivo de convertirse en un referente confiable en el mercado logístico e industrial.

El proyecto permitió desarrollar competencias clave en el residente, como habilidades de negociación, análisis estratégico, manejo de relaciones comerciales y planeación administrativa, consolidando una experiencia profesional significativa en la etapa final de su formación académica.

4. Índice.

Índice

<i>CAPÍTULO 1: PRELIMINARES</i>	2
2. Agradecimientos	2
3. Resumen	3
4. Índice	4
Lista de Tablas	5
Lista de Figuras	5
<i>CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO</i>	6
5.- Introducción	6
6. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente	8
7. Problemas a resolver, priorizándolos	11
8. Justificación	13
9. Objetivos (General y Específicos)	16
<i>CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO</i>	18
10. Marco Teórico (fundamentos teóricos)	18
<i>CAPÍTULO 4: DESARROLLO</i>	21
11. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas	21
Cronograma de actividades	26
<i>CAPÍTULO 5: RESULTADOS</i>	27
12. Resultados	27
<i>CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES</i>	29
13. Conclusiones del Proyecto	29
<i>CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS</i>	30
14. Competencias desarrolladas y/o aplicadas	30
<i>CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN</i>	32
15. Fuentes de información	32
<i>CAPÍTULO 9: ANEXOS</i>	33
17. Anexos	33

Lista de Tablas

Tabla 1.0	22
Tabla 2.0	23
Tabla 3.0	24
Tabla 4.0	26
Tabla 5.0	26
Tabla 6.0	27

Lista de Figuras

Figura 1.0	16
Figura 2.0	16

CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO

5.- Introducción

En un mundo empresarial cada vez más competitivo, donde la eficiencia logística y la calidad de los productos juegan un papel crucial en el éxito de las organizaciones, surge la necesidad de innovar en procesos y estrategias que permitan a las empresas destacar y posicionarse en el mercado. Lopack Soluciones, una empresa dedicada al empaque, embalaje y seguridad industrial, ha decidido enfrentar este desafío implementando proyectos que optimicen sus operaciones internas y refuercen su presencia en el sector logístico, brindando soluciones integrales a sus clientes.

Este documento presenta el desarrollo de un proyecto de residencia profesional centrado en el fortalecimiento del área de compras y proveedores de Lopack Soluciones, con el objetivo de consolidar una red de proveedores confiables y competitivos, y al mismo tiempo, ampliar la base de clientes mediante estrategias personalizadas de promoción y captación. La relevancia del proyecto radica no solo en los beneficios económicos y operativos para la empresa, sino también en su contribución al desarrollo profesional del residente, quien aplicó conocimientos académicos en un entorno real de trabajo.

El proyecto se estructura en diferentes etapas, abarcando desde la identificación y evaluación de proveedores potenciales hasta el diseño de estrategias de negociación y la presentación de propuestas comerciales a nuevos clientes. Este proceso incluyó visitas de campo, recopilación de datos, análisis de mercado y la implementación de técnicas para mejorar la competitividad de Lopack Soluciones en el mercado.

La organización del presente documento está diseñada para ofrecer una visión clara y estructurada del proyecto. En el primer capítulo se describe el contexto de la empresa, su estructura, y los servicios que ofrece. Posteriormente, se presenta el planteamiento del problema que dio origen al proyecto, así como la justificación que destaca su relevancia para Lopack Soluciones. El siguiente apartado abarca los objetivos generales y específicos que guiaron las actividades realizadas.

A continuación, el marco teórico proporciona los fundamentos conceptuales que sustentaron el desarrollo del proyecto, seguido por la metodología empleada, la cual detalla los procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados para cumplir los objetivos planteados. Los resultados obtenidos se exponen en el capítulo correspondiente, acompañados de tablas y análisis que facilitan su comprensión.

Finalmente, el documento concluye con las reflexiones finales sobre el impacto del proyecto, las competencias desarrolladas por el residente, y las recomendaciones para futuros trabajos que permitan a Lopack Soluciones seguir creciendo y consolidándose en el mercado. Este informe no solo busca evidenciar los logros alcanzados, sino también inspirar nuevas iniciativas en el ámbito empresarial.

6. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.

Lopack Soluciones es una empresa dedicada a ofrecer soluciones de empaque, embalaje y seguridad industrial, con un enfoque en la calidad, la innovación y la sostenibilidad. Su misión es proporcionar productos y servicios que protejan tanto las mercancías como a las personas, destacándose por su compromiso con un servicio personalizado y eficiente, adaptado a las necesidades específicas de sus clientes.

Se distingue por su capacidad para adaptarse a las necesidades particulares de cada cliente, ofreciendo soluciones innovadoras y confiables que les permitan mejorar sus procesos logísticos y operativos. Su compromiso con la calidad y la excelencia en el servicio son pilares fundamentales en su camino hacia el crecimiento y reconocimiento en el mercado.

Misión

Ofrecer productos de alta calidad que protejan tanto las mercancías como a las personas, con un enfoque en la confiabilidad, personalización y eficiencia del servicio para respaldar el éxito y seguridad de sus clientes en cada etapa del proceso logístico.

Visión

Posicionarse como líder en el mercado nacional, distinguiéndose por su innovación, compromiso con la calidad y un enfoque en la sostenibilidad, aspirando a convertirse en el socio estratégico preferido de sus clientes.

La empresa se organiza en varias áreas clave que sustentan sus operaciones y logran sus objetivos:

Área Administrativa: Responsable de la gestión financiera, el manejo de recursos humanos y la coordinación de procesos internos, como la selección y evaluación de proveedores. Este departamento asegura el uso óptimo de los recursos y la coordinación de las distintas áreas.

