

INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
RNN GROUP – COLOMBIA
CALL CENTER VERIFICATION SPECIALIST



DIEGO FERNANDO LEON BARRETO



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2019

INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
RNN GROUP – COLOMBIA
CALL CENTER VERIFICATION SPECIALIST

DIEGO FERNANDO LEON BARRETO

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

Asesor

Mg.MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE
Magister en educacion

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2019

Autoridades académicas

P. JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector General

P. MAURICIO ANTONIO CORTÉS GALLEGU, O. P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. FERNANDO CAJICA GAMBOA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Doc. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano Facultad de Negocios Internacionales

Nota de aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad de Negocios Internacionales

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Director Trabajo de Grado

EDISON ORLANDO GARZÓN CÉSPEDES.

Jurado

Villavicencio, Febrero 05 2019

Agradecimientos

Primeramente agradecer a Dios, quien es el que me permite desarrollar cada una de las actividades del diario vivir, a mi familia que más que un aspecto motivacional para culminar con mis estudios han sido un apoyo incondicional para el cumplimiento de este objetivo planeado en mi vida, siempre inculcándome buenos principios y enseñándome a afrontar nuevos retos y no dejarme derrotar de las dificultades que se presentan en el camino.

Agradecer a la empresa RNN GROUP- Colombia por permitirme hacer parte de esta compañía en su sede ubicada en Villavicencio Meta Colombia, ya que siempre me tuvo en cuenta para mostrarme y enseñarme procesos y desarrollo de operaciones internacionales de la empresa, aspecto que me ayudo a ampliar mi conocimiento a nivel empresarial internacional. Agradecer a cada uno de mis jefes y compañeros de trabajo que más que apoyándome profesionalmente y compartiendo sus conocimientos y experiencia me inculcaron la importancia de ser cada día mejor persona.

Por último y no menos importante, agradecer a la universidad Santo Tomás y a cada uno de sus docentes quienes fueron el motor de este proceso, ya que fueron parte fundamental de mi formación a académica y profesional, sin sus conocimientos y enseñanzas no hubiera sido posible desempeñar mi cargo de una manera profesional. Agradamimiento especial también al Decano de la facultad de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomás sede Villavicencio, Dr. Javier Trillos Celis, que fue también una persona importante en el cumplimiento de este objetivo, siempre mostrando y transmitiendo actitud positiva pese a las circunstancias.

Contenido

	Pág.
GLOSARIO	8
RESUMEN	9
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCIÓN	11
OBJETIVOS	12
1.1 objetivo general.....	12
1.2 objetivos especificos	12
2. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	13
2.1 nombre	13
2.2 What we do	13
2.3 Statagic visión	14
2.4 como está organizada y organigrama.....	14
2.5 Área de trabajo	15
3. FUNCIONES LABORALES.....	16
3.1 nombre del cargo.....	16
3.2 Objetivos del cargo	16
3.3 Actividades ejecutadas.....	16
4. IMPACTO DEL CARGO	18
5. HERRAMIENTAS OTORGADAS POR LA EMPRESA RNN GROUP PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES	19
6. APORTES PROFESIONALES POR PARTE DEL ESTUDIANTE.....	20
CONCLUSIONES	21
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	22

Lista de ilustraciones

	Pág.
Ilustración 1 Organigrama	15

Glosario

RNN GROUP: Multinacional norte americana con sede principal en Atlanta Georgia EE.UU. Empresa dedicada a la tercerización de servicios financieros para procesos de embargos trabajando para instituciones financieras.

Resumen

La empresa RNN GROUP es una empresa dedicada a la tercerización de procesos financieros, en su departamento de verificación de empleos se llevan a cabo procesos de embargos de sueldos en todo el territorio estadounidense y canadiense, por medio de un call center establecido en la ciudad de Villavicencio, adicionalmente, el departamento de verificaciones tiene la tarea de establecer relaciones con las diferentes empresas establecidas legalmente en Estados Unidos y Canadá, con el propósito de facilitar futuros procesos de verificación y embargos.

El proceso de adaptación a la empresa y al cargo como verification specialist o especialista en verificación fue un poco complicado al inicio, ya que es un cargo desempeñado 100% en inglés, así mismo, la adaptación a la empresa puesto que su sistema organizacional está basado en normas norteamericanas, sin embargo estos aspectos anteriormente mencionados son los más interesantes del cargo.

Palabras claves: RNN GROUP, verification specialist, especialista en verificación, instituciones financieras. Tercerización, embargo, sistema organizacional.

