

PLAN DE MEJORAMIENTO EMPRESARIAL HOLI GENERAL TRADING LLC –
DUBÁI, UAE



DIEGO ANDRÉS FORERO BARRIENTOS



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2025

PLAN DE MEJORAMIENTO EMPRESARIAL HOLI GENERAL TRADING LLC –
DUBÁI UAE

DIEGO ANDRÉS FORERO BARRIENTOS

Informe de práctica empresarial presentado como requisito para optar al título de Profesional
de Negocios Internacionales

Asesor:

Mg. DIANA LORENA GUTIÉRREZ DIAZ
Magister en Gobierno y Políticas Públicas

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2025

Autoridades Académicas

P. Fray Álvaro José ARANGO RESTREPO, O. P.

Rector General

P. Mauricio Antonio CORTÉS GALLEGU, O. P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O. P.

Rector Sede Villavicencio

P. Adrián Mauricio GARCÍA PEÑARANDA, O. P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

P. Edgar Leonardo GUTIÉRREZ, O.P.

Director de la División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Seccional
Villavicencio

Mg. Javier Humberto TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Agradecimientos

En primer lugar, quiero agradecer a Dios y mi familia, en especial a mi madre María Mercedes Barrientos y a mi padre German Darío Forero por su apoyo incondicional en todo mi proceso de formación como negociador internacional, también quiero agradecer a mi pareja quien ha estado conmigo en casi todo este proceso, en este largo camino se presentaron obstáculos y dificultades que con determinación y paciencia se lograron superar y finalmente me llevaron al final de esta gran experiencia.

Por último, quiero agradecer a mi tutora de grado Diana Lorena Gutiérrez Díaz quien estuvo siempre atenta, motivándome y guiándome en el proceso de la práctica internacional la cual culminó exitosamente en Dubái y otras ciudades de Emiratos Árabes Unidos.

Tabla de contenido

Resumen		7
Abstract		8
Glosario		9
Introducción		10
1. Empresa		11
1.1 Aspectos Generales		11
1.2 Misión, visión y valores		11
1.2.1 Misión		11
1.2.2 Visión		12
1.2.3 Valores		12
1.2.4 Código de ética		13
1.3 Objetivos		13
1.3.1 Objetivo General		13
1.3.2 Objetivos Específicos:		13
1.4 Ubicación geográfica		14
1.5 Organigrama de la empresa		15
1.5.1 Unidad o Departamento en el que se desarrolló la práctica		15
2. Análisis DOFA		17
2.1 Análisis Cruzado FODA		18
2.1.1 Fortalezas y Oportunidades (FO)		18
2.1.2 Debilidades y Amenazas (DA)		19
2.1.3 Debilidades y Oportunidades (DO)		19
Fortalezas y Amenazas (FA):		19
3. Matriz PESTEL		20
3.1 Análisis matriz PESTEL		20
4. Plan de mejora		22
Conclusión		28
Bibliografía		29

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1 Logo Holi Supermarkets	11
Figura 2 Sedes de HOLI en UAE.	14
Figura 3 Organigrama	15
Figura 4 FODA de Holi	17
Figura 5 Matriz PESTEL	20
Figura 6 Evidencia fotográfica.	24
Figura 7 Matriz de costeo	25
Figura 8 Llegada del primer contenedor	26
Figura 9 Inspección Contenedor Figura 7	27

Resumen

En este informe se detalla la experiencia adquirida por el estudiante durante las prácticas empresariales en Holi General Trading LLC, una empresa dedicada a la logística y la distribución de productos latinoamericanos en el medio oriente, el objetivo de la experiencia fue pulir los conocimientos teóricos aprendidos anteriormente en la universidad y aplicarlos en la empresa en áreas clave como contabilidad, logística y administración; este informe se detallará sobre un plan de mejora llevado a cabo en la práctica para impulsar el crecimiento de la empresa y lograr una optimización en la cadena de suministro precios y posicionamiento, como resultado de esto se ha adquirido un profundo conocimiento de costeo, logística y automatización que será de gran utilidad para el desarrollo profesional del futuro profesional.

Palabras clave: Logística, importación, distribución, mercado, Latinoamérica, Medio Oriente.

Abstract

This report details the experiences gained during an internship at Holi General Trading LLC, a company dedicated to the logistics and distribution of Latin American products in the Middle East. The primary objective of the internship was to apply theoretical knowledge acquired during university studies to real-world business practices, focusing on key areas such as accounting, logistics, and administration. This report will elaborate on an improvement plan implemented during the internship aimed at fostering the company's growth and optimizing the supply chain, pricing, and positioning. As a result of this experience, a profound understanding of costing, logistics, and automation has been acquired, which will be invaluable for the future professional development of the intern.

Keywords: Logistics, Importation, Distribution, Market, Latin America, Middle East.

Glosario

JAFZA (Jebel Ali Free Zone): Operado por DP World, es uno de los puertos más grandes y activos del mundo, crucial para el comercio y la logística en la región (Departamento de Economía y Turismo, Dubai, 2020).

Dubai Logistics City (DLC): Parte de Dubái South, es una plataforma logística integrada que facilita el almacenamiento, distribución y transporte de mercancías (Muallem, 2024).

Dubái Municipality: es una de las instituciones gubernamentales más grandes de los Emiratos Árabes Unidos, fundada en 1954 por su Alteza el Jeque Rashid Al Maktoum, la municipalidad de Dubái supervisa el crecimiento urbano de la ciudad con un enfoque en la innovación y la sostenibilidad. Maneja la planificación urbana, la gestión de residuos, la salud pública y más, transformando el paisaje urbano y estableciendo estándares internacionales de gobernanza urbana (Dubai Municipality, 2024).

Introducción

Este informe recopila la información general y las actividades realizadas por el practicante durante su estancia en Holi General Trading LLC, abordando las características más importantes de la empresa, su funcionamiento, estructura organizativa y su evolución durante el periodo de prácticas.