Área de Ventas y Atención al Cliente: Encargada de captar y retener clientes, brindar asesoría sobre los productos, gestionar pedidos y mantener relaciones sólidas con los

clientes. Este equipo es el puente entre Lopack Soluciones y sus clientes, asegurando que las expectativas de estos se cumplan en términos de calidad y servicio.

Área de Logística y Distribución: Responsable de la planificación y ejecución de la entrega de productos a los clientes, esta área garantiza la puntualidad y precisión en la distribución de materiales. También gestiona inventarios, facilitando la eficiencia en la cadena de suministro.

Área de Compras y Proveedores: Dedicada a buscar y evaluar proveedores de calidad, esta área asegura la adquisición de materiales a precios competitivos, estableciendo relaciones estratégicas con proveedores clave. Esto permite a Lopack Soluciones ofrecer productos de alta calidad y mantener una red confiable de suministros.

Productos y Servicios Principales

Lopack Soluciones ofrece una gama de productos que se pueden dividir en dos categorías principales:

Material de Empaque y Embalaje: Incluye cajas, burbujas, cintas adhesivas y películas plásticas, todos diseñados para proteger las mercancías durante el transporte y almacenamiento.

Equipo de Seguridad Industrial: Provee equipos de protección personal como cascos, guantes, gafas de protección y calzado industrial, asegurando la seguridad de los trabajadores en diversos entornos industriales.

Además, Lopack Soluciones ofrece servicios de fletes y mudanzas a nivel local y nacional, ampliando así su alcance en el sector logístico.

Objetivos Principales

Lopack Soluciones se propone varios objetivos estratégicos:

- Crecimiento y Posicionamiento: Establecerse como líder en el sector de empaque, embalaje y seguridad industrial a nivel local y nacional.
- Calidad en Productos y Servicios: Garantizar la seguridad y satisfacción del cliente al ofrecer productos de alta calidad.
- Desarrollo de Relaciones Estratégicas: Construir y mantener relaciones de largo plazo con proveedores y clientes basadas en la confiabilidad y un servicio personalizado.
- Innovación y Mejora Continua: Adoptar prácticas innovadoras y mejorar constantemente sus soluciones para adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado.

Residencia Profesional

Durante la residencia profesional, se colaboró en el Área de Compras y Proveedores, dedicándose a buscar proveedores de calidad que pudieran ofrecer productos a precios competitivos. Esta tarea fue esencial para cumplir el compromiso de Lopack Soluciones de brindar productos de calidad a sus clientes y fortalecer su red de suministros. Además, el residente apoyó en tareas administrativas, contribuyendo al manejo de recursos y la coordinación de procesos. La residencia implicó realizar visitas a proveedores para evaluar la factibilidad de colaboración y asegurar condiciones favorables, así como elaborar un catálogo de productos para los clientes. En este rol, el residente desempeñó un papel clave en la optimización de la cadena de suministro, consolidando sus habilidades en negociación y gestión de relaciones comerciales.

7. Problemas a resolver, priorizándolos.

Lopack Soluciones es una empresa en crecimiento, enfocada en proveer soluciones de empaque, embalaje y seguridad industrial. Sin embargo, como toda empresa emergente, enfrenta retos significativos en su búsqueda por consolidarse como líder en el mercado local y nacional. Aunque cuenta con un modelo de negocio sólido y una clara visión de sus objetivos, la empresa ha identificado áreas críticas que requieren atención inmediata para garantizar su sostenibilidad y expansión.

Uno de los problemas principales es la necesidad de contar con una red de proveedores confiables que ofrezcan productos de calidad a precios competitivos. Actualmente, Lopack enfrenta dificultades para evaluar y seleccionar proveedores que no solo cumplan con los estándares de calidad requeridos, sino que también ofrezcan condiciones económicas y logísticas favorables. Esta limitación impacta directamente en la capacidad de la empresa para satisfacer las necesidades de sus clientes y para mantenerse competitiva frente a otras empresas del sector.

Paralelamente, existe una oportunidad significativa para ampliar la base de clientes. Si bien Lopack ha establecido relaciones comerciales con algunos negocios locales, la falta de estrategias específicas para captar y retener tanto pequeños comercios como grandes empresas limita su crecimiento y posicionamiento en el mercado. Esto incluye la necesidad de generar confianza entre los clientes potenciales, brindarles información detallada sobre los productos disponibles y demostrar el valor agregado que la empresa puede ofrecer.

Adicionalmente, la empresa reconoce la importancia de optimizar su comunicación interna y sus procesos administrativos para garantizar una mayor eficiencia operativa. Esto incluye el fortalecimiento de las relaciones entre las áreas de compras, ventas y logística, asegurando que todas trabajen de manera coordinada hacia los objetivos comunes.

En resumen, Lopack Soluciones enfrenta tres problemas prioritarios:

Desarrollo de una red sólida de proveedores de calidad a precios competitivos, que permita a la empresa cumplir con los estándares de calidad y costos requeridos por sus clientes.

Ampliación de la base de clientes, mediante estrategias específicas de captación y retención que incluyan visitas presenciales y un catálogo de productos bien estructurado. Optimización de los procesos administrativos y de comunicación interna, para garantizar la eficiencia en las operaciones y un servicio excepcional al cliente.

