



Open English: De Venezuela para el Ciberespacio

En apenas tres años dos jóvenes venezolanos han logrado superar el cerco empresarial y han forjado una empresa de talla mundial que ha logrado atraer a miles de usuarios en toda América Latina, así como capitales por más de \$10 millones, destacándose como el curso de inglés que está cambiando la historia de la industria y la de miles de usuarios en todo el continente

Open English (OE) es una escuela de inglés interactiva que a través de la Internet permite a los estudiantes acceder a clases desde la comodidad de su hogar u oficina.

Andrés Moreno y Wilmer Sarmiento, dos venezolanos egresados de la Universidad Simón Bolívar (USB), fueron los que dieron a luz a esta exitosísima escuela de inglés por Internet.

Moreno incursionó en la industria de los cursos de inglés con su empresa anterior llamada Optimal, que prestaba servicios a altos ejecutivos de empresas venezolanas, trayendo al país a profesores extranjeros que tenían al inglés como lengua natal. El modelo de Optimal se hizo poco rentable al mismo ritmo que el ciberespacio iba evolucionando: cada día había un número mayor de latinoamericanos con acceso a la red, las redes sociales estaban transformando las relaciones humanas popularizando las comunicaciones online, hasta que finalmente surgió Internet 2.0.

Esto prendió la idea de la escuela de inglés online a Moreno, se asoció con Sarmiento, uno de sus mejores amigos en la USB y quien además posee grandes habilidades para la programación, para comenzar en octubre de 2005 el proyecto Open English (OE).

El 1° de diciembre de 2008, Open English fue lanzado al mercado venezolano tras estar operando desde varios meses antes en forma piloto aceptando estudiantes en forma gratuita.

Actualmente, la empresa tiene presencia en 16 países, con oficinas en Caracas, Bogotá, Panamá, Miami y próximamente en Brasil. Cuentan con 250 profesores trabajando para hispanoparlantes de toda la América Latina.

Un servicio innovador hecho a la medida

Sin duda, la fuente del éxito de OE radica en ofrecer valor significativo a los latinoamericanos que desean aprender o perfeccionar el idioma inglés. La única condición que se exige a los aspirantes es la de disponer de acceso a Internet y el pago de una tarifa bastante accesible, a cambio se les ofrece un servicio a la medida y sin restricciones.

“Mientras en promedio un curso de inglés en una escuela tradicional cuesta de \$3.000 a \$5.000, en OE ofrecemos un curso de 12 meses, que garantiza fluidez final en el idioma, por el equivalente a \$1.000, que además en lugar de libros y fotocopias ofrece 500 horas de contenido interactivo”.

Al ofrecer el servicio de esta forma logran crear una superioridad sobre los competidores, no solo porque logran reducir en forma significativa los costos de operación sino sobre todo porque brindan mayor conveniencia al consumidor que puede acceder desde la comodidad de su casa u oficina. Además, lo puede hacer sin restricción de horarios ya que una fuente de diferenciación ha sido la de prestar el servicio diariamente en forma continua.

Moreno explicó que trabajan durante 18 horas al día, cada hora comienza una lección en vivo para pequeños grupos de estudiantes. La hora pico suele ser las 11:00 p.m., cuando las personas han llegado a su casa y han terminado de cumplir con sus responsabilidades laborales y familiares. A esa hora hay más de 50 profesores que dan clases online a pequeños grupos de estudiantes de lugares que nunca antes Moreno había oído nombrar. Mediante Internet pueden llegar a cualquier lugar a muy bajo costo.



Una de las ventajas competitivas de OE reside en que, además, el curso de inglés es personalizado. Al momento de registrarse, el estudiante completa su perfil de aprendizaje basado en 39 factores claves como nivel de inglés, intereses personales, objetivos y metas de aprendizaje, entre otros. De esta forma puede detectarse las necesidades de aprendizaje de cada estudiante y el sistema diseña el curso a su medida.

Otro factor importante es que OE trabaja con profesionales, educadores y especialistas en el diseño de contenidos para el aprendizaje que se caracterizan por ser muy entretenidos. El estudiante además de la conversación interactiva con los profesores puede encontrar material didáctico tipo series de TV, videojuegos, videos, podcats etc... Moreno ha señalado a los medios que todo se diseña sin perder de vista que “el contacto humano es fundamental, usamos Internet para poder llegar a más gente y tenemos profesores nativos del idioma inglés trabajando en la plataforma que dan clases en vivo a nuestros estudiantes online en salones virtuales. Estas clases con los profesores son ilimitadas”.