Holi recibió al practicante en una etapa de consolidación en el mercado emiratí, lo que permitió un desarrollo proactivo por parte del estudiante. Al asumir diversas responsabilidades, adquirió agilidad y dinamismo, a la vez que profundizó sus conocimientos en áreas fundamentales para el crecimiento de la empresa, de esa manera, se convirtió en un colaborador valioso para Holi durante su estancia.

El practicante participó en diversas actividades y proyectos, como la estandarización de procesos, el desarrollo de una nueva página web de comercio electrónico, el apalancamiento financiero y la expansión de Holi a otros emiratos. Destaca su participación en el proyecto "COL / MIDDLE EAST 24", el cual resultó ser el más importante y exitoso.

Finalmente, se presentan matrices, análisis y figuras que ilustran el contexto de Holi en Emiratos Árabes Unidos y detallan el desarrollo de procesos clave.

1. Empresa

1.1 Aspectos Generales

HOLI General Trading LLC es una empresa dedicada a la apertura de mercados en Medio Oriente con el objetivo de asistir a productores y emprendedores de Latinoamérica en la comercialización de sus productos en los Emiratos Árabes Unidos a través de sus diversos canales de venta (Físico y en línea).

Figura 1 Logo Holi Supermarkets



Nota. Tomado de Holi.ae. (2024a)

Razon social de la empresa

Nombre: H O L I General Trading LLC

Main License: No 1036844

Dirección, teléfono, correo electrónico y gerente comercial.

Warehouse y sede principal: Goshi Warehouses, #06 Al qouz Industrial área 3, Dubái –
UAE Sede JLT: Jumeirah Lake Towers, Cluster B, Shop 22 (Lake level).

Teléfono: +971 52 7672433

Correo Electrónico: holi@superholi.com

Correo gerencial: ivanoc@holi.ae Correo gerente logístico: Danielgh@holi.ae

1.2 Misión, visión y valores.

1.2.1 Misión

“En Grupo HOLI, nos dedicamos a fomentar la expansión global de los emprendedores latinoamericanos al facilitar su acceso al prospero mercado de Medio Oriente. Nos esforzamos

por brindar soluciones integrales y eficientes, estableciendo vínculos duraderos entre los productores y los consumidores”. (*Holi Group,2024b*).

1.2.2 Visión

“Ser la franquicia latina líder del medio oriente, reconocida por la excelencia de nuestros productos, somos el puente que une dos culturas comerciales vibrantes: Latinoamérica y los Emiratos Árabes Unidos. Buscamos ser un socio estratégico y confiable que impulse el crecimiento sostenible de emprendedores y productores en ambos mercados, fomentando la colaboración y la prosperidad mutua”. (*Holi Group,2024b*).

1.2.3 Valores

- Calidad: “En HOLI buscamos la excelencia en todos nuestros procesos, desde la logística en el país de origen de exportación, hasta la atención al cliente final”. (*Holi Group,2024b*). Comunidad: Fomentamos e impulsamos la integración y el desarrollo de la comunidad latina, brindando un espacio para el encuentro y el networking. (*Holi Group,2024b*).
- Sostenibilidad: Promovemos prácticas comerciales sostenibles, respetando el medio ambiente y las comunidades locales, abandonando así mismo el uso de plástico en nuestros procesos de distribución y acogiéndonos a las medidas ambientales de los emiratos árabes unidos. (*Holi Group,2024b*).
- Cultura: Maximizamos nuestra cultura latina en el mercado emiratí adaptando el marketing y los servicios hacia los gustos y preferencias de los consumidores locales, manteniendo al mismo tiempo la autenticidad de nuestra cultura latinoamericana. (*Holi Group,2024b*).
- Comunicación: tanto los valores como la información empresarial deben ser transmitidos y comunicados de forma clara y concisa a todos los empleados y stakeholders. (*Holi Group,2024b*).
- Respeto: En un país donde más del 90% de la población es extranjera, respetamos y abrazamos todas las etnias y credos, también las opiniones de todos por igual. (*Holi Group,2024b*).

1.2.4 Código de ética

“Nuestros principios y valores son los que guían las acciones de HOLI y sus empleados, nuestro compromiso es operar con integridad, transparencia y responsabilidad social, construyendo relaciones solidas con nuestros clientes, proveedores, empleados y la comunidad en general”. *(Holi Group,2024b)*.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Facilitar el intercambio comercial equitativo entre Latinoamérica y los Emiratos Árabes Unidos, promoviendo la expansión y el desarrollo económico de productores y emprendedores a través de canales de venta eficiente y estratégicos, tanto en línea como físicos. *(Holi Group,2024b)*.

1.3.2 Objetivos Específicos:

HOLI GROUP

1.3.2.1. Corto / Mediano Plazo.

Establecer sociedad con al menos 50 productores y emprendedores latinoamericanos en un plazo de 3 meses (hasta marzo 2025), empezando por Colombia y México. *(Holi Group,2024b)*.

Establecer sociedad con al menos 50 productores y emprendedores en un plazo de 5 meses, continuando con Argentina y Perú (hasta diciembre 2025). . *(Holi Group,2024b)*.

Establecer la apertura de nuevo punto de distribución en Abu Dhabi para enero 2026)
Desarrollar una plataforma de comercio electrónico eficiente y atractiva para la venta en línea de nuestros productos y para cada uno de nuestros partners. . *(Holi Group,2024b)*.

Establecer la apertura de un centro comunitario Coworking en el cual se ofrezcan asesorías alternas en las áreas de: Diseño, Marketing, Contabilidad y finanzas sin costo. *(Holi Group,2024b)*.

Organizar eventos de promoción y exposiciones en los Emiratos Árabes Unidos para promover el interés por los productos latinoamericanos. *(Holi Group,2024b)*.

