



**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS**  
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA  

---

M E D E L L Í N

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

**Presentado por: Laura Elena Romero Dorado**

**Asesor: Gloria E. Quiroz Jaramillo**

Docente y Directora de Prácticas Empresariales

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS**  
**FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**  
**MEDELLÍN**

**2017**

**CONTENIDO**

**Introducción**..... 2

**Descripción de la empresa** ..... 2

**Propuesta de trabajo** ..... 3

*Planteamiento del problema*..... 4

*Justificación* ..... 4

**Plan de trabajo** ..... 4

*Objetivos generales*..... 4

*Objetivos específicos*..... 5

*Fases* ..... 5

**Resultados** ..... 7

**Conclusiones**..... 8

**Referencias** ..... 9

**Anexo 1** ..... 9

## **Introducción**

El presente informe expone las funciones que la estudiante de pregrado de Negocios Internacionales desempeñó en el Centro Regional de Servicios Transaccionales (CREST), del Grupo LafargeHolcim en América Latina, en el área de Gestión de Administración de Proveedores (P2P – Procure to Pay por sus siglas en inglés), de Estados Unidos y Canadá. Además, expone los conocimientos obtenidos en el periodo y señala algunas áreas y oportunidades de mejora en los procesos en los cuales estuvo involucrada.

Cabe resaltar que la estudiante pudo ser partícipe de una de las transformaciones más importantes para CREST y para el Grupo LafargeHolcim en el continente americano debido a la transferencia de procesos del Centro de Servicios de Norteamérica (NABS - North American Business Services por sus siglas en inglés) a CREST con el objetivo de optimizar costos y lograr una mejor asignación de recursos.

## **Descripción de la empresa**

- Razón social: Holcrest S.A.S. NIT: 900583745 – 4
- Objeto social de la empresa: Prestación de servicios para la tercerización de procesos de negocios.
- Equipo de trabajo: NABS (North American Business Services) – AP Processing and Resolution of Invoices
- Área en la que se desempeñó: Gestión de Administración de Proveedores (P2P – Procure to Pay por sus siglas en inglés).

CREST es el Centro Regional de Servicios Transaccionales del Grupo LafargeHolcim en América Latina. Es una unidad organizacional que presta servicios de gestión de administración de ventas (O2C), gestión de administración de proveedores (P2P), gestión de administración financiera y de reportes (R2R), y de gestión de administración de recursos humanos (H2R). Adicionalmente, cuenta

con el centro regional de servicios a clientes (RCSC) y un área especial de gestión del desempeño (SDM). A través de esta combinación, logra estandarizar procesos transaccionales, brindando una mejor atención a sus trabajadores, clientes y proveedores, garantizando calidad y oportunidad en el servicio.

El área donde la estudiante se desempeñó, P2P, comprende a grandes rasgos, el procesamiento de facturas de proveedores, la gestión de datos maestros de proveedores y materiales, la gestión de gastos de viajes y los pagos a proveedores en general.

Por otro lado, el grupo francosuizo LafargeHolcim es el líder a nivel mundial en materiales de construcción y soluciones, proveyendo a albañiles, constructores, arquitectos e ingenieros en todo el mundo. Sus operaciones se enfocan en la producción de cemento, agregados y concreto premezclado, utilizados en proyectos de construcción que van desde viviendas asequibles y pequeños proyectos locales hasta grandes proyectos de infraestructura, más complejos desde el punto de vista técnico y arquitectónico. Teniendo en cuenta que la urbanización afecta cada vez más a las personas y al planeta, la compañía ofrece productos innovadores y soluciones de construcción con un claro compromiso con la sostenibilidad social y ambiental. (El Anexo 1 contiene más información acerca del Grupo).

### **Propuesta de trabajo**

La propuesta de trabajo se centró en que la estudiante lograra el dominio de los procesos involucrados en el área de cuentas por pagar, como el desarrollo de las funciones en el programa SAP, basándose en el conocimiento del negocio en Estados Unidos y Canadá. Asimismo, la propuesta iba encaminada a que la estudiante participara en uno de los proyectos de transformación más importantes para CREST, que implicaba el entrenamiento en procesos que se llevaban a cabo en NABS (Centro de Servicios de Norteamérica del Grupo LafargeHolcim).

### ***Planteamiento del problema***

Debido a que los procesos del equipo de trabajo se centran en las cuentas por pagar de las unidades de negocio del Grupo LafargeHolcim en Estados Unidos y Canadá, la deficiencia de conocimiento de la estructura del negocio, de los países involucrados, y del manejo del programa SAP se configuraron como los obstáculos más significativos. Además, la estudiante ingresó a la empresa en un momento crucial debido a la transferencia de procesos de NABS a CREST, lo cual suponía un mayor entrenamiento en nuevas y más complejas funciones.