8. Justificación

La implementación de este proyecto dentro de Lopack Soluciones es fundamental para enfrentar los desafíos actuales de la empresa y aprovechar su potencial de crecimiento en un sector tan competitivo como el de empaque, embalaje y seguridad industrial. Este proyecto busca resolver problemas prioritarios que no solo afectan la operación diaria, sino que también limitan el posicionamiento y la proyección de la empresa a largo plazo.

Relevancia para la empresa

Uno de los pilares del éxito de cualquier empresa que opera en el sector logístico es contar con una red confiable de proveedores que puedan garantizar productos de calidad a precios competitivos. Para Lopack Soluciones, la ausencia de una base sólida de proveedores limita su capacidad de satisfacer las expectativas de sus clientes y de competir efectivamente con otras empresas. La solución a este problema permitirá establecer relaciones estratégicas con proveedores que no solo ofrezcan productos acordes con los estándares requeridos, sino que también aseguren la continuidad del suministro y ofrezcan condiciones económicas favorables. Este aspecto es esencial para reducir costos, optimizar el inventario y garantizar que los productos lleguen a los clientes en tiempo y forma.

Además, captar una mayor base de clientes es un objetivo estratégico de Lopack Soluciones. Aunque la empresa ha establecido vínculos comerciales con algunos negocios locales, aún no ha alcanzado su máximo potencial en términos de alcance y penetración en el mercado. Este proyecto busca implementar estrategias específicas de captación de clientes, como visitas presenciales y la presentación de un catálogo de productos bien estructurado. Al consolidar relaciones con pequeños comercios locales y establecer vínculos con grandes empresas, Lopack podrá diversificar sus ingresos, aumentar su prestigio en el mercado y posicionarse como líder en soluciones de empaque y seguridad industrial.

Beneficios para la empresa

La solución de estos problemas ofrecerá beneficios tangibles e intangibles para Lopack Soluciones. En términos económicos, el establecimiento de acuerdos con proveedores confiables y competitivos permitirá a la empresa reducir costos operativos y ofrecer precios más atractivos a sus clientes. Esto, a su vez, incrementará las ventas y reforzará la lealtad del cliente. También se logrará una mayor eficiencia en los procesos internos, lo que redundará en un mejor aprovechamiento de recursos y una disminución de los tiempos de respuesta a las solicitudes de los clientes.

Por otro lado, el fortalecimiento de la cartera de clientes tendrá un impacto directo en el crecimiento financiero de la empresa. Captar tanto pequeños negocios como grandes empresas permitirá diversificar los ingresos y asegurar un flujo constante de pedidos. Esto incrementará la estabilidad financiera y facilitará futuras inversiones en innovación, tecnología y expansión operativa.

En términos operativos, la mejora en la comunicación interna y la optimización de los procesos administrativos garantizarán una mayor coordinación entre las áreas de compras, ventas y logística. Esto no solo aumentará la eficiencia general de la empresa, sino que también reducirá errores, mejorará la calidad del servicio y fortalecerá la imagen de Lopack Soluciones como un socio estratégico confiable.

Desde el punto de vista académico y profesional, este proyecto ofrece una oportunidad única para aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación universitaria en un contexto real. La búsqueda de proveedores de calidad y la evaluación de sus condiciones implican habilidades de análisis, negociación y toma de decisiones. Al visitar proveedores y evaluar su factibilidad, se aprende a identificar oportunidades y riesgos, además de fortalecer la capacidad para establecer relaciones comerciales efectivas.

El desarrollo de estrategias para captar clientes también representa un desafío significativo que permitirá al residente adquirir experiencia en el diseño y la implementación de iniciativas de marketing y ventas. Esto incluye habilidades como la

comunicación efectiva, la presentación de propuestas y la construcción de confianza con clientes potenciales. Asimismo, el trabajo en el área administrativa ofrecerá al residente una comprensión integral del funcionamiento interno de la empresa, fomentando su capacidad de gestión y planificación estratégica.

Proyección a largo plazo

La ejecución exitosa de este proyecto marcará un punto de inflexión para Lopack Soluciones. La empresa no solo logrará resolver problemas inmediatos, sino que también sentará las bases para un crecimiento sostenido en los próximos años. Con una red de proveedores confiables y una cartera diversificada de clientes, Lopack estará en una posición sólida para enfrentar los desafíos del mercado y consolidar su reputación como un referente en soluciones logísticas.

Además, el impacto del proyecto no se limitará a los resultados tangibles. Este proyecto representa un ejemplo de cómo la colaboración entre instituciones educativas y empresas puede generar beneficios mutuos. Por un lado, Lopack Soluciones se beneficiará de la innovación y el enfoque estratégico del residente; por otro, el residente obtendrá experiencia práctica y habilidades valiosas que contribuirán a su desarrollo profesional y personal.

9. Objetivos (General y Específicos)

Objetivo General

Consolidar la competitividad y el posicionamiento de Lopack Soluciones en el mercado local y nacional de empaque, embalaje y seguridad industrial, mediante la implementación de estrategias integrales enfocadas en la captación de clientes y la optimización de la red de proveedores. Este objetivo busca garantizar la calidad de los productos ofrecidos, la sostenibilidad de la empresa, y la satisfacción de las necesidades específicas de los clientes. Además, se persigue fortalecer las capacidades internas de la empresa en términos de administración, logística y atención al cliente, asegurando una base sólida para su crecimiento y reconocimiento como un socio estratégico confiable en el sector logístico e industrial.