1.3.2.2. Mediano / Largo Plazo.

Inaugurar una empresa exportadora con sede en Colombia, México, Perú y Argentina. *(Holi Group, 2024b)*.

Establecer la apertura de una nueva sucursal por año alrededor de los Emiratos Árabes Unidos y dentro de los países que conforman la alianza del golfo pérsico. *(Holi Group, 2024b)*.

Establecer un sistema contable eficiente y efectivo que esté conectado a todas nuestras sucursales y canales de venta. *(Holi Group, 2024b)*.

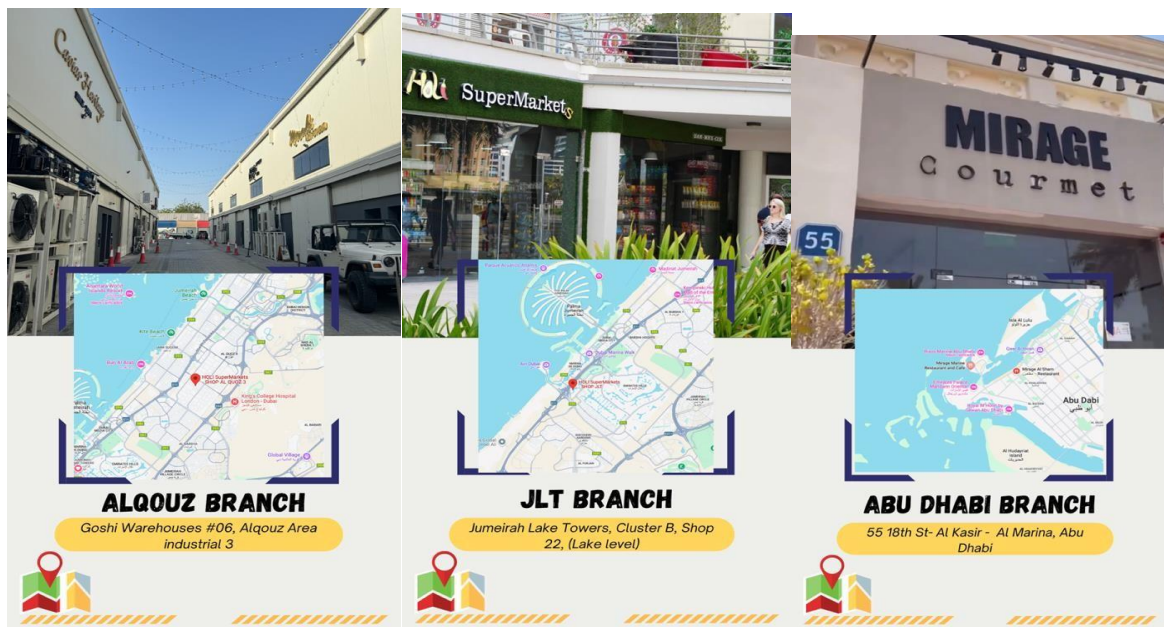
Introducir productos nuevos de otros países de Latinoamérica como: Argentina, Brasil, Perú y Chile en un plazo de 5 meses. *(Holi Group, 2024b)*.

Incrementar las ventas en línea por medio de redes sociales. *(Holi Group, 2024b)*.

Establecer un sistema logístico y de distribución confiable que garantice la entrega oportuna y segura de los productos a los consumidores de los Emiratos Árabes unidos. *(Holi Group, 2024b)*.

1.4 Ubicación geográfica.

Figura 2 Sedes de HOLI en UAE.



Holi Supermarkets es una empresa líder en los Emiratos Árabes Unidos con 3 localizaciones desde su apertura hace un año (2023), dos de ellas se encuentran en el emirato de Dubái y la tercera en la capital Abu Dhabi, su sede principal de distribución se encuentra en el área industrial de Alqouz y sus dos puntos de venta en Jumeirah Lake Towers (Dubái),

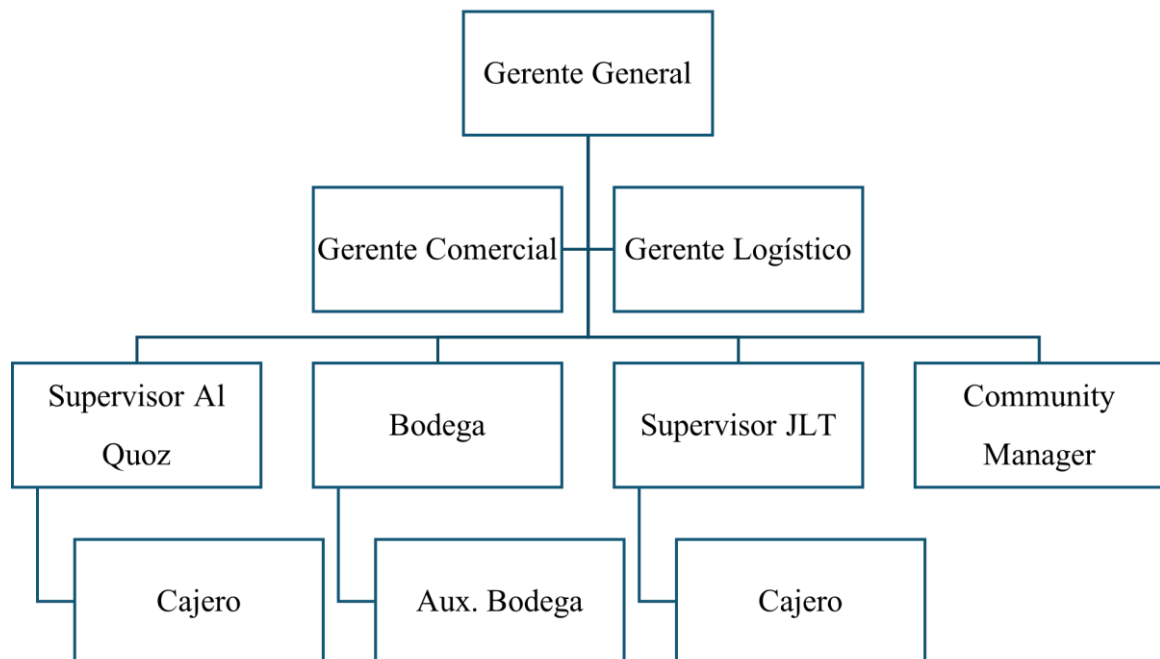
también en Al Marina (Abu Dhabi), las dos sedes donde el estudiante realizó las prácticas son Aqouz ubicado en Goshi Warehouses, #06 Al Aqouz industrial área 3, y en JLT ubicado en Jumeirah Lake Towers, Cluster B, shop 22, Lake level..