Abstract

The company RNN GROUP is a company dedicated to the outsourcing of financial processes, in the department of verification of jobs, are carried out in the course of wage garnishments throughout the United States and Canada, by means of a call center established in the city of Villavicencio, additionally the verification department has the task of establishing relationships with the different companies in the United States and Canada and with the purpose of facilitating the verification and wage garnishments processes.

The process of adaptation in the company and the load as a verification specialist was a bit complicated in the beginning, since it is a position performed 100% in English, likewise, the adaptation in the company in North American standards.

Key Words: GRUPO RNN, verification specialist, financial institutions. Outsourcing, organizational system, wage garnishments.

Introducción

Colombia es uno de los países más llamativos para empresas multinacionales, puesto que presta mano de obra calificada y de más bajo costo, así como también, garantías por inversión extranjera, razones por las cuales RNN GROUP una empresa norte americana decide establecer uno una de sus operaciones en Villavicencio, el call center ubicado en esta ciudad se dedica a la búsqueda de empresas y la verificación de información confidencial como empleos para hacer procesos de embargos a habitantes norte americanos, RNN.

Debido al alto nivel de capitalismo y a su estilo de vida, los habitantes norte americanos tienden a adquirir demasiadas deudas, las cuales en muchas ocasiones no pueden cancelar y es acá donde RNN GROUP hace su trabajo, desde la ciudad de Villavicencio con el call center, se verifican los empleos de más 200 personas a diario, con el objetivo de hacer el proceso de embargo de sueldos y permitiéndole a las instituciones financieras recuperar su dinero.

Desde el 07 de julio del 2018 se da inicio a las prácticas empresariales en la empresa RNN GROUP como requisito para obtener el título como profesional en negocios internacionales, a la fecha ya han pasado alrededor de 6 meses donde se ha vivido, aprendido y ganando experiencia en el ámbito internacional, teniendo contacto constante con directivos en las la sede principal ubicada en atalanta Georgia EE.UU, y en la sede ubicada en filipinas, para ver los procesos de evolución, y estadísticas de productividad de la empresa, permitiendo desarrollar no solo habilidades empresariales, relaciones interpersonales si no también mejorando de manera significativa el manejo y uso del idioma ingles en términos empresariales y personales

La empresa cuenta con una gran plataforma para el óptimo desarrollo de sus operaciones, así mismo cuenta con diferentes estrategias de búsqueda de información y manejo de la misma ya que se maneja información confidencial como datos personales y empresariales.

Objetivos

1.1 Objetivo General

Incrementar la productividad de la empresa a través de la sede establecida en Colombia, con el objetivo de alcanzar las metas establecidas a nivel mundial, implementando los conocimientos adquiridos en la carrera.

1.2 Objetivos Especificos

- ❖ Incrementar la tasa de verificación
- ❖ Generar nuevos contactos y relaciones con empresas norte americanas para facilitar el acceso a la información
- ❖ Desarrollar cada una de las estrategias establecidas a nivel mundial y desarrollándolas de manera profesional y oportuna.
- ❖ Proteger la información privada y confidencial que se maneja
- ❖ Formular nuevas estrategias de búsqueda y acceso a las empresas para lograr verificaciones 100% actualizadas y precisas

2. Información de la entidad

2.1 Nombre

RNN GROUP – COLOMBIA

2.2 What we do

RNN provides a centralized verified and accurate asset procurement model to procure accurate data for pre- and post-charge-off accounts. The RNN model provides lenders with full control, consistency and visibility both internally and across their external collection and legal networks. This model is designed to provide centralized security of personally identifiable information. (GROUP, 2014)

RNN combines marketplace data and verification models under one umbrella to enable our clients to build custom waterfall(s) by providing access to:

- Over 60 strategic data contracts (and growing) with top data providers in the marketplace
- Over 13 verification models
- Multiple products types, including verified place of employment
- Multiple product price points
- R&D to develop new accurate data sets (GROUP, 2014)

RNN proporciona un modelo centralizado de adquisición de activos verificados y precisos para obtener datos precisos para cuentas de cobro previo y posterior. El modelo RNN proporciona a los prestamistas control total, consistencia y visibilidad tanto internamente como a través de sus redes externas de cobranza y legales. Este modelo está diseñado para proporcionar seguridad centralizada de información de identificación personal. (GROUP, 2014)

RNN combina datos de mercado y modelos de verificación bajo un solo paraguas para permitir que nuestros clientes construyan cascadas personalizadas al proporcionar acceso a:

