

PLAN DE MEJORA EMPRESARIAL HOLI GENERAL TRADING LLC – DUBÁI UAE



YUDI ALEJANDRA ARENAS OLARTE



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2025

PLAN DE MEJORA EMPRESARIAL HOLI GENERAL TRADING LLC – DUBÁI UAE

YUDI ALEJANDRA ARENAS OLARTE

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

Tutora

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

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2025

Autoridades Académicas

P. Álvaro José ARANGO RESTREPO, O.P.

Rector General

P. Mauricio Antonio CORTÉS GALLEGO, O.P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Seccional de Villavicencio

P. Adrián Mauricio GARCÍA PEÑARANDA, O.P.

Vicerrector Académico Seccional 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

Primeramente, doy toda la gloria a Dios por permitirme vivir todo el proceso de mi carrera con salud e inteligencia. Quiero también destacar el trabajo de mis padres, quienes con gran dedicación y amor han labrado un camino admirable para mis hermanos y para mí, siendo un modelo que seguir. Dedico también este trabajo a la memoria de mi abuelo, quien falleció durante mi proceso de prácticas en el extranjero, su legado de fuerza y amor al prójimo me brindó la motivación y esperanza necesarias para culminar con éxito este proyecto.

Agradezco al personal médico del Instituto Nacional de Cancerología por su dedicación profesional, la cual fue fundamental para la estabilidad de mi salud. También extendiendo mi gratitud a los profesores, quienes, comprometidos en la enseñanza fueron un pilar importante en este camino, gracias a su apoyo, pude culminar mi etapa universitaria con un nivel académico en alta calidad.

Por último, quiero expresar mi agradecimiento a la empresa Holi General Trading LLC por recibirme con los brazos abiertos y brindarme un ambiente laboral propicio, así como herramientas necesarias para culminar con éxito mi práctica profesional.

Contenido

	Pág.
Resumen.....	9
Abstract.....	10
Glosario.....	11
Introducción	12
1. Informe de práctica empresarial Holi General Trading LLC.....	13
1.1 Contexto de la práctica empresarial.....	13
1.2 Justificación	13
1.3 objetivos.....	14
1.3.1 Objetivo general	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
2. Holi General Trading LLC.....	15
2.1 Razón social de la empresa.....	15
2.2 Estructura organizacional.....	16
2.3.1 Misión de la empresa.....	16
2.3.2 Visión de la empresa.....	16
2.3.3 Objetivos Estratégicos.....	16
2.3.4 Organigrama de la empresa.....	17
2.3.4 Organización estratégica	17
2.3.4.1 Análisis cruzado de la matriz SWOT.	18
2.4 Aspectos económicos	22
2.4.1. Matriz Pestel.....	22
2.4.1. Análisis Matriz Pestel.....	23
3. Áreas en las que se desarrolló la practica	25
3.1 Descripción de cada área	25
3.1.1 Apoyo en almacenamiento en Bodegas de frio	25
3.1.2 Procesos administrativos en gestión gubernamental con Dubái Municipality.....	25
3.1.3 Estandarización de procesos operativos.....	26
3.1.4 Gestión de atención al cliente.....	26
3.1.5 Eventos de promoción en ventas	26
3.2 Procesos, procedimiento y herramientas.....	27

4. Marco conceptual normativo	28
4.1 marco normativo	28
5. Aportes y plan de mejora	29
5.1 propuesta de valor agregado a la empresa	29
5.1.1 Identificación de la situación problemática.....	29
6. Conclusiones y recomendaciones.....	33
Referencias.....	34

Lista de Tabla

	Pág.
Figura 1 Logo Holi Supermarkets	15
Figura 2 Organigrama	17
Figura 3 Matriz SWOT	18
Figura 4 Matriz Pestel.....	23
Figura 5 Estandarización en el proceso de registro de productos.....	30
Figura 6 Registro de productos.....	30
Figura 7 Productos en página web.....	32

Lista de Figuras

	Pág.
Tabla 1 Procesos y procedimientos	27

Resumen

En el presente informe puede evidenciarse la experiencia adquirida en la práctica empresarial dentro de la empresa latina Holi General Trading LLC en Dubái, Emiratos Árabes Unidos. Es una empresa dedicada al comercio, transporte y distribución de productos de consumo tradicionales de Colombia, México, Argentina y Brasil, la cual se ha desempeñado como la primera tienda física latina en consolidarse en este territorio. El objetivo general de este informe es analizar el contexto de mercado y de cultura que es fundamental para conocer y entender el desarrollo del plan de mejora. Finalmente, se observan las diferentes estrategias de mercadeo, logística y temas de clases con los que fue posible dar paso al inicio de la automatización de algunos de los procesos dentro de la empresa con las metodologías de solución estudiadas.

Palabras clave: Dubái, Productos de consumo, cultura, metodologías de solución, mercado.

Abstract

This report shows the experience gained in business practice within the Latin company Holi General Trading LLC in Dubai, United Arab Emirates. It is a company dedicated to the trade, transportation and distribution of traditional consumer products from Colombia, Mexico, Argentina and Brazil, which has served as the first Latin physical store to consolidate itself in this territory. The general objective of this report is to analyze the market and cultural context that is essential to know and understand the development of the improvement plan. Finally, the different marketing strategies, logistics and class topics with which it was possible to give way to the beginning of the automation of some of the processes within the company with the solution methodologies studied are observed.

Keywords: Dubai, Consumer products, culture, solution methodologies, market.

Glosario

Pymes: Empresa mercantil, industrial, etc., compuesta por un número reducido de trabajadores, y con un moderado volumen de facturación. RAE. (2024). (La vigesimotercera edición).

Leads: dirigir, liderar. Diccionario de Cambridge. (2024).

Engagement: una cita o arreglo para estar en algún lugar o hacer algo en un momento determinado. WordReference.com. (2024).

Enterprise Resource Plannig: Una tarea importante, complicada o difícil: Los intentos de llegar al Polo Sur fueron empresas audaces. WordReference.com. (2024).

Introducción

Holi General Trading LLC es una empresa prestigiosa en la comunidad latina de Dubái, más conocida como Holi Supermarkets, el supermercado virtual. Además de operar en dos tiendas físicas, la compañía se encarga de importar mercancías desde su país de origen (Argentina, Colombia, México y Brasil) y las distribuye a pequeñas pymes en crecimiento cercanas y a Abu Dhabi, la capital de Emiratos Árabes Unidos. El trabajo realizado nace con la necesidad de automatizar algunos de los procesos principales para incentivar la gestión de ventas y continuar con el crecimiento de la empresa en términos de calidad y eficiencia operativa.