1.5 Organigrama de la empresa

La estructura de HOLI, dada su reciente incursión en el mercado emiratí, se ha diseñado para ser compacta y eficiente. Actualmente, cuenta con un gerente comercial y un gerente logístico a nivel central, en cada sede, opera un supervisor de bodega y un cajero. Desde agosto de 2024, HOLI ha establecido bodegas en Colombia, México y próximamente en Perú. Desde esas ubicaciones se gestiona toda la logística de importación hacia Emiratos Árabes Unidos.

En las instalaciones de los Emiratos Árabes Unidos, la empresa cuenta con personal de carga y descarga, supervisores de área, un jefe de ventas y un jefe de operaciones. A continuación, se presenta un ejemplo de la estructura organizacional de HOLI.

Figura 3 Organigrama



Nota. Adaptado de (Holi Group, 2024b).

1.5.1 Unidad o Departamento en el que se desarrolló la práctica

Durante la práctica, el estudiante se desarrolló en tres áreas diferentes, inició en el área administrativa, continuó en marketing y finalmente participó en el área operativa de las dos

sedes de Dubái. En el área administrativa, gestionó la documentación de procesos logísticos, matrices de costeo, la organización y clasificación de documentos aduaneros. En el área de marketing, implementó estrategias para llegar a consumidores locales mediante alianzas con colegios y eventos, además de desarrollar ideas para crear contenido de calidad y difusión de los productos, por último, en el área operativa se desarrolló tareas de bodega desde almacenamiento y control de stock como también recepción de los contenedores y despacho de mercancía hacia los demás emiratos.

El practicante desarrollo sus prácticas en las dos sedes, alternándose en distintas ocasiones según la disponibilidad y la necesidad de HOLI en algunas tareas, la mayor parte del tiempo se desarrolló en la Warehouse donde se centran la mayoría de las actividades y procesos importantes de la empresa.

2. Análisis DOFA

Figura 4 FODA de Holi



Fortalezas

- Experiencia en el mercado latinoamericano que permite comprender las necesidades y preferencias de los productores y emprendedores.
- Amplia red de contactos y alianzas estratégicas tanto en Latinoamérica como en los Emiratos Árabes Unidos.
- Servicio integral que abarca desde la facilitación de la exportación hasta la distribución en los Emiratos Árabes Unidos.

Oportunidades

- Creciente interés en los productos latinoamericanos en el mercado de los Emiratos Árabes Unidos.
- Aumento de la demanda de productos sostenibles y éticamente producidos de la región.

- Potencial de crecimiento en la industria del comercio electrónico en los Emiratos Árabes Unidos.

Debilidades

- Posible falta de familiaridad con las regulaciones y el entorno comercial específico de los Emiratos Árabes Unidos.

- Limitaciones en recursos humanos y financieros para una expansión rápida y sólida en el nuevo mercado.

- Posible barrera del idioma, la cultura en la comunicación y negociación con los socios comerciales en los Emiratos Árabes Unidos.

Amenazas

- Competencia creciente de empresas internacionales que también buscan establecerse en el mercado de los Emiratos Árabes Unidos desde Latinoamérica.

- Fluctuaciones en los precios de los productos y en las regulaciones comerciales internacionales.

- Cambios repentinos en las políticas gubernamentales y en el entorno económico que podrían afectar las operaciones comerciales en los Emiratos Árabes Unidos.

2.1 Análisis Cruzado FODA

2.1.1 Fortalezas y Oportunidades (FO)

- Aprovechar la creciente demanda de productos latinos en otros países del Golfo Pérsico (Qatar, Arabia Saudita, Kuwait, Omán) para expandir el negocio y consolidar la posición de liderazgo en la región.
- Utilizar la posición de única empresa importadora y distribuidora de productos latinos en UAE para fortalecer la marca y generar mayor lealtad entre los clientes.
- Investigar y desarrollar nuevos productos latinos que satisfagan las necesidades de los consumidores y amplíen el portafolio de la empresa.
- Fortalecer las alianzas con marcas colombianas y explorar nuevas colaboraciones para ofrecer un catálogo más amplio y atractivo.

2.1.2 Debilidades y Amenazas (DA)

- Implementar estrategias para reducir los costos de flete aéreo y mejorar la gestión de la cadena de suministro para minimizar las pérdidas por productos perecederos.
- Buscar nuevos proveedores para reducir la dependencia de un solo país de origen y así garantizar un suministro estable de productos.
- Implementar medidas para mejorar la liquidez de la empresa, como la negociación de mejores condiciones de pago con proveedores y la búsqueda de financiamiento para escalar.
- Mantenerse actualizado sobre las regulaciones sanitarias y comerciales de los diferentes países donde opera la empresa para garantizar el cumplimiento normativo de cada país.

2.1.3 Debilidades y Oportunidades (DO)

- Invertir en la creación de un servicio de domicilio propio para reducir costos, mejorar la eficiencia en las entregas y aumentar la satisfacción del cliente.
- Crear una plataforma de comercio electrónico para llegar a un público más amplio y facilitar las compras en línea.