Objetivos Específicos

- Incrementar la cartera de proveedores en un 30% mediante la identificación y evaluación de opciones confiables que ofrezcan productos de alta calidad y precios competitivos durante el periodo de residencia.
- Captar al menos 10 nuevos clientes locales y 3 empresas grandes que requieran soluciones de empaque, embalaje y seguridad industrial, a través de visitas personalizadas y presentaciones del catálogo de productos.
- Reducir los costos de adquisición de materiales en un 15% mediante negociaciones efectivas con proveedores seleccionados, asegurando la sostenibilidad financiera de la empresa.
- Realizar un mínimo de 20 visitas presenciales a proveedores y clientes potenciales para evaluar factibilidad, precios y necesidades específicas de productos o servicios.
- Implementar un sistema de control de calidad para el 100% de los productos adquiridos con el objetivo de garantizar su cumplimiento con los estándares requeridos por los clientes de Lopack Soluciones.
- Elaborar al menos 5 estrategias de mejora en el proceso de captación y mantenimiento de relaciones comerciales, basadas en el análisis de los resultados obtenidos durante las actividades de campo y de investigación.

Resultados Esperados

- Incremento en la calidad y competitividad de los productos adquiridos.
- Consolidación de una red confiable de proveedores que satisfagan las necesidades de la empresa.
- Expansión de la cartera de clientes mediante relaciones comerciales estratégicas.
- Mejora en los procesos administrativos del área de compras y proveedores.
- Posicionamiento de Lopack Soluciones como una empresa de confianza en el mercado local y nacional.

Figura 1.0



Figura 2.0



CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO

10. Marco Teórico (fundamentos teóricos).

El marco teórico de este proyecto de residencia profesional establece la base conceptual para entender y abordar los aspectos clave relacionados con la gestión de proveedores, captación de clientes y posicionamiento en el mercado. Este análisis integra teorías y modelos relevantes que permiten estructurar las actividades y estrategias diseñadas para Lopack Soluciones.

Gestión de Proveedores

La gestión eficiente de proveedores es esencial para garantizar el flujo continuo de materiales y productos de calidad en las empresas. Según Monczka, Handfield y Giunipero (2009), la gestión de la cadena de suministro comienza con la identificación y evaluación de proveedores estratégicos que cumplan con requisitos específicos de calidad, costos y tiempo de entrega.

Uno de los modelos más influyentes en este campo es la Matriz de Kraljic, desarrollada por Kraljic en 1983, que clasifica los insumos en cuatro categorías:

Productos no críticos.

Productos apalancados.

Productos estratégicos.

Productos de cuello de botella.

Este modelo guía a las empresas en la priorización de sus proveedores y en la asignación de recursos, considerando el impacto en el negocio y la complejidad del mercado (Kraljic, 1983). Su aplicación en Lopack Soluciones es clave para identificar proveedores confiables que ofrezcan productos de calidad a precios competitivos.

Captación y Retención de Clientes

La gestión de relaciones con clientes (CRM) es fundamental para captar y retener clientes de forma eficiente. Kotler y Keller (2012) destacan que el CRM permite construir relaciones sólidas y personalizadas, incrementando la satisfacción y lealtad del cliente.

Un enfoque relevante es la Pirámide de Clientes, propuesta por Dowling y Uncles (1997), que clasifica a los clientes en diferentes niveles según su valor estratégico para la empresa. Este modelo enfatiza la importancia de identificar clientes de alto valor y diseñar estrategias específicas para atender sus necesidades, algo crucial para Lopack Soluciones al abordar tanto pequeños comercios locales como grandes empresas.

Posicionamiento en el Mercado

El concepto de posicionamiento, introducido por Ries y Trout (1981), es esencial para diferenciar a una empresa de su competencia, ocupando un lugar único en la mente de los consumidores. Para lograrlo, es importante identificar los atributos que distinguen a la empresa, como la calidad, la innovación y el servicio personalizado.

Por su parte, Porter (1985) sugiere que las empresas pueden alcanzar una ventaja competitiva sostenible mediante tres estrategias principales:

Liderazgo en costos.

Diferenciación.

Enfoque en un nicho específico.

Lopack Soluciones busca combinar una estrategia de diferenciación basada en la calidad del producto con precios competitivos, lo que le permitirá posicionarse como líder en el mercado local y nacional.

Sostenibilidad Empresarial

La sostenibilidad es un factor clave en la gestión moderna de empresas. Según Elkington (1997), el modelo de Triple Bottom Line propone que las empresas deben equilibrar sus objetivos económicos con su impacto social y ambiental.

Lopack Soluciones, al adoptar prácticas sostenibles en su cadena de suministro, no solo mejora su imagen corporativa, sino que también cumple con las expectativas de los clientes modernos, quienes valoran las empresas responsables.

Principales Supuestos del Modelo Aplicado

Los proveedores evaluados tendrán interés en establecer relaciones comerciales con Lopack Soluciones.

Los clientes potenciales estarán abiertos a las estrategias de captación diseñadas.

Las prácticas propuestas pueden implementarse con los recursos actuales de la empresa.

Limitaciones del Modelo Aplicado

Restricciones de tiempo y recursos para realizar visitas presenciales a proveedores y clientes.

Competencia intensa en el mercado que podría dificultar el establecimiento de relaciones comerciales.

Dependencia de factores externos, como fluctuaciones en los costos de materiales.

Conclusión del Marco Teórico

El marco teórico presentado establece una base sólida para el desarrollo del proyecto de residencia profesional, integrando modelos ampliamente aceptados en gestión de proveedores, captación de clientes y sostenibilidad. Su aplicación en Lopack Soluciones permitirá abordar de manera estructurada los retos planteados, asegurando que las estrategias diseñadas sean efectivas y alineadas con los objetivos de la empresa.