- Más de 60 contratos de datos estratégicos (y en crecimiento) con los principales proveedores de datos en el mercado
- Más de 13 modelos de verificación.
- Múltiples tipos de productos, incluido el lugar de trabajo verificado.
- Múltiples puntos de precio del producto.
- I + D para desarrollar nuevos conjuntos de datos precisos

2.3 Strategic visión

“The world of lending and collecting is changing and RNN’s strategic vision is to be the most innovative and trusted cloud-based accurate data procurement and monitoring provider in the world, to help our clients protect their brand and achieve. (GROUP, 2014)

El mundo de los préstamos y las cobranzas está cambiando y la visión estratégica de RNN es ser el proveedor de monitoreo y adquisición de datos precisos más innovador y confiable del mundo para ayudar a nuestros clientes a proteger su marca. (GROUP, 2014)

- A centralized procurement network to drive profitability
- Incremental control, consistency and visibility across national portfolios
- 100% visibility of all data and security
- Incremental liquidation and P&L impact
- The ability to create custom data set waterfalls and monitoring rules across multiple divisions, in one solution. (GROUP, 2014)

2.4 Como está organizada y organigrama

The RNN executive team has over 40 years combined experience in developing accurate data solution platforms. We are heavily focused on developing the next generation of cutting edge

accurate data technology to help our clients drive compliance and profitability across their national and global portfolios (GROUP, 2014)

El equipo ejecutivo de RNN tiene más de 40 años de experiencia combinada en el desarrollo de plataformas de soluciones de datos precisos. Estamos muy concentrados en el desarrollo de la próxima generación de tecnología de datos de vanguardia para ayudar a nuestros clientes a impulsar el cumplimiento y la rentabilidad en sus carteras nacionales y mundiales. (GROUP, 2014)



Ilustración 1 Organigrama, Adaptado del sitio web RNN GROUP

2.5 Área de trabajo

RNN GROUP sede Colombia

Verification department

Jefe inmediato: John Fredy Orrego Izasa

Dirección: Centro comercial primavera urbana Calle 15 #40-01, Villavicencio, Meta

Teléfono y correo electrónico: 311 424 1289 – johndi@rnnnngroup.com

3. Funciones laborales

3.1 Nombre del cargo

Verification specialist

3.2 Objetivos del cargo

- Realizar estrategias para la búsqueda y la adquisición de nuevos contactos para agilizar e incrementar los procesos de verificación
- Aumentar los porcentajes de verificación de la sede en Colombia
- Proporcionar verificaciones actualizadas y precisas, actuando bajo los protocolos establecidos por la empresa

3.3 Actividades ejecutadas

Con el propósito de cumplir con los objetivos planteados y de acuerdo al perfil profesional y el conocimiento adquirido en el énfasis de mercadeo y amplio campo de acción del programa de Negocios Internacionales, se prestó colaboración en 2 procesos en la empresa. Verificación de datos y alianzas estratégicas empresariales. Desde el departamento de verificación se realizan llamadas a los departamentos de recursos humanos, finanzas, contabilidad o gerencia a un sin fin de empresas en Estados Unidos y Canadá, llamadas realizadas 100% en inglés con el objetivo de realizar verificaciones de empleos, que estén bajo las normas establecidas por la empresa, normas como: empleados tiempo completo, cargo, confirmar la identidad del empleado con el número de seguridad social, confirmar la información de la empresa entre otras, con el propósito de brindar a los clientes (entidades financieras) información correcta y actualizada para el proceso de embargo que se debe realizar.

Se colaboró también en el proceso de alianzas estratégicas empresariales donde lo que se busca es establecer contactos o vínculos empresariales con el fin de obtener de forma más rápida y segura la información a verificar, aunque la empresa ya tiene la información, se debe hacer un vínculo con el personal administrativo de empresas como Amazon Coca-Cola, Dell, Walt Disney, Wells Fargo, así como también empresas del estado, como colegios, hospitales etc., todo con el propósito de hacer a RNN GROUP mas eficaz y eficiente a la hora de adquirir la verificaciones, puesto que no es la única empresa que esta en este mismo sector.