Fortalezas y Amenazas (FA):

- Implementar estrategias de protección de la marca para evitar la competencia desleal y mantener la posición de liderazgo en el mercado.
- Mantener una comunicación constante con los clientes y distribuidores para informar sobre cualquier cambio en el suministro o en los precios de los productos, como podría ser por ejemplo a través de suscripción de correo electrónico o redes sociales.

3. Matriz PESTEL

Figura 5 Matriz PESTEL

LICENSE 1036844		EMIRATOS ARABES UNIDOS				H O L I GENERAL TRADING L.L.C.					
Análisis PESTEL		(Político, económico, social, ecológico y legal) United Arab Emirates - Diego Andrés Forero									
Aspectos		IP	Implicancia e importancia				O	A	p(x)	Impacto país	
Tipo	Descripción		t	T	I	Ir					
Económico											
1	Economía Basada en el sector Terciario/ Servicios	3	MP	+	=	4	X		1	3,5	
2	Economía orientada a la Exportación	3	CP	+	>	4	X		1	3,5	
3	Impuestos Progresivos	1	LP	+	=	1	X		0,3	0,3	
4	Economía sin efectivo	3	CP	+	>	3	X		0,6	1,8	
5	Industria de alta tecnología	3	CP	+	>	4	X		1	3,5	
Social											
1	Población diversa y multicultural	3	CP	+	>	4	X		1	3,5	
2	Bienestar social	3	CP	+	>	3	X		1	3	
3	Bajo de desigualdad de ingresos	2	MP	0	=	3	X		0,6	1,5	
4	Estado de Bienestar o Economía Mixta	3	CP	+	>	3	X		0,9	2,7	
5	Alto nivel de confianza en las entidades publicas	3	CP	+	>	4	X		1	3,5	
Tecnológicos											
1	País centrado en la Innovación	3	CP	+	>	4	X		1	3,5	
2	Alta inversion en investigación y desarrollo	3	LP	+	>	4	X		0,9	3,15	
3	Sede de empresas Tic	2	CP	+	>	3	X		0,9	2,25	
4	Robusta industria de transporte	2	MP	-	>	3	X		0,6	1,5	
5	Mano de obra altamente cualificada	3	CP	+	>	3	X		0,9	2,7	
Ecológico											
1	Reutilización de residuos	2	CP	+	>	2	X		0,6	1,2	
2	Políticas Ecológicas	3	MP	0	>	3	X		0,6	1,8	
3	Políticas de prácticas sostenibles	3	MP	-	=	4		X	1	3,5	
4	Calentamiento global	3	MP	+	>	4	X		0,9	3,15	
5	Capital verde	1	LP	0	=	0	X		0,6	0,3	
Legal											
1	Mecanismos de creación de empresa	3	CP	+	>	4	X		1	3,5	
2	Bajos aranceles	3	CP	+	>	4	X		1	3,5	
3	Mecanismos para creación de patentes y registros	3	CP	+	>	4	X		1	3,5	
4	Incetivos a la competitividad	3	CP	+	>	4	X		1	3,5	
5	Legislación comunitaria	1	LP	0	=	1		X	0	0	
IP=Impacto Potencial, 0: Desconocido, 1=Bajo, 2=Medio, 3=Alto											
t=Marco temporal											
T=tipo, +Positivo, -Negativo, 0 Desconocido											
I=Impacto, > Mayor, =sin cambios, <Disminuyendo											
Ir=Importancia Relativa, 0: desconocido, 1: sin importancia, 2: medianamente importante, 3: importante, 4: crítico											
O=Oportunidad											
A=Amenaza											
p(x)=probabilidad de ocurrencia, si se acerca a 0 baja probabilidad, si se acerca a 1, alta probabilidad											
Impacto para la empresa= [(IP+ Ir)/2]*p(x)											

3.1 Análisis matriz PESTEL

En la anterior matriz podemos observar los 6 apartados del componente PESTEL, como lo son: político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal, y podemos deducir lo siguiente:

Emiratos Árabes Unidos es un país muy conservador, con un bajísimo nivel de corrupción lo cual permite una gobernabilidad estable y una economía saludable, aun así el destino del país se está encaminando a una política progresista en consecuencia a su población ya que más del 90% son migrantes y poco menos del 9% son nativos, eso hace que Emiratos Árabes Unidos sea un país amigable para el mundo occidental, ya que priorizan ser una población diversa y multicultural y un estado de bienestar social, como consecuencia tienen una política exterior con alta reputación y son un ejemplo para los demás países de la región.

La economía saludable de los Emiratos Árabes Unidos hace que se puedan destinar recursos al sector tecnológico, convirtiendo a este en un país innovador y siempre a la vanguardia de la tecnología de punta y una robusta industria de transporte que se complementan en un solo organismo, la alta inversión en investigación y desarrollo ha hecho que el país sea sede de las más grandes empresas TIC de todo el mundo y prueba de esto es el famoso parque tecnológico llamado Dubái Internet City que fue creado por el gobierno emiratí como una zona franca y una base estratégica para las compañías tecnológicas de todo el mundo, este mega parque industrial abarca una gran área dentro de la ciudad y cuenta con más de 130.000 metros cuadrados de oficinas, donde operan más de 1.000 compañías entre las cuales se encuentran BBC, Microsoft, Oakley, IBM, SAMSUNG, Amazon, Apple, Facebook, ETC.

En cuanto a lo ecológico, Emiratos Árabes Unidos es ejemplo a nivel mundial por sus estrictas políticas ecológicas, como la de reutilización de residuos, la prohibición de bolsas plásticas este año y el nuevo mega proyecto de convertir a Dubái en una capital verde con miles de kilómetros de árboles y praderas sostenibles que rodearan las principales autopistas de la ciudad y sus espacios públicos, el impacto positivo de Emiratos Árabes Unidos está vigente desde hace años ya que se han estado implementando proyectos de reverdecimiento y reutilización del agua salada como agua de consumo después de una serie de procesos sostenibles.