CAPÍTULO 4: DESARROLLO

11. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.

Se realizó a través de un enfoque metodológico mixto, integrando herramientas cualitativas y cuantitativas para la recolección, análisis e interpretación de datos. A continuación, se detallan los procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados, así como las actividades realizadas en cada etapa del proyecto.

Elementos, Procedimientos y Técnicas Utilizados

1. Este proyecto fue de tipo descriptivo y aplicado, orientado a identificar y evaluar proveedores potenciales y clientes estratégicos con base en sus características, necesidades y capacidades. Se utilizó una metodología exploratoria inicial para recolectar datos, seguida de un análisis descriptivo de las opciones disponibles.
2. Instrumentos de Recolección de Información
 - Entrevistas estructuradas: Se realizaron entrevistas con el personal interno de Lopack Soluciones para identificar los criterios de calidad y costo requeridos para los proveedores.
 - Encuestas a clientes potenciales: Estas encuestas, diseñadas para medir la percepción de los productos y servicios de Lopack, permitieron identificar las expectativas del mercado local y nacional.
 - Matrices de evaluación: Basadas en la metodología de Kraljic, se crearon matrices para clasificar a los proveedores y priorizar las opciones más viables.
 - Visitas de campo: Se efectuaron visitas presenciales a los proveedores y clientes con el objetivo de verificar la calidad de los productos, evaluar las instalaciones y generar confianza.
3. Modelo de Análisis
 - Análisis Costo-Beneficio: Este modelo permitió comparar las propuestas de diferentes proveedores para determinar cuál ofrecía la mejor relación calidad-precio.
 - Análisis FODA: Se utilizó para evaluar la posición estratégica de Lopack Soluciones en el mercado, identificando fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas relacionadas con la captación de clientes y proveedores.

Población y Muestra

1. Población Objeto de Estudio

- Proveedores: Empresas fabricantes y distribuidoras de materiales de empaque, embalaje y equipo de seguridad industrial, con enfoque en proveedores locales y nacionales.
- Clientes: Pequeños comercios locales y empresas grandes ubicadas en la región, con interés en productos de empaque y seguridad industrial.

2. Muestra

- Proveedores: Se seleccionaron diez proveedores con base en criterios de calidad, capacidad de respuesta y precios competitivos.
- Clientes: Se entrevistaron a 15 pequeños comercios locales y 5 empresas grandes, seleccionados al azar dentro del área geográfica de influencia de Lopack Soluciones.

Actividades Realizadas

1. Planeación Inicial

- Revisión de los objetivos del proyecto y establecimiento de los criterios de selección para proveedores y clientes.
- Diseño de instrumentos de recolección de información, incluyendo cuestionarios y guías de entrevista.
- Elaboración del cronograma de actividades.

2. Recolección de Información

- Aplicación de entrevistas estructuradas con el equipo administrativo para definir las prioridades del proyecto.
- Realización de visitas a proveedores seleccionados para evaluar la calidad de los productos, el tiempo de entrega y las condiciones de negociación.
- Aplicación de encuestas a clientes potenciales para entender sus necesidades y expectativas respecto a los productos ofrecidos.

3. Análisis de la Información

- Clasificación de proveedores utilizando una matriz de evaluación basada en criterios de costo, calidad y confiabilidad.
- Análisis de las encuestas aplicadas a clientes para identificar tendencias y demandas del mercado.
- Realización de un análisis FODA para Lopack Soluciones, enfocándose en el crecimiento y posicionamiento estratégico.

4. Implementación y Validación

- Presentación de las propuestas seleccionadas al equipo administrativo de Lopack Soluciones.
- Desarrollo de estrategias de captación de clientes, incluyendo visitas presenciales con un catálogo de productos diseñado específicamente para el proyecto.

- Monitoreo de los resultados iniciales en términos de aceptación por parte de proveedores y clientes.

Anexos

En los anexos se incluyen:

1. Instrumentos de recolección de información:
 - Formato de entrevistas a proveedores.
 - Encuestas aplicadas a clientes.
2. Resultados de las visitas de campo y análisis de las matrices de evaluación.
3. Catálogo de productos presentado a clientes.

Anexo 1: Formato de Entrevistas a Proveedores

Objetivo:

Evaluar la calidad de los proveedores con base en criterios específicos como precios, tiempos de entrega, capacidad de producción, y términos de negociación.

Preguntas:

1.	¿Qué productos relacionados con empaque, embalaje o equipo de seguridad industrial ofrece su empresa?
2.	¿Cuáles son sus precios unitarios y descuentos por volumen?
3.	¿Qué garantías ofrece sobre sus productos?
4.	¿Cuál es su capacidad de producción mensual?
5.	¿Cuál es su tiempo promedio de entrega?
6.	¿Qué términos de pago manejan?
7.	¿Cuenta con certificaciones de calidad? En caso afirmativo, ¿cuáles?
8.	¿Proveen soporte técnico o asesoramiento sobre el uso de sus productos?

Tabla 1.0

Anexo 2: Encuestas Aplicadas a Clientes Potenciales

Objetivo:

Identificar las necesidades, expectativas y niveles de satisfacción de los clientes potenciales respecto a productos de empaque, embalaje y seguridad industrial.