Actualmente, Holi se encuentra en etapa de consolidación, por lo que es importante considerar la cultura en medio oriente, que es muy diferente a la latina. Esto se debe a factores como la ubicación territorial del país es lejana y a factores como su historia, geografía, infraestructura y normas sociales, entre otros. Por esta razón, en este plan de mejora se observan estrategias de penetración en el mercado latino utilizadas para lograr una mayor expansión en posicionamiento y organización de las actividades operativas de la empresa.

1. Informe de práctica empresarial Holi General Trading LLC

Este documento describe la práctica empresarial realizada y las razones por las que se seleccionó como opción de grado. Asimismo, se incluyen los objetivos establecidos para el desarrollo y cumplimiento del plan de mejora.

1.1 Contexto de la práctica empresarial

En este apartado se expresan objetivos específicos y objetivo general, con un amplio detalle de las prácticas empresariales. Se le dará introducción a la empresa Holi General Trading LLC y al trabajo realizado allí, además de abordar las funciones y responsabilidades cumplidas dentro de la empresa.

1.2 Justificación

Puede considerarse que al establecer una empresa desde cero en un país asiático tan lejano y con el nivel de desarrollo como que tiene Emiratos Árabes Unidos, con pocos socios y empleados es un riesgo significativo. Y, efectivamente, lo es, sin embargo, existe Holi General Trading LLC, una empresa constituida hace aproximadamente dos años con el esfuerzo de latinos.

En este plan de mejora se puede observar cómo se está llevando a cabo el trabajo en esta empresa para lograr el éxito y continuar creciendo en el mediano plazo desde su constitución.

Como estudiante de octavo semestre, tuve la oportunidad de realizar mis prácticas empresariales mientras terminaba de cursar materias de último semestre de manera asincrónica. Creo que esta experiencia fue de gran ayuda para mi trabajo, porque contaba con el conocimiento adquirido durante mi carrera y con los temas más recientes que me ayudaron a alimentar de una manera más profunda el enfoque de mi trabajo en la empresa.

La idea por desarrollar fue la de estandarización de los procesos de venta, registro de productos en la página de Dubai Municipality, almacenamiento de mercancías y productos listo para la venta, buscando optimizar estas fases. Se tuvieron en cuenta matrices como la SWOT con análisis cruzado, PESTEL y la creación de un modelo que simula el proceso de recaudación de la información necesaria para el registro de los productos en la página gubernamental, además de mejorar en la organización del registro del stock de los productos.

En conclusión, espero que este trabajo sea de utilidad para futuros practicantes y para el estamento universitario, ya que este proceso me permitió entender cómo aplicar toda la teoría que tenía desde la universidad y convertirla en una herramienta práctica para el desempeño profesional. Por otro lado, he aprendido valiosas lecciones de parte del jefe en cuanto a el mundo de los negocios, como su constancia y optimismo, junto con el aporte de los compañeros en el trabajo en equipo y la organización de las labores correspondientes.

1.3 objetivos

1.3.1 Objetivo general

Analizar la apertura del mercado Emiradí dentro de un contexto latino, identificando las principales necesidades, con el objetivo de visualizar los escenarios esenciales para la empresa Holi General Trading LLC.

1.3.2 Objetivos específicos

- Medir las oportunidades dentro del mercado Emiradí en la comunidad latina principalmente, para encontrar campos de crecimiento y progreso hacia el reconocimiento de la empresa.
- Reconocer dificultades en el área operativo dentro de sistema de ejercicio en la empresa y plantear soluciones asertivas.
- Analizar información de la comunicación interna en la empresa para crear competencias estratégicas y competitivas en UAE.
- Realizar un plan de mejora en el cual se puedan observar medidas de contribución que ayuden a lograr la estandarizar los procesos actuales.

2. Holi General Trading LLC

Es una empresa que se dedica a importar productos emblemáticos de supermercado, como snacks y bebidas típicas desde México, Colombia, Argentina y Brasil, para venderlos en sus dos tiendas físicas y distribuirlos a pymes cercanas que demandan cantidades pequeñas de producto. Por otro lado, Holi está buscando inversores para continuar su crecimiento y ha logrado penetrar en el mercado latino con excelente aceptación y acogida. A demás del supermercado, la empresa cuenta con un espacio llamado Florentine, que es un área de networking ubicada en el segundo piso de la sede principal. Este espacio que ha sido fundamental para que muchas empresas, familias y personas latinas creen relaciones interpersonales y comerciales.

Figura 1 Logo Holi Supermarkets



Nota. Tomado de Holi.ae. (2024)

2.1 Razón social de la empresa

Nombre: H O L I GENERAL TRADING L.L.C

Main License No. 1036844

2.2 Dirección, teléfono, correo electrónico y Gerente Comercial

Dirección de la warehouse y sede principal: Goshi Warehouses. 6 – Al Quoz 3 - Dubai - Emiratos Árabes Unidos.

Sede de JLT: Cluster B - Jumeirah Lake Towers – Lake View Tower, PL22 - Dubai - Emiratos Árabes Unidos.

Teléfono: +971 52 7672433

Correo electrónico: hola@superholi.com

Correo del gerente comercial: ivanoc@holi.ae

2.2 Estructura organizacional

En este apartado, se presenta información acerca del documento de planeación estratégica, puesto a disposición por la empresa HOLI GENERAL TRADING LLC para el desarrollo de este campo del trabajo de plan de mejora, que permite conocer su funcionamiento estructural a nivel institucional.

2.3.1 Misión de la empresa

En Grupo HOLI, nos dedicamos a fomentar la expansión global de los emprendedores latinoamericanos al facilitar su acceso al próspero mercado de Medio Oriente. Nos esforzamos por brindar soluciones integrales y eficientes, estableciendo vínculos duraderos entre los productores y los consumidores. Holi Group. (2024). Planeación Estratégica. Documento no publicado.

2.3.2 Visión de la empresa

Somos el puente que une dos culturas comerciales vibrantes: Latinoamérica y los Emiratos Árabes Unidos. Buscamos ser un socio estratégico confiable que impulse el crecimiento sostenible de emprendedores y productores en ambos mercados, fomentando la colaboración y la prosperidad mutua. Holi Group. (2024). Planeación Estratégica. Documento no publicado.