Moreno explicó que mantenerse enfocados sobre el factor humano es una de las enseñanzas que le quedaron del fracaso de las “punto.com” que tuvieron tanto auge durante la década pasada. “Muchas de esas empresas quisieron que la tecnología reemplazara el factor humano. En OE queremos que los procesos sean eficientes a través de la tecnología, pero que sea el factor humano el que realice la interacción con el estudiante. Por eso, además de los profesores, tenemos un centro de llamadas telefónicas con asesores de estudio”. Se le realiza seguimiento permanente a cada alumno y se busca minimizar la tasa de deserción.

Finalmente está la garantía de que el estudiante hablará inglés fluidamente en doce meses y si no lo logra se le ofrecen seis meses más gratis.

Las alianzas como instrumento para el crecimiento

La primera alianza que hicieron fue con la Organización Cisneros, quien es el proveedor de la plataforma tecnológica con la que operan. “La plataforma fue traída a Venezuela con el apoyo de la Organización Cisneros, la cual aportó su extensa experiencia en producción de contenidos educativos a través de Cl@se, el primer canal educativo del continente”.

Otra de las características únicas de Open English, explicó Moreno, es que su plataforma es evolutiva. “Reincorporamos a la plataforma el aprendizaje que obtenemos de cada usuario cuando toma sus lecciones. Si, por ejemplo, ha tomado tres lecciones y no está obteniendo los resultados esperados, el sistema automáticamente reorganiza el programa de aprendizaje para esa persona” reforzando así la característica personalizada del servicio.

Luego también realizaron una alianza con la Asociación de Egresados de la USB y el Programa de Asesoramiento Laboral

de la Dirección de Desarrollo Estudiantil, para que la plataforma de aprendizaje de inglés llegara a toda la comunidad uesebista, de donde además obtuvieron muchos de sus talentos humanos.

Otra de las alianzas desarrolladas para su expansión por la América Latina fue con una división de la empresa salvadoreña Grupo TVOffer. Juntos contrataron miles de anuncios en una docena de cadenas de televisión por cable pan-regional.

Financiamiento global

Una de las estrategias que más ha llamado la atención ha sido la de financiamiento. Moreno ha expresado que “es un orgullo ser una de las pocas empresas venezolanas que comenzaron con una oficina en un apartamento y llegaron a Silicon Valley, donde hemos participado y ganado competencias de inversionistas para obtener financiamiento”. Moreno había tanteado esa posibilidad desde sus comienzos pero no accedió a ella hasta que pudo sustentar claramente las posibilidades de éxito del negocio.

Luego lograron captar la atención de Flybridge Capital Partners, un renombrado fondo de capital de riesgo con inversiones de más de \$500 millones, y Jon Karlen, socio de Flybridge se unió en 2010 a la Junta Directiva de OE. Así que hasta el presente han logrado levantar \$10 millones de capital.

Open English es la muestra de que el ingenio empresarial se abre paso como la vida, a pesar de haber nacido en un momento en el que empresarios venezolanos enfrentan lo que se ha llamado el cerco empresarial. Cuando *VenEconomía* le preguntó a Andrés Moreno qué lo motivó a emprender la aventura de comenzar un negocio en tiempos de turbulencia en Venezuela respondió: “Nuestra plataforma se basa en el enorme talento humano que existe en Venezuela. El país cuenta con personas muy preparadas que nos ayudaron a crear Open English y hoy en día manejan algunas de las piezas claves de nuestra operación.

Las innovaciones que le facilitan y abaratan la vida a los consumidores siempre son bienvenidas en los mercados de todo el mundo, especialmente cuando son transformadas en productos y servicios a la medida que logran captar muy bien lo que cada cliente necesita.

El creador de OE explicó además las ventajas de comenzar con desarrollos locales porque “los emprendedores latinoamericanos están en una posición privilegiada con respecto a empresas extranjeras ya que viven día a día las necesidades locales en sus respectivos países. Son estas necesidades las que dan pie a grandes ideas y con buena ejecución, a importantes empresas. Y lo único que se necesita para lograrlo es una idea que cubra eficientemente con alguna necesidad de la población, es muy importante tener la visión, la constancia y la perseverancia para levantar capital desde cero.

Silvana Pezzella Abilahoud
(pezzellasilvana@gmail.com)