En el ámbito legal los Emiratos Árabes Unidos siempre se han caracterizado por ser extremadamente estrictos cuando se incumplen o se violan algunas normas, pero a su vez son demasiado claros y tienen mecanismos que facilitan todos los procesos a los extranjeros y nativos, por ejemplo una empresa en este país se puede crear en apenas un día, convirtiendo a los Emiratos Árabes Unidos en un país extremadamente fácil para tener un negocio y uno de los mejores países del mundo para emprender desde cero, los bajos aranceles, los incentivos fiscales y el alto nivel de confianza en las entidades hacen que lleguen constantemente inversionistas de todas partes del mundo.

4. Plan de mejora

La llegada del practicante a HOLI se dio en un momento crucial para la empresa ya que esa misma semana se estaba inaugurando el nuevo y actual punto de almacenamiento y distribución, por lo que la cantidad de actividades aumentaron y el practicante asumió rol de inmediato.

En ese momento HOLI apenas llevaba 10 meses operando en Dubái con su tienda física en Jumeirah Lake Towers y sus procesos no eran muy claros ni eficientes, con la apertura de la nueva Warehouse se empezó a desarrollar con el practicante la automatización de los procesos y un plan de mejora para implementarlo en el periodo de prácticas, al inicio el practicante realizó labores que no estaban contempladas y que él tuvo que realizar, las cuales interrumpieron el desarrollo de sus tareas principales, lo anterior llevo a identificar y planificar los procesos para asignarlos eficientemente entre todos los elementos de la empresa, es así como se empiezan a identificar los principales roles y procesos de la empresa para definir los pasos a ejecutar de manera eficiente y con asignación de deberes, para que así cada empleado tenga responsabilidad por sus acciones, que tenga información clara y concisa de las asignaciones que le sean otorgadas para entregar cada determinado tiempo.

En una reunión con el practicante y los supervisores se definieron los roles y tareas dentro de la empresa, después se analizaron los procesos más importantes y se puntualizaron los pasos a paso de cada proceso de manera eficiente y finalmente fueron asignados a cada rol, como consecuencia, la productividad aumento en un 30% y cada empleado quedo con la información clara de sus tareas asignadas y responsabilidades lo que permitió ahorrar tiempo para desarrollar otras labores dentro de la empresa.

Otro gran problema al que se enfrentaba HOLI fue su rotación de inventario debido al alto costo de importación en periodos cortos de tiempo y sin tener la cantidad suficiente de productos para aprovechar al máximo la capacidad de los contenedores, a su vez ese mismo problema generaba falta de stock en los productos más vendidos por más de 2 meses lo cual estancaba el crecimiento de HOLI, por esta razón el gerente logística y el practicante se reúnen para buscar una solución a este problema y desarrollarlo en todo el periodo las prácticas empresariales, después de varias ideas y reuniones se desarrollaron un proyecto denominado “COL / MIDDLE EAST 2024” el cual duro un par de semanas hasta quedar totalmente claro y elaborado, luego empezaron a ejecutarlo paso a paso y hoy en día ha sido un éxito rotundo de crecimiento en HOLI, consiste en un sistema de apalancamiento con las empresas colombianas

que quieren abrirse mercado en el medio oriente usando a HOLI como enlace y al mismo tiempo creciendo de manera exponencial conjuntamente, para esto se necesitaron un mínimo de 30 empresas que quisieran unirse al proyecto, una vez adentro ellas patrocinan una cantidad considerable de producto que se usara para abrir mercado en Emiratos Árabes Unidos y en consecuencia en todo el medio oriente , HOLI financiaría todo el costo de importación y logística desde Latinoamérica hasta UAE, el objetivo es lograr una rotación de inventario fluida cada mes con stock de cada producto siempre al tiempo que se distribuye a las otras tiendas de Holi Supermarkets y a terceros en todo Emiratos Árabes Unidos y el resto de países del golfo pérsico como Catar.

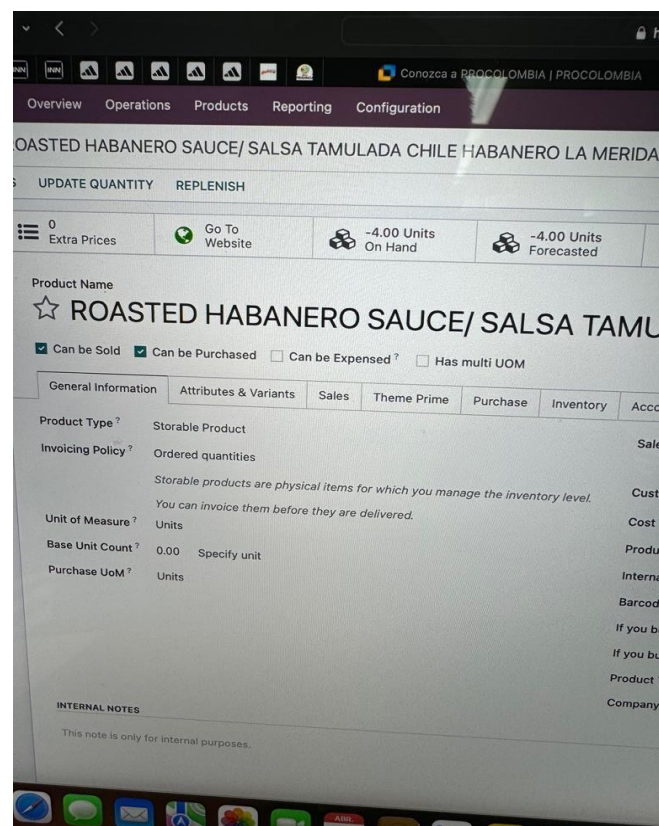
Las primeras tres semanas después de ser aprobada la idea, el practicante se dedicó a hacer un documento con una lista de empresas de renombre en Colombia cada una con todos sus datos de contacto para que Holi se pudiera comunicar con ellos directamente uno por uno, una vez terminada el listado, el practicante procedió a contactar cada empresa mediante correos electrónicos, LinkedIn y números telefónicos de gerentes de distribución internacional o ventas de las respectivas empresas, con el pasar de los días se empezaron a recibir respuestas positivas en el correo empresarial desde Colombia con hora y fecha para lograr las reuniones y así lograr avanzar en la idea.