2.3.3 Objetivos Estratégicos

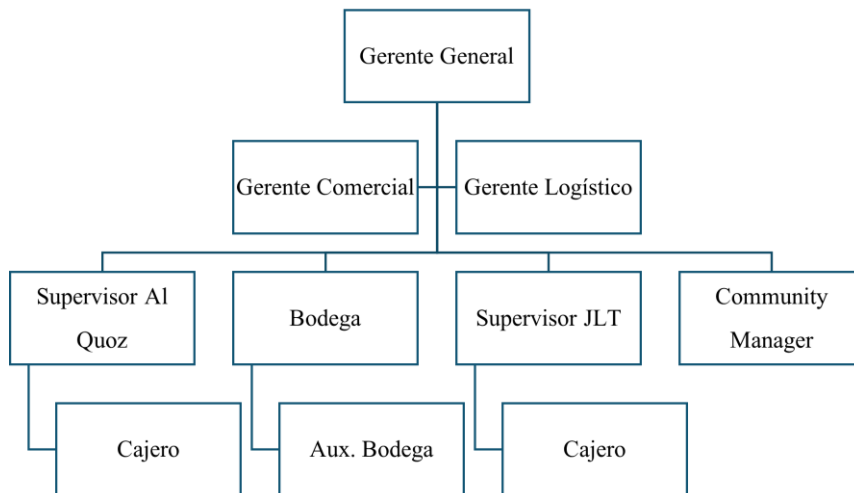
- Establecer un sistema contable eficiente y efectivo que esté conectado a todas nuestras sucursales y canales de venta. Holi Group. (2024). Planeación Estratégica. Documento no publicado.
- Introducir productos nuevos de otros países de Latinoamérica como: Argentina, Brasil, Perú y Chile en un plazo de 5 meses. Holi Group. (2024). Planeación Estratégica. Documento no publicado.
- Incrementar las ventas en línea por medio de Redes Sociales. Holi Group. (2024). Planeación Estratégica. Documento no publicado.

- 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. (2024). Planeación Estratégica. Documento no publicado.

2.3.4 Organigrama de la empresa

En la figura 2. puede observarse el organigrama actual de la empresa

Figura 2 Organigrama

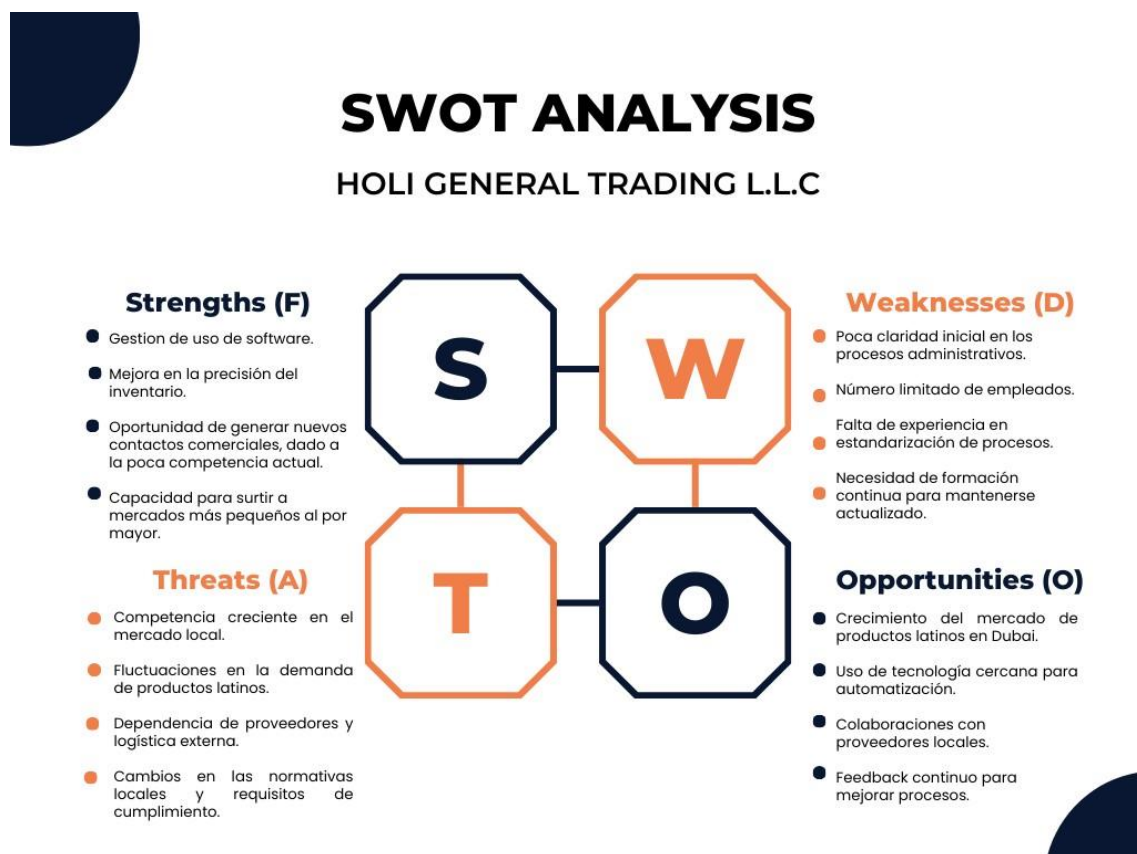


Nota. Holi General Trading LLC.

2.3.4 Organización estratégica

A continuación, se presenta una Matriz SWOT, que describe los aspectos de fortaleza, oportunidad, debilidad y amenaza de empresa, como se muestra en la figura 3. Esta matriz cuenta con un análisis cruzado para identificar la relación entre cada uno de los sectores.

Figura 3 Matriz SWOT



Nota. Holi General Trading LLC

2.3.4.1 Análisis cruzado de la matriz SWOT.

Fortalezas - Debilidades

- 1) Fortalezas – Debilidades: La gestión mediante el uso del software ayudará a fortalecer la falta de experiencia en estandarización de procesos en la empresa, ya que ciertos procesos se pueden empezar a realizarse desde el sistema Odoon con el que se cuenta.
- 2) Fortalezas – Debilidades: La mejora en la precisión del inventario beneficiará a el número limitado de empleados, ya que, al ser menos empleados, es más seguro llevar un conteo del stock, pues la probabilidad de error es menor en ese sentido.
- 3) Fortalezas – Debilidades: La oportunidad de generar nuevos contactos comerciales, dado a la baja competencia, ayudará a compensar la falta de claridad en los procesos administrativos, esto servirá como una base sólida para el desarrollo tanto empresarial como gubernamental con Dubái municipality.
- 4) Fortalezas – Debilidades: La capacidad para surtir a mercados más pequeños al por mayor, es una ventaja que fortalecerá la debilidad de necesitar de formación continua para mantenerse actualizado. En gran parte de los sectores, la actualización es un factor

vital, en este caso, se pueden aprovechar las ganancias generadas en mayor cantidad para invertir en capacitación y recursos tecnológicos, lo que mantendrán a la empresa en el camino hacia una big data consolidada y fiable.