Formato:

- Número de encuestados: 20 (15 pequeños comercios locales y 5 empresas grandes).
-

Preguntas:	Resultados Resumidos:
¿Qué productos relacionados con empaque o seguridad industrial adquiere con mayor frecuencia?	Productos más demandados: Cajas de cartón, burbujas y guantes de seguridad.
¿Cuál es el presupuesto promedio mensual destinado a estos productos?	Presupuesto promedio: -\$10,000 MXN mensuales para pequeños comercios. -\$50,000 MXN mensuales para empresas grandes.
¿Cuáles son los aspectos más importantes al seleccionar a un proveedor? (Ejemplo: precio, calidad, tiempos de entrega).	Prioridades en proveedores: -Calidad del producto: 40% -Precio competitivo: 35% -Tiempos de entrega: 25%
¿Ha tenido problemas de calidad con sus proveedores actuales?	Ocasionalmente
¿Estaría dispuesto a cambiar de proveedor si recibe mejores términos de negociación?	Disposición al cambio de proveedor: 75% afirmó que consideraría un cambio si las condiciones mejoran.

Tabla 2.0

Anexo 3: Matriz de Evaluación de Proveedores

Criterios de Evaluación:

1. Calidad del producto.
2. Relación precio-calidad.
3. Tiempos de entrega.
4. Certificaciones de calidad.
5. Capacidad de producción.
6. Condiciones de pago.

Proveedor	Calidad	Precio	Entrega	Certificación	Capacidad	Puntuación Total
Proveedor A	9/10	8/10	7/10	Sí	Alta	43/50
Proveedor B	8/10	7/10	8/10	No	Media	38/50
Proveedor C	7/10	6/10	9/10	Sí	Alta	38/50

Tabla 3.0

Conclusión:

El Proveedor A destacó como la mejor opción por su equilibrio entre calidad, precio y capacidad, a pesar de un tiempo de entrega ligeramente mayor.

Anexo 4: Catálogo de Productos Presentado a Clientes

El catálogo incluyó:

1. Materiales de Empaque:
 - Cajas de cartón (diferentes tamaños).
 - Película plástica de alta resistencia.
 - Cintas adhesivas industriales.
2. Equipo de Seguridad Industrial:
 - Cascos de seguridad.
 - Guantes de protección.
 - Lentes de seguridad.

Estrategia de Presentación:

- Formato: Documento impreso y digital con imágenes.
- Acompañamiento: Una breve presentación personalizada durante las visitas presenciales.
- Descuento Inicial: Oferta introductoria para los primeros pedidos, incentivando la fidelización.

Cronograma de actividades

Actividades por Quincena	Ago-1a	Ago-2a	Sept-1a	Sept-2a	Oct-1a	Oct-2a	Nov-1a	Nov-2a	Dic-1a
Investigación de mercado									
Diseño y desarrollo del catálogo									
Búsqueda y evaluación de proveedores									
Visitas a proveedores potenciales									
Captación de clientes locales pequeños y grandes									
Análisis de resultados y elaboración de reportes									

CAPÍTULO 5: RESULTADOS

12. Resultados

El desarrollo del proyecto de residencia profesional en Lopack Soluciones tuvo como eje principal la mejora en la gestión de proveedores y el fortalecimiento de la captación de clientes. Se implementaron técnicas de evaluación, análisis y recolección de datos para identificar proveedores confiables y captar clientes potenciales. A continuación, se presentan los resultados más relevantes organizados en categorías, acompañados de interpretaciones y conclusiones derivadas del análisis.

Resultados en la Evaluación de Proveedores

A través de entrevistas y la aplicación de la Matriz de Evaluación de Proveedores, se evaluaron cinco proveedores locales y nacionales, considerando los criterios establecidos previamente.

Criterio	Proveedor A	Proveedor B	Proveedor C	Proveedor D	Proveedor E
Calidad del producto	9/10	8/10	7/10	6/10	8/10
Relación precio-calidad	8/10	7/10	6/10	9/10	7/10
Tiempo de entrega	7/10	8/10	9/10	8/10	6/10
Certificaciones	Sí	No	Sí	No	Sí
Capacidad de producción	Alta	Media	Alta	Baja	Media

Tabla 4.0

Conclusión:

El análisis identificó al Proveedor A como la opción más viable por su equilibrio entre calidad, precio y capacidad de producción. Esto permitirá a Lopack ofrecer productos de alta calidad a precios competitivos, mejorando su oferta en el mercado.

Resultados en la Captación de Clientes: Se aplicaron encuestas a 20 comercios locales y empresas grandes. Los datos obtenidos reflejan las necesidades y expectativas del mercado objetivo.

Aspecto Evaluado	Porcentaje de Importancia
Calidad del producto	40%
Precio competitivo	35%
Tiempos de entrega	25%

Tabla 5.0

Interpretación:

El 75% de los encuestados mostró disposición a cambiar de proveedor si se les ofrecían mejores condiciones. Este resultado respalda la estrategia de Lopack para enfocar sus esfuerzos en construir relaciones sólidas y brindar servicios personalizados.

Acciones Implementadas:

- Creación de un catálogo de productos con precios competitivos y una presentación profesional.
- Visitas presenciales a los clientes, estableciendo confianza y fortaleciendo la imagen de la empresa.