El practicante estuvo presente en reuniones virtuales con destacadas empresas colombianas como el caso de Super de alimentos y Aldor, empresas dueñas de dulces icónicos como Supercoco y Frunas, después de varios días la mayoría de empresas aceptaron entrar a la estrategia propuesta por HOLI, otras pocas no pudieron por reglamentación en el tema de ingredientes en Emiratos Árabes Unidos como es el caso de los Detodito o los dulces barriletes, por otro lado, una de las negociaciones más destacadas fue con la empresa harina PAN la cual llego a un acuerdo en el cual HOLI es la única empresa con el exclusivo para distribuir harina PAN en todo el medio oriente, teniendo en cuenta que Harina Pan es el producto insignia de HOLI el cual se trae en un contenedor completo, también siendo su producto más vendido al por mayor y al detal y que por alguna circunstancia los compradores no son solo latinoamericanos si no también europeos, indios y pakistaníes quienes compran al por mayor para abastecer sus restaurantes y día a día la demanda aumenta a tal punto que

HOLI ha tenido que restringir la compra de máximo 30 unidades de Harina Pan por persona.

Mientras arribaban los productos resultado de las negociaciones del proyecto “COL / MIDDLE EAST 2024”. El estudiante también ayudo a desarrollar la plataforma Odoo de la empresa para estandarizar todos sus procesos, con el objetivo de agilizar los procesos de elaboración de compra, control de inventario automático y de distribución por todo el emirato de Dubái, a su vez también participo de funciones en el área de ventas en tareas tales como: venta en mostrador mediante el sistema Oddo desde la sede de distribución en Alqouz, recepción de pedidos y despacho de pedidos hechos a través del sistema o desde los canales digitales como WhatsApp e Instagram, también trabajo en la bodega de la empresa llevando semanalmente el control del inventario manualmente mientras se estandarizaba el stock automático, el practicante también organizo de manera eficiente los pasillos de la bodega para preparar el nuevo espacio de los productos que venían en el siguiente contenedor.

Figura 6 Evidencia fotográfica.



Nota. Imagen: autorizada por HOLI (Permiso de uso de imagen), Módulo de Pagina Web donde se modifica el inventario, y todos los detalles de los productos vendidos en HOLI Supermarkets.

Entre otras tareas, aunque de menor envergadura, el practicante apoyo al distribuidor de HOLI en el transporte de mercancía a las sedes de JLT y Mirage Gourmet en Abu Dhabi. Asimismo, mediante un carro de carga transporto kilos de cartón desechados diariamente hacia

un área de reciclaje dentro del parque industrial. Adicionalmente, se encargó de mantener el orden y la limpieza de las dos plantas de Holi Alqouz y de gestionar el calendario y el registro de inscripciones de emprendedores y empresarios que utilizaron el centro de negocios Florentine, ubicado en el segundo piso.

La empresa Holi estuvo usando desde sus inicios una matriz de costeo útil pero muy limitada de precios que no le permitía analizar a profundidad ni ver la fluctuación de costos de las diferentes importaciones hechas en un mismo año, por lo cual se asignó al practicante elaborar un master Price desde cero el cual incluyera todos los productos de los diferentes packing list que venían en camino, en cantidades, unidades, precios en dólares y dirhams y conversión de moneda al día, también comparaciones entre los mismos productos en diferentes packing list para evaluar el mejor proveedor logístico, también que se incluyera dentro de la matriz el Price list final con precios de Wholesale, Por paquete y por unidad, todo lo anterior para así lograr un precio más eficiente respecto al costo total de la importación de cada producto y venderlo a un precio más competitivo en Emiratos Árabes Unidos.