Fortalezas – Amenazas

- 1) Fortalezas – Amenazas: La capacidad para surtir a mercados más pequeños al por mayor y la competencia creciente en el mercado van de la mano, ya que Holi empieza a consolidarse en un buen tiempo. Actualmente, es el supermercado latino más grande en Dubái, según Cruzado (2023).
- 2) Fortalezas – Amenazas: La gestión y uso de software, junto con las fluctuaciones en la demanda de productos latinos, van en conjunto, ya que el software proporcionará estadísticas sobre temporadas o momentos en los que surgen estos cambios.
- 3) Fortalezas – Amenazas: La oportunidad de generar nuevos contactos comerciales y la dependencia de proveedores y logística externa son una alianza potencial, pues los contactos traen consigo información y otros contactos que probablemente estén informados sobre los temas en cuestión.
- 4) Fortalezas – Amenazas: La mejora en la precisión del inventario y los cambios en las normativas legales van de la mano, pues en la industria gastronómica, y especialmente en Dubái, se realizan inspecciones con frecuencia. Si el inventario se alimenta de información como fechas de caducidad, etiquetas en orden y complejidad de los productos, entonces este será mucho más útil a la hora de adaptarse al cambio.

Fortalezas – Oportunidades

- 1) Fortalezas – Oportunidades: La gestión y uso del software puede ir estratégicamente de la mano con el uso de tecnologías emergentes para la automatización de procesos, ya que el sistema de software con el que actualmente cuenta la empresa puede integrarse fácilmente a nuevas tecnologías. Esto ayudaría a que la estandarización en los procesos principales se alinee con el sistema de datos en Holi, lo cual, al integrándose a una IA, puede garantizar ser un recurso eficaz en temas de la solución de problemas.
- 2) Fortalezas – Oportunidades: Mejora de la precisión del inventario, combinada con el crecimiento del mercado de productos latinos en Dubái, es interesante. Con un inventario actualizado es mucho más práctico reconocer qué productos y cantidades se necesitarán, lo que permite crear nuevas conversaciones con proveedores latinos en Dubái y asegurar existencias de alta prioridad en menor tiempo, con costos logísticos casi que nulos en comparación con el transporte directo desde el país de origen.

- 3) Fortalezas – Oportunidades: Las oportunidades de generar nuevos contactos y colaborar con proveedores locales son clave. En este sentido, la empresa puede seguir generando alianzas estratégicas que fortalezcan la relación entre proveedor y empresa, garantizando un equilibrio entre calidad y precio de los productos hacia los clientes.
- 4) Fortalezas – Oportunidades: La capacidad para distribuir a mercados más pequeños y el feedback continuo para mejorar procesos son una ventaja, en el área de distribución, Holi podría implementar un sistema de retroalimentación con sucursales como Mirage Restaurante. El refectorio tendrá la capacidad de recibir información como la experiencia del cliente con los productos y compartir con la empresa los comentarios más destacados como orientación para mejoras futuras.

Debilidades – Amenazas:

- 1) Debilidades – Amenazas: La poca claridad en los procesos administrativos, combinada con los cambios en normativas y requisitos de cumplimiento, desde mi perspectiva es una de las combinaciones más importantes a considerar. Cualquier error en este ámbito implicará de costos y tiempo para su corrección. Además, presenta un riesgo elevado debido a su complejidad. Para contrarrestar esta amenaza, se puede implementar una eficiente estandarización de procesos administrativos, asegurando que se siga al pie de la letra las normas y requisitos establecidos.
- 2) Debilidades – Amenazas: El número limitado de empleados y dependencia de proveedores y de la logística externa son factores críticos. La falta de personal puede mitigarse mediante la inclusión de tecnologías que automatizan tareas operativas simples. Una posible solución sería realizar una simulación para evaluar cómo automatizar el registro de productos en la página de Dubai Municipality, ya que este consume una cantidad considerable de tiempo. Este tiempo podría destinarse a la búsqueda y fortalecimiento de relaciones con nuevos proveedores confiables. En cuanto a la logística externa, se podría considerar la contratación de los servicios de outsourcing, siempre que los costos sean menores con la contratación de un empleado especializado.
- 3) Debilidades – Amenazas: La falta de experiencia en la estandarización de procesos y la creciente competencia en el mercado laboral representan una amenaza crítica si no se abordan. Es fundamental comenzar a trabajar en esta área para adquirir experiencia y contrarrestar la presente amenaza, asegurando la acometividad de la empresa.
- 4) Debilidades – Amenazas: La necesidad de formación continua para adaptarse a las fluctuaciones en la demanda de productos latinos es indispensable. Es crucial buscar

información que permita identificar patrones y tendencias en el mercado. Para Holi comprender las fluctuaciones en la demanda de estos productos latinos es importante para mantener un stock actualizado según las diferentes temporadas del año.

Debilidades – Oportunidades:

- 1) Debilidades – Oportunidades: La poca claridad en los procesos administrativos puede beneficiarse de la colaboración con proveedores locales, quienes aportarían su conocimiento y experiencia al área. Esto funcionaría como una especie de asesoramiento o guía base, facilitando la comprensión y optimización de dichos procesos.
- 2) Debilidades – Oportunidades: El número limitado de empleados puede comprenderse con la implementación de tecnologías para automatización. Con el auge de la industria 4.0 y la alta industrialización en los Emiratos Árabes Unidos, es posible introducir tecnologías analíticas que asuman tareas clave dentro de la empresa, reduciendo la dependencia del capital humano para evitar costos, incomodidades o pérdida de tiempo; sin embargo, incorporar estas tecnologías implica costos elevados y representa una inversión a mediano a largo plazo según la liquidez disponible.
- 3) Debilidades – Oportunidades: La falta de experiencia en la estandarización de procesos puede abordarse mediante un feedback continuo, que facilitará la recopilación de datos clave para la estandarizar los procesos según la necesidad de cada una de las áreas operativas.
- 4) Debilidades – Oportunidades: La necesidad de formación mantenerse al día con el crecimiento del mercado de productos latinos representa una oportunidad. Este proceso puede fortalecer el aprendizaje sobre el mercado objetivo, permitiendo a la empresa adaptarse de manera oportuna y cercana a las demandas del entorno.