### ***Justificación***

Con el desarrollo de la propuesta de trabajo se aseguró que la estudiante lograra un conocimiento global y detallado de los procesos involucrados. Además, a través de la puesta en práctica de los conocimientos y del desarrollo integral de las funciones, la estudiante no solo tuvo la oportunidad de poner en práctica conocimientos de su pregrado, y de los idiomas que maneja sino también de adquirir nuevas destrezas y competencias.

### **Plan de trabajo**

#### ***Objetivos generales***

Lograr un conocimiento global y detallado de los procesos, lo cual implica el entendimiento de la naturaleza del negocio del Grupo en Estados Unidos y Canadá, así como de los sistemas de impuestos y las divisiones geográficas de ambos países. Además, lograr un desenvolvimiento sagaz en el programa SAP, como principal herramienta de trabajo.

### ***Objetivos específicos***

La estudiante debe aprender a contabilizar distintos tipos de facturas de proveedores de Estados Unidos y Canadá teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Manejo de SAP como la principal herramienta de trabajo, ya que en este sistema se cargan y contabilizan todas las facturas.
- Diferentes sistemas de impuestos en ambos países y los códigos de cada tipo de impuesto en SAP.
- Diferentes tipos de proveedores y por lo mismo, diferentes tipos de facturas cuyo proceso de contabilización difiere.
- Diferentes tipos de pedidos u órdenes de compra que a su vez hacen que la contabilización de facturas asociadas a cada una de estas sea diferente.
- Diferentes tipos de negocios en ambos países.
- Gran cantidad de plantas en ambos países.
- Identificar problemas que impidan la contabilización exitosa de una factura y dar una solución adecuada, de acuerdo a las reglas del negocio.
- La estudiante debió ayudar a mejorar la comunicación entre ambos centros de servicios gracias a su buen nivel de inglés, y a su conocimiento de francés, que también es idioma oficial de Canadá.

Debido a un traslado de operaciones NABS a CREST, la estudiante estuvo dos meses en entrenamiento en diferentes procesos en Toronto, Canadá.

### ***Fases***

- Entrenamiento o capacitación en las funciones que debe desempeñar la estudiante.
- Realización de las funciones para las cuales fue capacitada.

- Entrenamiento en Toronto, Canadá en nuevos procesos que se llevarán a cabo en CREST.
- Etapa de Knowledge Transfer o transferencia de conocimientos obtenidos en Toronto a nuevos colaboradores de CREST.

### ***Metodología implementada***

#### **Entrenamiento y conocimiento de los procesos asignados**

El entrenamiento se llevó a cabo a través de sesiones teóricas, de “shadowing sessions” o acompañamiento a los líderes del proceso mientras llevaban a cabo sus funciones, y de sesiones prácticas.

Comprendió como primer paso el conocimiento del Grupo LafargeHolcim, y de su estructura en Estados Unidos y Canadá que abarca, a grandes rasgos, empresas como Holcim US, Lafarge Canada y Aggregate Industries.

Entrenamiento de SAP en los módulos FI (Financial Accounting), MM (Materials Management) y VIM (Vendor Invoice Management).

Entrenamiento en el proceso de contabilización de facturas, el cual incluye: diferentes tipos de proveedores y órdenes de compra, sistemas de impuestos en ambos países, reglas de negocio, resolución de posibles errores y problemas que surgen al contabilizar una factura.

#### **Ejecución de funciones**

Aplicación de los conocimientos donde se midió la productividad y efectividad de las funciones llevadas a cabo por la estudiante. Incluyó el seguimiento de los resultados y el avance en la curva de aprendizaje.

#### **Entrenamiento en Toronto, Canadá**

Capacitación de dos meses en los que la estudiante adquirió conocimiento detallado de nuevos procesos que debe llevar a cabo en CREST. Incluyó una evaluación permanente como seguimiento de los conocimientos obtenidos a través de “shadowing sessions” y de reuniones para asegurar la correcta ejecución de nuevas funciones. Incluyó la documentación al detalle de los procesos y el entrenamiento en productivo para evaluar la futura ejecución de funciones.

## Resultados

Es preciso resaltar, ante todo, que esta enriquecedora experiencia ha aportado de manera significativa a la formación de la estudiante como negociadora internacional, a esto ha contribuido enormemente el hecho de que la compañía haga parte de la multinacional líder en el mundo en el sector de materiales de construcción.

Durante este período, la estudiante pudo compartir y recibir conocimiento de primera mano de personas de diferentes latitudes con años de experiencia en el Grupo LafargeHolcim. Así, se logró la documentación detallada de los procesos que posteriormente servirá para que la estudiante capacite a nuevos colaboradores de CREST.

Por otro lado, las expectativas de la estudiante durante esta experiencia se superaron gracias a que la empresa la hizo partícipe del importante proyecto que implicó una capacitación durante dos meses en Toronto, Canadá.