Resultados Financieros Estimados

Se proyectaron los ingresos potenciales al captar al menos dos empresas grandes y cinco comercios locales. La tabla muestra una estimación mensual:

<i>Cliente</i>	<i>Ventas Proyectadas (MXN)</i>
Empresa Grande A	\$50,000
Empresa Grande B	\$45,000
Comercio Local 1	\$10,000
Comercio Local 2	\$8,000
Comercio Local 3	\$7,000

Tabla 6.0

Total, Mensual Proyectado: \$120,000 MXN

Pruebas Científico-Metodológicas Utilizadas

1. Análisis Comparativo de Proveedores:
 - Utilizando la matriz de evaluación como técnica base para la comparación cualitativa y cuantitativa de las opciones disponibles.
2. Encuestas a Clientes Potenciales:
 - Diseño estadístico simple, con análisis descriptivo de las respuestas.
 - Resultados tabulados para facilitar la interpretación de tendencias.
3. Proyección Financiera:
 - Cálculo basado en datos históricos de ventas del sector y los costos promedio obtenidos durante la evaluación de proveedores.
4. Modelo de Relación Cliente-Proveedor:
 - Basado en el esquema de Relación a Largo Plazo (RLP), que prioriza la confianza mutua y el cumplimiento de expectativas específicas.

CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES

13. Conclusiones del Proyecto

El proyecto de residencia profesional en Lopack Soluciones ha permitido desarrollar una serie de actividades que contribuyen al fortalecimiento y crecimiento de la empresa, específicamente en el área de Compras y Proveedores. A través de la identificación y evaluación de proveedores de calidad, así como la captación de nuevos clientes, se logró avanzar en el objetivo de posicionar a Lopack como un actor confiable en el mercado de empaque, embalaje y seguridad industrial.

Los resultados obtenidos demostraron que el enfoque en proveedores específicos, con precios competitivos y productos de calidad, es crucial para mejorar la oferta de servicios de la empresa. Además, el proceso de captación de clientes, centrado en la creación de relaciones a largo plazo y la presentación personalizada de productos, contribuyó a reforzar la presencia de Lopack en el mercado local y nacional.

Los logros han sido realmente significativos para ambas partes, ya que se consolidaron buenas relaciones con más de tres proveedores de confianza, que cumplen con los parámetros de calidad. Así mismo se consolidó una excelente relación con los clientes, al cumplir con sus requerimientos en tiempo y forma, además de destacarnos por la calidad y precio que fue nuestra mejor herramienta para destacarnos de otras empresas del mismo giro y siempre obteniendo acuerdos para que los clientes se sientan seguros al comprar con nosotros.

En conclusión, este proyecto no solo contribuyó al crecimiento de la empresa, sino que también se permitió aplicar y fortalecer habilidades de gestión de proveedores, análisis de mercado y ventas, elementos que serán esenciales para una futura carrera profesional.

CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS

14. Competencias desarrolladas y/o aplicadas.

A lo largo de mi proyecto de residencia profesional en Lopack Soluciones, tuve la oportunidad de desarrollar y aplicar diversas competencias que fortalecieron tanto mi formación académica como mi desempeño profesional.

1. En primer lugar, reforcé mis habilidades en gestión y análisis de proveedores, lo que implicó la identificación, evaluación y selección de proveedores confiables que ofrecieran productos de calidad a precios competitivos. Este proceso me permitió aplicar mi capacidad de análisis crítico y de toma de decisiones fundamentadas en datos y necesidades del mercado.
2. También desarrollé competencias en atención y captación de clientes, especialmente en la presentación de productos y la creación de relaciones comerciales basadas en la confianza y la personalización. Esta experiencia me ayudó a fortalecer mi habilidad de comunicación efectiva, tanto oral como escrita, y mi enfoque en el servicio al cliente.
3. En el ámbito administrativo, apliqué mi conocimiento en la organización y control de información, lo que incluyó la elaboración de reportes, el manejo de inventarios y la planificación de estrategias para la mejora continua de los procesos. Esta tarea mejoró mi capacidad para trabajar de manera estructurada y gestionar múltiples actividades simultáneamente.
4. Otra competencia clave que desarrollé fue mi habilidad para trabajar en equipo y colaborar con diferentes áreas de la empresa. Durante el proyecto, trabajé de la mano con los departamentos de Compras, Logística y Ventas, lo que me permitió entender la importancia de la coordinación y la integración para lograr los objetivos organizacionales.
5. Gestión de Proyectos: Aprendí a planificar, organizar y ejecutar actividades específicas dentro del marco del proyecto, asegurando que los objetivos establecidos se cumplieran en tiempo y forma. Esta habilidad me permitió desarrollar un enfoque estratégico y estructurado hacia la resolución de problemas.
6. Negociación Comercial: Mejoré mi capacidad para establecer acuerdos favorables con proveedores y clientes. Este proceso implicó persuasión, análisis de precios y calidad, así como la capacidad de proponer soluciones que beneficiaran tanto a la empresa como a sus socios comerciales.
7. Adaptabilidad al Cambio: Enfrenté desafíos como la necesidad de ajustar estrategias en función de los cambios en el mercado o las necesidades internas de la empresa. Esto fortaleció mi habilidad para adaptarme rápidamente y mantener un enfoque positivo ante situaciones nuevas o imprevistas.