Amenazas – Oportunidades:

- 1) Amenazas – Oportunidades: La competencia creciente en mercado local y las colaboraciones con proveedores ofrecen la posibilidad de establecer acuerdos estratégicos dentro del sector de la comunidad latina en Dubái. Dependiendo del nivel de rivalidad, estos acuerdos podrían promover la unidad o, por el contrario, permitir una selección más rigurosa de proveedores, optimizar la calidad de los productos y reduciendo los tiempos.
- 2) Amenazas – Oportunidades: Las fluctuaciones en la demanda de productos latinos pueden gestionarse mediante un feedback continuo que permita identificar los factores

detrás de dichas variaciones. Este conocimiento facilitará la creación de estrategias enfocadas en mejorar las áreas de mayor impacto.

- 3) Amenazas – Oportunidades: La dependencia de proveedores y logística externa pueden abordarse con el crecimiento del mercado de productos latinos de Dubái. En lugar de depender exclusivamente de proveedores en los países de origen, la empresa podría recurrir a proveedores latinos residentes en Dubái, lo que reduciría significativamente los costos logísticos y simplificaría la gestión del transporte, ya que la mercancía recorrería distancias menores.
- 4) Amenazas – Oportunidades: Los cambios en las normativas locales y requisitos de cumplimiento pueden manejarse eficazmente con la implementación de tecnologías para la automatización. Estas tecnologías permitirían estandarizar los procesos relacionados con normativas y requisitos, asegurando que toda la documentación cumpla con los estándares antes de ser presentada.

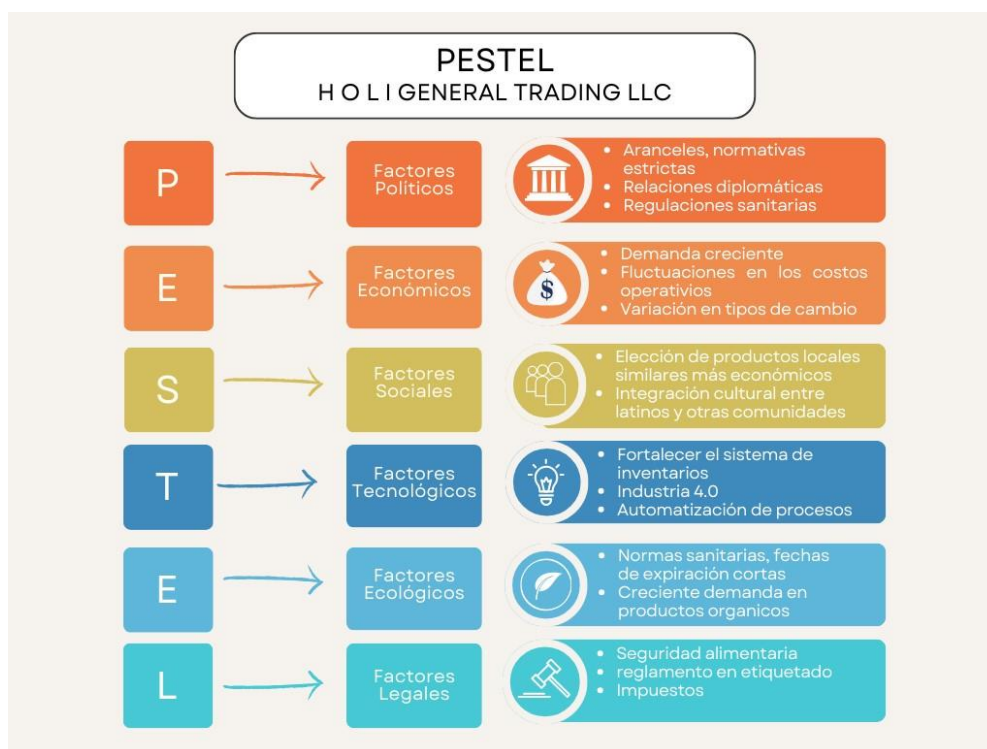
2.4 Aspectos económicos

En esta sección se hace un análisis general de las características económicas principales de la empresa por medio de la matriz PESTEL que permiten la comprensión del tema desde una perspectiva macroeconómica.

2.4.1. Matriz Pestel

A continuación, se observa una matriz PESTEL en la cual se tienen en cuenta aspectos Políticos (P), Económicos (E), Social (S), Tecnológico (T), Ecológico (E) y Legal (L) con el contexto actual de la empresa.

Figura 4 *Matriz Pestel*



Nota. Holi General Trading LLC

2.4.1. Análisis Matriz Pestel

En la matriz anterior se identifican seis categorías clave, dentro de las cuales se aborda el aspecto **político**. En este ámbito destacan temas como los aranceles, que actualmente en los Emiratos Árabes Unidos (UAE) se encuentran entre los más bajos del mundo. Sin embargo, en contraposición están las normativas restrictivas, particularmente rigurosas en el sector de alimenticio, donde las empresas deben seguir regulaciones sanitarias estrictas. En el factor **económico**, se observa una creciente demanda de productos latinos. lo que resulta favorable para Holi. No obstante, esto requiere una mejor planeación logística integral por parte de la empresa y de los distribuidores. Asimismo, la fluctuación en los costos operativos, especialmente en la adquisición de capital físico y fijo, resalta la importancia de considerar las variaciones en el tipo de cambio entre el cambio entre las diferentes monedas para cada país involucrado.

En lo **social**, es crucial reconocer la diversidad de consumidores, cada uno con diferentes perfiles y prioridades. Por ejemplo, están los clientes que buscan un precio asequible que otras cualidades en los productos. Holi ofrece un valor agregado a través del sello de origen

para cada producto que garantiza sabores 100% latinos. Sin embargo, estos productos tienden a ser más costosos debido a los altos costos logísticos. En este contexto, la decisión de los consumidores dependerá de sus prioridades: optar por autenticidad o buscar alternativas de productos con sabores similares; En los UAE, el poder adquisitivo de los clientes suele ser mayor, existe una mayor predisposición hacia la elegir un producto autentico. En cuanto al factor **tecnológico**, Holi aún necesita realizar inversiones significativas. Actualmente, la implementación de tecnologías avanzadas es limitada, dado a los altos costos y nueva industria de tecnologías 4.0, la cual puede generar alternativas estratégicas para fortalecer la competitividad de la empresa. Por último, en los aspectos **ecológicos** y **legales**, se destacan normas sanitarias estrictas, fechas de espiración, los productos orgánicos y los impuestos. Estas regulaciones son particularmente relevantes para corporaciones oficiales como la HDA (Autoridad Sanitaria de Dubái) según Unidos. Expat.com (2024) que verifica el correcto funcionamiento.