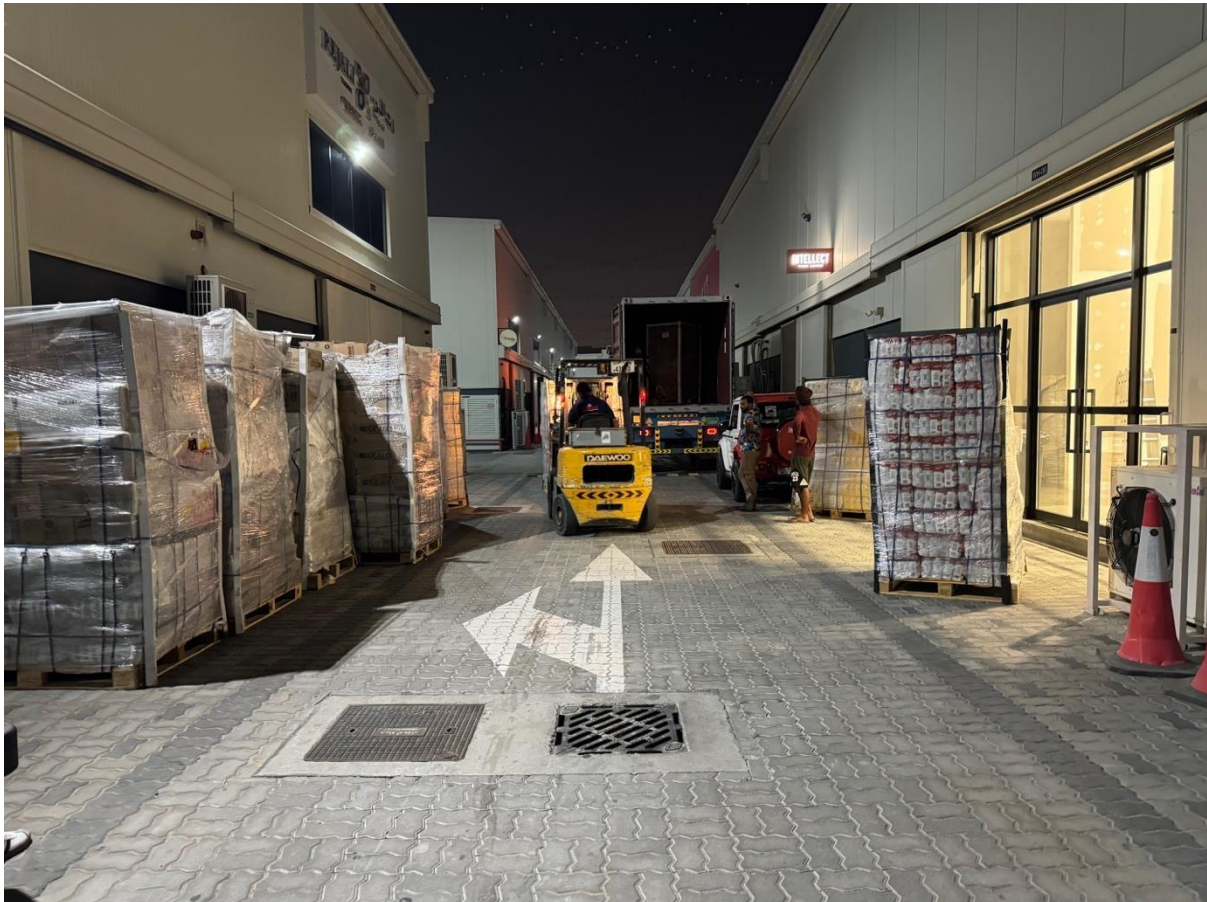
Figura 7 Matriz de costeo

Nota. Imagen: autorizada por HOLI (Permiso de uso de imagen), Matriz de costeo con precios de Julio de 2024. desarrollada por el practicante, con un formato robusto diseñado para el análisis de costos y la determinación de precios en HOLI.

Después de 2 meses, llego por primera vez un contenedor MAERSK de 40 pies a HOLI lleno de productos de más de 30 empresas colombianas que confiaron en el proyecto y que a

día de hoy ha sido un éxito total, logrando impulsar a HOLI y a las marcas colombianas en un mercado tan competitivo como es el de Medio Oriente, en la actualidad HOLI importa mensualmente 1 contenedor de 40 pies vía marítima y un contenedor de 20 pies vía aérea, lo cual posiciona aún más a HOLI como la empresa latinoamericana líder en todo el medio oriente.

Figura 8 *Llegada del primer contenedor*



Nota. Imagen: autorizada por HOLI (Permiso de uso de imagen), primer contenedor completo a la Warehouse desde Colombia, como parte del proyecto “COL / MIDDLE EAST 2024”.

El practicante hizo participación en todas las áreas de la empresa desde el área administrativa y logística con documentación aduanera hasta al área de bodega, ventas y marketing, creando contenido para impulsar a HOLI en redes, también recibiendo los contenedores y haciendo el inventario correspondiente, automatizando el stock y realizando matrices de costeo internacional desde cero, lo cual garantiza un excelente aprendizaje y desempeño en las prácticas empresariales en el exterior en HOLI.

Figura 9 *Inspección Contenedor* **Figura 7.**



Nota. Imagen: autorizada por HOLI (Permiso de uso de imagen), Inspección de rutina a contenedor de HOLI recién llegado desde Colombia.

Conclusión

Esta práctica profesional realizada en HOLI General Trading LLC se desarrolló en un contexto de crecimiento y expansión de la empresa, lo cual permitió que el practicante se desarrollara rápidamente en proyectos estratégicos, implementación de nuevos sistemas y una necesidad urgente de optimizar los procesos internos, lo cual hizo de esta práctica empresarial un escenario ideal para aplicar los conocimientos adquiridos en la formación universitaria, el logro más importante fue la exitosa implementación de una estrategia de alianzas con empresas colombianas para fortalecer la posición de HOLI en Emiratos Árabes Unidos y abrir mercado a muchas empresas colombianas con la visión de expandirse en otras regiones del mundo, también se demostró la capacidad del practicante para identificar oportunidades de negocio, negociar acuerdos comerciales y ejecutar proyectos de manera autónoma, a lo largo del tiempo que el estudiante estuvo en prácticas evidencio la importancia de la proactividad, y la capacidad de adaptación y el trabajo en equipo en un entorno empresarial dinámico, finalmente la práctica profesional en HOLI se convirtió en una experiencia enriquecedora donde el practicante se desarrolló y aplico los conocimientos teóricos adquiridos en clase en un contexto real y a su vez atribuyo a el crecimiento y desarrollo de la empresa, finalmente los resultado obtenidos durante la pasantía muestran el potencial del practicante para desempeñarse en roles de mayor responsabilidad en el ámbito empresarial.

Bibliografía

- Departamento de Economía y Turismo, Dubai. (21, octubre de 2020). *Dubái como núcleo logístico: el papel de los puertos y de las infraestructuras viales*. Invest in Dubai. <https://www.investindubai.gov.ae/es/insights-and-resources/news-insights/dubai-logistics-hub-role-ports-road->
- Dubái Municipality (2024). *Información general de Dubai*. <https://www.dm.gov.ae/>
- Holi General Trading LLC. (2024a). Información general de la empresa. <https://www.holi.ae/>
- Holi Group (2024b). Planeación estratégica. Holi General Trading
- Muallem, M. (2024). *Dubái: hub del comercio internacional*. Webpicking. <https://webpicking.com/dubai-hub-del-comercio-internacional/>.
- Navire Logistics. (2023). *Top 50 List of Logistics Companies in Dubai*. <http://navirelogistics.com/blogs/50-top-list-of-logistics-companies-in-dubai/>