Durante la experiencia, la estudiante pudo adquirir diversos conocimientos como:

- Procesamiento y resolución de facturas con diferentes órdenes de compra, de notas crédito y de facturas financieras, de las plantas, subsidiarias y empresas del grupo suizo LafargeHolcim ubicadas en Estados Unidos y Canadá.
- Manejo del sistema SAP, módulos FI (Financial Accounting), y MM (Materials Management) y VIM (Vendor Invoice Management).
- Conocimiento del complejo sistema de impuestos de ambos países.
- Conocimiento de proveedores de materiales, servicios, transporte, y de servicios administrativos y financieros.
- Reconocimiento de la enorme importancia del trabajo en equipo para la consecución de resultados.



- Fortalecimiento del inglés y francés.

## **Conclusiones**

Luego de haberse desempeñado como Auxiliar de Procesamiento y Resolución de Facturas, la estudiante fue ascendida al cargo de Analista. Es imposible no resaltar el agradecimiento por los conocimientos y experiencias obtenidas y compartidas en CREST Medellín y en NABS Toronto.

Durante el período, la estudiante ha tenido la estupenda experiencia de trabajar con personas provenientes de diferentes continentes, lo cual ha contribuido a enriquecer su sensibilidad ante las diferencias culturales. Por lo mismo, es válido decir que ha sido un período retador a nivel personal y profesional que otorgará sin duda beneficios redituables a la estudiante.

Algunas recomendaciones de la estudiante.

- Recomendaciones referentes al negocio:  
Debido a las diferencias estructurales del negocio en Estados Unidos y Canadá, en aras de mejorar la interacción entre ambos países, es importante que la compañía le apueste a lograr una mayor estandarización de los procesos que involucran a ambos países por igual, lo cual ayudaría a que los centros de servicios, CREST y NABS, puedan mejorar la realización de sus funciones.
- Recomendaciones referentes al proceso:  
Teniendo en cuenta que diariamente son escaneadas en SAP miles de facturas de distintos proveedores, canadienses y estadounidenses, que deben ser procesadas por el equipo de CREST, es importante que para la asignación del trabajo se tengan en cuenta las habilidades de cada colaborador de acuerdo a los diferentes tipos de facturas para así elevar la productividad y realizar una mejor medición de tiempos.

## Referencias

CREST LafargeHolcim. (2015). *Nuestra Empresa*. Obtenido de CREST Business Service Center Latin America: <http://www.crest.com.co/?cat=17>

Forbes. (2017). *#37 LafargeHolcim*. Obtenido de Forbes Top Multinational Performers: <https://www.forbes.com/companies/holcim/>

LafargeHolcim. (2017). *About LafargeHolcim*. Obtenido de LafargeHolcim: <http://www.lafargeholcim.com/about-us>

## Anexo 1



**LafargeHolcim**

LafargeHolcim Ltd. manufactures and sells cement, aggregates, ready-mix concrete, concrete, and asphalt products as well as associated services and solutions. Its products are used in various projects and applications, including the construction of infrastructure projects, such as tunnels, airports, ports, bridges, data centers, roads and highways, and stadiums. The company was founded on July 10, 2015 and is headquartered in Jona, Switzerland.

# #37 LafargeHolcim

Market Cap As of May 2017

**\$35.4** Billion

Industry	Construction Materials
Founded	1912
Country	Switzerland
Chief Executive Officer	Eric C. Olsen
Website	<a href="http://www.lafargeholcim.com">http://www.lafargeholcim.com</a>
Employees	90,903
Sales	\$27.31 B
Headquarters	Rapperswil-Jona

## LafargeHolcim on Forbes Lists

### #37 Top Multinational Performers

- #320 in Sales
- #351 in Profit
- #409 in Assets
- #317 in Market value

### #225 Global 2000

- #320 in Sales
- #351 in Profit
- #409 in Assets
- #317 in Market value

At a glance...



**LafargeHolcim**

**FOUNDED IN 2015**  
following the merger of Lafarge and Holcim

**353.3 MT INSTALLED CAPACITY WORLDWIDE**

**OVER 2,300 PLANTS**  
Including over 1,400 in ready mix concrete, over 600 in aggregates, over 200 in cement and grinding plants

**OUR PRODUCTS, SOLUTIONS AND SERVICES**  
Cement, concrete, aggregates and asphalt for the following businesses

**BUILDING**   **INFRASTRUCTURE**   **DISTRIBUTION & RETAIL**   **OIL & GAS**   **AFFORDABLE HOUSING**



**21,829**

**EUROPE**



**12,257**

**NORTH AMERICA**

**ASIA PACIFIC**



**31,274**



**10,536**

**LATIN AMERICA**

**MIDDLE EAST  
AFRICA**



**13,191**