3. Áreas en las que se desarrolló la practica

Los procesos realizados durante la práctica fueron diversos, debido a que la empresa se encuentra en fase de crecimiento. Esta adaptabilidad me permitió adquirir conocimientos en varios sectores de la empresa, lo que resultó en un trabajo más integral, entre las tareas realizadas se incluyen: el en proceso de almacenamiento de mercancía en bodegas de frio, la colaboración en la gestión de procesos administrativos ante entidades gubernamentales como Dubai Municipality, la estandarización de procesos operativos para la gestión de ventas y almacenamiento, el asesoramiento en planeación sobre reestructuración del personal en diversas áreas de la empresa, el apoyo en atención al cliente y socios, y la participación en promociones comerciales directa de la empresa.

3.1 Descripción de cada área

3.1.1 Apoyo en almacenamiento en Bodegas de frio

En este punto junto al equipo, asumíamos la responsabilidad de estar atentos a la llegada del container a la bodega. Tan pronto como se aproximaba, nos dirigíamos a las afueras de Dubái, donde se encontraba la bodega. Mi rol consistía en registrar con fotografías y videos la llegada del contenedor, el descargue de los pallets y la colocación de las cajas contenerizadas dentro de la bodega, Además, se realizaba un seguimiento detallado del estado de la mercancía, verificando las cantidades y fechas de vencimiento para corregir cualquier error.

3.1.2 Procesos administrativos en gestión gubernamental con Dubái Municipality

En esta etapa, se realiza el registro de productos que ingresan al país en la página de Dubai Municipality. Para este proceso, es necesario contactar a los proveedores para comprobar qué productos han sido aprobados y serán enviados. Primeramente, se hace un Artwork del producto, este es un documento utilizado para describir de manera detallada el nombre del producto o el detalle más preciso (en inglés), el código de barras, la compañía fabricante y fotos del producto real finalizado y de la presentación que llegará al país, incluyendo todas sus caras visibles. Además, se incluyen las condiciones de almacenamiento y precauciones.

Otro documento importante para el registro de los productos es la etiqueta. La empresa tiene su propio formato, por lo que se traduce las indicaciones originales al inglés y al árabe.

En este punto es fundamental tener cuidado con las palabras utilizadas para evitar choques culturales. Una vez que los productos se suben a la plataforma, se revisa su estado para verificar si están aprobado, rechazado o si requieren correcciones.

3.1.3 Estandarización de procesos operativos

Una de las ventajas que tuve como practicante en esta etapa fue empezar a reconocer las fortalezas y debilidades de la empresa desde una nueva perspectiva, que se alimentaba de las conversaciones con compañeros del equipo y el trabajo que empezaba a realizar. En las reuniones se presentaban las problemáticas de los diferentes sectores de trabajo, así como posibles soluciones. El gerente general las evaluaba, aceptaba o proponía nuevas opciones para contribuir al cambio. Una de las mayores necesidades identificadas fue la de estandarización de procesos, puede evidenciarse en la matriz SWOT (figura 2) para empezar a reconocer los sectores que principalmente requerían de este proceso y se presentaron opciones de solución.

3.1.4 Gestión de atención al cliente

Se considera la atención al cliente bajo principios de hospitalidad y cortesía, características por las cuales los colombianos somos bien reconocidos. Desde el punto de venta, se identifican a los posibles clientes potenciales con el fin de comenzar a desarrollar colaboraciones, leads, relaciones estratégicas, entre otras acciones. La idea es fomentar vínculos duraderos, fortalecer el Engagement y crear relaciones estables.

3.1.5 Eventos de promoción en ventas

La comunidad latina e hispanohablante en Dubái ha crecido fuertemente en los últimos años según lo menciona el Centro Virtual Cervantes. (2023). En su informe *El español en los Emiratos Árabes Unidos*. Esto resulta estratégicamente favorable para Holi Supermarkets, ya que la empresa ha sido invitada a colaborar con instituciones latinas y españolas para promover sus productos y darles mayor visibilidad. Una de las salidas realizadas fue en "El Cole", un colegio de primaria que celebraba el fin del ciclo escolar con un festival. En este evento, la empresa llevó sus productos más destacados, lo que permitió que las familias de los pequeños se sintieran familiarizados a la marca y otros asistentes empezaron a conocerla.

3.2 Procesos, procedimiento y herramientas

Actualmente la empresa está realizando ajustes y adaptación de herramientas para el desarrollo en la gestión sus datos, por esta razón, cuenta actualmente con pocos de estos procesos, procedimientos y herramientas definidos. A continuación, se describen.

Tabla 1 *Procesos y procedimientos*

Proceso	Procedimiento	Herramientas
Audit Raw Data	Tiene la capacidad de almacenar, importar y verificar datos en tiempo real desde distintos sitios, es utilizado para el sistema de inventarios y alimentar la página web cada semana.	(Odo es Enterprise Resource Plannig) Odoos contable y Odoos base de datos
Data Entry	Registro de nueva información y cálculos manuales de costos, se hace cada 15 días.	Tablas de Excel con matrices de la compañía
E-commerce	Promoción y reconocimiento de los productos nuevos, cuando llegan nuevos y descuentos, todos los días.	Instagram, Facebook, Página Web
Market Analysis	Se reconoce que clase de productos son más demandados y cuales hace falta traer para la siguiente temporada	Google forms, encuestas en Instagram, matriz SWOT, comentarios y recomendaciones de los clientes

4. Marco conceptual normativo

Para establecer un negocio en Emiratos Árabes Unidos que ofrezca productos de consumo, es necesario contar con licencia comercial específica para supermercado en este caso, la cual es emitida por el Departamento de Desarrollo Económico (DED). Para obtener esta licencia, se debe presentar primero presentar una solicitud, el pasaporte, contrato de arrendamiento que especifique la ubicación del lugar o lugares en los que se llevara a cabo la actividad comercial.