4. Impacto del cargo

Durante el tiempo que se realizaron las practicas, se tuvo la oportunidad de desarrollar habilidades y conocimientos adquiridos durante el programa de Negocios Internacionales en las diferentes actividades y trabajos que se desarrollaron con la empresa RNN GROUP

Basados en que RNN GROUP es una empresa multinacional con sede en 3 países diferentes, se puede llegar a pensar que es algo difícil interactuar con los departamentos administrativos en las oficinas corporativas, sin embargo, gracias al amplio y excelente método de comunicación de la empresa se logró establecer contacto directo con la parte administrativa, donde se evidencio todos y cada uno de los procesos que la empresa ejecuta y de qué manera lo hace, procesos como medición de la productividad en tiempo real, administración y protección de datos entre otros, haciendo que el proceso de pasantía empresarial en negocios internacionales se volviera mucho más interesante. Aunque no se estuvo en la parte logística de la empresa si se adquirió conocimiento logístico, en cuando a lo que hace referencia conocer cada uno de los estados de los Estados Unidos, la forma en que las empresas norte americanas ejecutan sus labores, la forma como se protege la información de los empleados y así como también una gran variedad de normas internacionales y nacionales propias de norte américa en cuanto a la creación y operación de una empresa en dichos países estados unidos y Canadá.

Por otro lado, la responsabilidad de ser parte de una empresa de tan grandes dimensiones y en tan constante y rápido crecimiento, así como la adaptación a normas internacionales para poder desempeñar el cargo, y para no ir tan lejos solo la adaptación al calendario a americano es algo que cambia la forma de ver los negocios.

5. Herramientas otorgadas por la empresa RNN GROUP para la realización de las actividades

Durante el tiempo de la práctica profesional, la empresa puso a disposición todos los elementos para llevar a cabo el cumplimiento de las prácticas empresariales, tales como:

- ✓ Inducción de la empresa por parte del jefe directo.
- ✓ Acceso a información, capacitación por parte de los fundadores y los directores globales de la empresa en tiempo real.
- ✓ Usuario, calve, correo corporativo, número corporativo extensión, acceso a la base de datos.
- ✓ Credenciales para el ingreso y el manejo de la plataforma privada de la empresa llamada rocky.
- ✓ Material de apoyo: guion para cada una de los casos que se presentaran, carnet para el ingreso a las instalaciones etc.

6. Aportes profesionales por parte del estudiante

Durante el tiempo que se estuvo apoyando la empresa RNN GROUP en el desempeño de las prácticas empresariales, no solo se realizaron aportes de empresa-estudiante, sino también de manera íntegra y profesional se dieron aportes en el cumplimiento y desarrollo de las metas a cumplir, además poner en práctica los conocimientos adquiridos en el trascurso de la carrera en las actividades relacionadas con networking e internacionalización de procesos.

Desde el inicio de las prácticas empresariales se tuvo la disposición y la actitud de hacer las cada una de las funciones asignadas de la manera más profesional, es por eso que desde ese momento se cumplió con cada uno de los requerimientos de la empresa, alcanzando cada meta establecida mensualmente en cuanto al porcentaje de verificaciones y la búsqueda de ampliación de contactos para la empresa.

Se aportaron estrategias para agilizar los procesos de búsqueda de información actualizada como la utilización de las redes sociales, consiguiendo una gran aceptación por parte de los directivos, así como también se aportó la idea de limpiar las bases de datos, con el fin de tener información mucho más actualizada.

Conclusiones

Es importante mencionar que el tiempo desempeñando el cargo en la empresa ha sido un tiempo de muchos conocimientos de experiencia, de ampliar y abrir los ojos ante los negocios a nivel internacional, como es tan importante buscar nuevas alternativas de negocio y expandirse para poder generar un crecimiento más acelerado.

El desempeñar un cargo 100% en ingles hace mucho más productivo el desarrollo de las prácticas empresariales ya que no es el idioma nativo y esto hace aumentar la dedicación y el empeño para hacer y desempeñar cada una de las funciones de la mejor manera posible, así como es demasiado provechoso ya que las habilidades en una segunda lengua hacen profesionales más calificados y capacitados

Se puede resaltar que gracias a los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación profesional, se pudo desempeñar con ética, conocimiento y profesionalismo cada una de las labores asignadas.

Basado en una de las funciones como practicante de la empresa, se puede concluir que el mundo de los negocios independientemente en qué país se basa en el networking, en las relaciones, en los contactos empresariales y personales con los que se cuente, esto en la mayoría de los casos agiliza procesos de operación, haciendo mucho más rentables las empresas en menos tiempo.

A nivel personal y profesional considero que fue una gran experiencia poder hacer parte de una empresa de tan grandes magnitudes ya que es en el campo de acción donde se ponen a prueba los conocimientos y las habilidades de cada uno, me siento agradecido con la empresa y con mis tutores ya que me ayudaron a desempeñar un trabajo impecable.

Referencias Bibliográficas

Group, R. (2014). Datos generales de la empresa. Obtenido de <https://rnnnngroup.com/what-we-do/>