8. Pensamiento Crítico y Resolución de Problemas: Desarrollé una mayor capacidad para analizar información compleja, identificar áreas de mejora y proponer soluciones efectivas. Esto fue clave en la evaluación de proveedores y la captación de clientes, áreas centrales de mi proyecto.
9. Manejo de Relaciones Interpersonales: Aprendí a interactuar de manera efectiva con diferentes niveles jerárquicos dentro de la empresa, así como con clientes y proveedores externos. Esto mejoró mi empatía, asertividad y habilidades para construir relaciones sólidas y duraderas.
10. Toma de Decisiones Informadas: Utilicé herramientas y análisis de datos para fundamentar mis decisiones, lo que me permitió seleccionar proveedores de calidad y determinar estrategias de captación de clientes basadas en hechos concretos.
11. Gestión del Tiempo: La necesidad de cumplir con diversas tareas dentro del tiempo establecido fortaleció mi capacidad para priorizar actividades, planificar y optimizar mis recursos, logrando así un equilibrio eficiente entre las demandas del proyecto.
12. Innovación y Creatividad: Implementé ideas nuevas en la presentación de productos y servicios a clientes potenciales, destacando por ofrecer enfoques frescos y personalizados que diferenciaron a Lopack Soluciones de sus competidores.
13. Ética Profesional: Practiqué la integridad y el profesionalismo en todas mis actividades, asegurando transparencia en la comunicación y respeto hacia las políticas y valores de la empresa.
14. Compromiso con la Sostenibilidad: Trabajé alineada con la visión de la empresa de adoptar prácticas responsables y eco amigables, contribuyendo al posicionamiento de Lopack Soluciones como un actor consciente en el sector.
15. Finalmente, adquirí mayor experiencia en el uso de herramientas tecnológicas para la gestión de información y la elaboración de estrategias de mercado. Esto me permitió optimizar mi tiempo y aumentar la precisión en mis actividades, preparándome mejor para enfrentar retos futuros en un entorno laboral dinámico.

En conjunto, estas competencias no solo contribuyeron al éxito de mi proyecto de residencia, sino que también se convertirán en pilares fundamentales para mi desarrollo profesional en el campo del comercio y la logística.

CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN

15. Fuentes de información

Referencias de Libros

Referencias

Dowling, G. R., & Uncles, M. (1997). Do customer loyalty programs really work? Sloan Management Review, 38(4), 71-82.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). Marketing management (14th ed.). Pearson Education.

Kraljic, P. (1983). Purchasing must become supply management. Harvard Business Review, 61(5), 109-117.

Monczka, R. M., Handfield, R. B., Giunipero, L. C., & Patterson, J. L. (2009).

Purchasing and supply chain management. Cengage Learning.

CAPÍTULO 9: ANEXOS

Pabellón de Arteaga, Aguascalientes. 19 de agosto de 2024

No. L-000-500-A

Asunto: Carta de
aceptación

ANGIE JOHANNA ZAMORA LÓPEZ
JEFA DEL DEPTO. DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y VINCULACIÓN
P R E S E N T E

Por este medio me permito hacer de su conocimiento que la C. **Isabel Berenice Moreno Dondiego**, con número de control 201050047 de la carrera de **Ingeniería en Gestión Empresarial Mixta** ha sido aceptada para realizar sus residencias profesionales dentro de Lopack Soluciones. Sabemos que su proyecto será de gran beneficio para ambas partes.

Sin más por el momento me despido, reciba saludos cordiales.

Atentamente:



Aldo Bolivar Moreno Dondiego
Gerente General.

20
24



CATÁLOGO

MATERIAL DE EMPAQUE

CINTAS



Cinta transparente



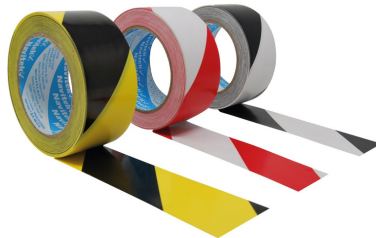
Masking Tape



Cinta doble cara



Cinta de marcaje (varios colores)



Cinta de marcaje bicolor



Cinta Canela



Cinta de aislar negra



Cinta impresa Precaución



Cinta impresa Peligro

FLEJE



Fleje reciclado



Fleje PET



Fleje metálico

GRAPA PARA FLEJE



Grapa para fleje negro



Grapa para fleje PET



Grapa para fleje metálico

RAFIA BLANCA



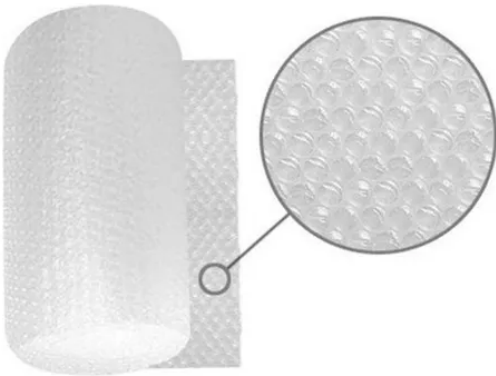
EMPLAYE



VITAFILM



POLIBURBUJA



POLIFOAM



ESQUINEROS





COTIZA CON NOSOTROS

☎ 465 117 6837

☎ 449 370 7427

✉ lopack.ags@gmail.com

👍 Lopack Mudanzas

La mejor calidad del mercado la encuentras aquí.



2024

CATÁLOGO

Material de Seguridad

Catálogo de Productos

Zapato de seguridad



Zapato de seguridad



Cofia



Extintores



Protección visual



Protección visual



Protección visual



Protección auditiva



Protección auditiva



Nota: Puedes solicitar cualquier otro producto a nuestros medios de contacto.

Catálogo de Productos

Casco



Barbiquejo



Guante anticorte



Guante nylon



**Guante Resistentes a
Químicos**



**Guante de Piel
Reforzado**



Chalecos



Faja de Seguridad



Mascarilla Desechable



Nota: Puedes solicitar cualquier otro
producto a nuestros medios de contacto.



📍 Pabellón de Arteaga,
Ags.

☎ 449 370 7427
465 117 6837

f Lopack Mudanzas
✉ lopack.ags@gmail.com

La mejor calidad la encuentras aquí.