Es fundamental contar con la autorización sanitaria para cada alimento que entre al país, ya que la normativa es muy rigurosa en cuanto a productos alimenticios y derivados. De hecho, el Food Control Department realiza inspecciones periódicas para verificar que todo esté en orden. Además, el Pets Control realiza visitas de control cada 3 a 6 meses para asegurarse no existan plagas que puedan poner en riesgo la mercancía. La marca debe registrarse en el Ministerio de Economía para protegerla como propiedad intelectual. También es necesario abrir una cuenta bancaria corporativa a nombre de la empresa y contar con un plan de negocios claro, sin embargo, este último no es determinante para obtener la licencia comercial.

4.1 marco normativo

La ley federal No. 2 de 2015 establece las bases sobre las sociedades comerciales que realizaran operaciones en el territorio de EAU. Esta ley aborda las propiedades que debe tener cada empresa y resalta que es necesario contar con el apoyo de un patrocinador local.

También hace referencia a la protección hacia el bienestar del consumidor, especificando que debe cumplirse con estándares de calidad y etiquetado.

Desde el año 2018, el impuesto sobre el valor añadido (IVA) es del 5% en los EAU. Las empresas deben estar inscritas para cumplir sus obligaciones fiscales, lo que implica la presentación de reportes periódicos. En cuanto a normas laborales, la Ley Federal de Trabajo regula las relaciones laborales, incluyendo salarios, normas y derechos de los empleados, a quienes se les garantiza una Emiraticización durante el periodo de trabajo especialmente si es en una corporación.

5. Aportes y plan de mejora

A continuación, se describe el aporte de valor agregado proporcionado a la empresa a través de un análisis de las diferentes problemáticas y las soluciones implementadas a partir de este aporte.

5.1 propuesta de valor agregado a la empresa

Dado que la empresa se encuentra en etapa de consolidación, es esencial contar con estrategias claras. En este contexto, es importante tener en consideración cómo se lleva a cabo el desarrollo de cada una de las áreas funcionales. Evaluar el objetivo para cada área es crucial para la lograda un trabajo en equipo orientado hacia la misma meta. En este sentido, los materiales de apoyo e instrumentos laborales deben ser de alto rendimiento para optimizar la eficiencia operativa, lo cual va de la mano del talento humano. Por lo tanto, una de las funciones que se desarrollaron fue la de estandarización de procesos.

5.1.1 Identificación de la situación problemática

Al desarrollar tareas específicas dentro de la empresa, es importante examinar el tiempo que estas deberían tomar. Un ejemplo claro de esto fue el proceso de recepción de información que los proveedores enviaban sobre sus productos para el registro en Dubai Municipality. En este proceso, se evidenció en repetidas ocasiones que la información recibida resultaba difícil de interpretar debido a las traducciones literales. Los nombres de los productos y las descripciones en las etiquetas no se adaptaban adecuadamente al árabe, o bien los nombres en inglés eran poco comunes en el mercado. Para solucionar este problema, la propuesta fue crear una guía que permitiera estandarizar el proceso de registro de productos y etiquetado con información en árabe e inglés obligatorio para cada referencia. A continuación, se muestra evidencia de la estrategia implementada para la solución y reducir tiempos y mejorar el proceso.

Figura 5 Estandarización en el proceso de registro de productos



AW Registration / Registra tu producto

En esta parte agrega las fotos del producto donde se vean con claridad todas sus caras, etiqueta y envase, evita las luces o reflejo del flash / In this part, add photos of the product where all its faces, label and packaging can be clearly seen, avoiding lights or flash reflections.



Foto de presentación del producto / Product presentation photo



Envase y todas sus caras (Ten en cuenta la forma de este) / Container and all its faces (Take into account the shape of this)



Foto de todas las etiquetas / Photo of all labels

Nota. Tomado de la web de Holi General Trading LLC.

Figura 6 Registro de productos

* NOMBRE ORIGINAL / ORIGINAL NAME:

NOMBRE EN INGLÉS / NAME IN ENGLISH:

* MARCA / BRAND:

* GRAMAJE / WEIGHT:

* CÓDIGO DE BARRAS / BAR CODE:

* FABRICADO POR / MANUFACTURES BY:

DESCRIBE EL PRODUCTO BREVEMENTE / DESCRIBE THE PRODUCT BRIEFLY:

* PAÍS DE ORIGEN / COUNTRY OF ORIGIN:


* INGREDIENTES (TEN EN CUENTA DE PONER EL E-CODE DE LOS PRODUCTOS QUIMICOS) / INGREDIENTS (KEEP IN MIND TO PUT THE E-CODE OF THE CHEMICALS):

ESPECIFICA EL CUIDADO QUE SE LE DEBE DAR AL PRODUCTO (COMO MANTENER EN FRIO, GRADOS, LEJOS DE ALGUNOS ELECTRODOMESTICOS, ENTRE OTROS) / SPECIFIES THE CARE THAT SHOULD BE GIVEN TO THE PRODUCT (SUCH AS KEEPING COLD, DEGREES, AWAY FROM SOME APPLIANCES, AMONG OTHERS):

* HIPOALERGÉNICOS (ingredientes que pueden causar alergia y/o que el producto fue elaborado cerca a fabricas de productos que pueden causarlas) / HYPOALLERGENIC (ingredients that can cause allergies and/or the product was made near factories of products that can cause them):

INFORMACIÓN ACERCA DEL REGISTRO DE PRODUCTOS / INFORMATION ABOUT PRODUCT REGISTRATION

Requirements for Food Product Registration in Dubai

Registration with Dubai Municipality: All food products must be registered with Dubai Municipality through its Food Import & Re-export System (FIRS). 

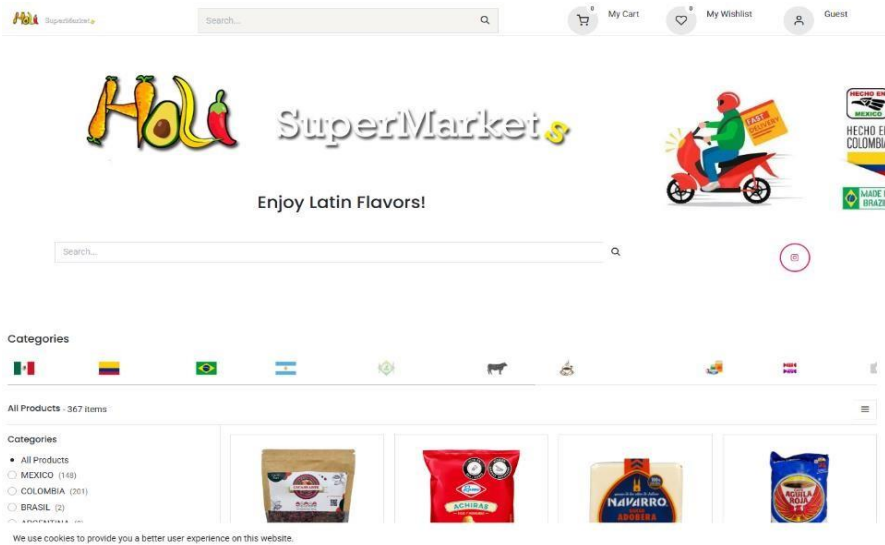
Accurate Labeling: Products must display accurate information, including ingredients, brand name, product name, manufacture/expiry date, and net weight. Failing to adhere to proper labelling may result in fines ranging from AED 10,000 to AED 100,000.

Submission of Relevant Documents: Companies need to submit essential documents to Dubai Municipality, including the trade license, contact information, location in Dubai, and details of the company's representative.

Nota. Tomado de la web de Holi General Trading LLC.

En la primera parte del proceso, el proveedor debe subir las respectivas fotos del producto que será objeto de envío, en las cuales deben verse todas las caras, presentación y etiqueta con buena calidad del producto. A continuación, el proveedor debe especificar los datos más importantes para el registro. Al final de este apartado hay recomendaciones y normativas que justifican la necesidad del proceso. Se sugiere a la empresa implementar un modelo de Inteligencia Artificial (IA) que pueda realizar un análisis de la información que obligatoriamente debe subirse a la página de Dubai Municipality y que pueda conocer los campos de error para corregirlos de manera eficiente.

Se crea la estrategia de diseño para añadir una sección en la página web, especialmente dedicada al apartado de carga de información correcta y correspondiente de cada referencia. Este modelo incluiría una herramienta con IA (Inteligencia Artificial) que permite cambiar los datos en tiempo real.

Figura 7 *Productos en página web*

Nota. Adaptado de (Holi Supermarkets, 2025).

Actualmente, se está trabajando en la actualización del sitio web con el objetivo de incluir nuevas herramientas que mejoran tanto la experiencia de los usuarios de los clientes como la eficiencia de los trabajadores. Esta actualización incluirá un apartado específico para el registro de AW (artwork) y Productos; Este estará disponible en el perfil de usuario de los trabajadores, quienes podrán verificar la información suministrada por los proveedores, como los registros de productos y códigos de barras. Una vez validada la información, los trabajadores podrán registrar cada producto en la Página de Dubai Municipality. Además, estos datos contribuirán a mantener el inventario actualizado, mejorando la organización y el control interno.

El proceso de actualización del sitio web está siendo desarrollado por la empresa encargada de prestar el servicio de tecnificación de la plataforma. Mi aporte consistió en la creación del diseño del nuevo apartado del sitio web. Elaborando un modelo detallado que especifica la información necesaria para una correcta estandarización del proceso. Este diseño permitirá a los proveedores o terceros cargar los datos de los lotes de cada referencia de productos que van a ser objeto de envío de manera más eficiente, lo que reducirá significativamente los tiempos de ejecución y minimizará los errores en el proceso.

Se recomienda a la empresa continuar implementando estrategias derivadas de la matriz SWOT, así como continuar con la estandarización de los procesos operativos, que a menudo requieren mucho tiempo para ejecutarse. Esta estandarización, facilitaría el fortalecimiento de áreas estrategias como el marketing y la promoción de la marca, la logística y las finanzas.

6. Conclusiones y recomendaciones

Se aconseja a Holi General Trading LLC comenzar a incluir herramientas de las tecnologías de la industria 4.0, que sean asequibles, para hacer que el proceso de estandarización de tareas dentro de la empresa sea más eficiente, demandando tiempo, responsabilidades y costos en el corto, mediano y largo plazo. Es crucial iniciar a prestar atención a la optimización de los datos y herramientas fundamentales en el proceso de desarrollo tanto del trabajo individual como del trabajo en equipo para cada área.

Se reconoce el esfuerzo y compromiso por cumplir con los estándares de calidad en las áreas operativas, lo cual ha sido admirable desde el inicio de la empresa hasta el día de hoy. Además, quiero destacar la gran influencia que tuvo este trabajo en mi desarrollo profesional y personal. Aprendí el valor que tiene la constancia, la permanencia y a mantener la mente motivada y fuerte. La experiencia fue cercana y enriquecedora, brindándome la oportunidad de transformar mis conocimientos teóricos en prácticos en un ambiente idóneo.

Finalizo este ejercicio con una profunda gratitud por la oportunidad de haber sido parte de este proceso.

Referencias

- Antzus Ramos, I. (2023). *El español en los Emiratos Árabes Unidos*. Centro Virtual Cervantes.
https://cvc.cervantes.es/lengua/anuario/anuario_22/antzus_ramos/p01.htm
- Cambridge Dictionary. (2024). Definition of Lead
<https://dictionary.cambridge.org/es/diccionario/inglesespanol/lead?q=leads>
- Cruzado, A. (22, junio de 2023) *Abre en Dubai la primera tienda física latina: HOLI SuperMarkets* Correo del golfo
<https://www.elcorreo.ae/articulo/emiratosarabes/abredubaiprimeratiendafisicalatinaholisupermarkets/20230622051726156314.html>
- Expat (22, agosto de 2018). *El sistema de salud en Los Emiratos Árabes Unidos*.
<https://www.expats.com/es/guia/medio-oriente/emiratos-arabes-unidos/18982-sistemadesalud-en-los-emiratos-arabes-unidos.html>
- Holi Supermarkets. (2025). *Sitio web de la tienda de la empresa Holi Supermarkets*.
<https://www.holi.ae/?srsId=AfmBOooRbv2Ssrn4q8pChAY-R3bHH6HJzDwaffngnJzm4OmHgnmjSRac>
- Real Academia Española (RAE). (2024). *Definición de pyme*. Diccionario de la Lengua Española. vigesimotercera edición, <https://dle.rae.es/pyme>
- Shop Holi. (2024). *Información general de Shop Holi General Trading*.
<https://www.holi.ae/profile/users>
- Word Reference. (2024). *Definition of Enterprise Resource planning*. English-Spanish Dictionary
<https://www.wordreference.com/es/translation.asp?tranword=Enterprise%20Resource%20plannig>
- Word Reference. (s.f). *Definition of Engagement*. English-Spanish Dictionary
<https://www.wordreference.com/es/translation.asp?tranword=Engagement>