

Informe De Prácticas Profesionales: Academia de inglés WALL STREET ENGLISH

Oscar Felipe Junco Santos

**Trabajo Presentado para Optar al Título de
Profesional en Negocios Internacionales**

Tutor Académico

John Milton Díaz Villarraga

Universidad Santo Tomás

Facultad De Negocios Internacionales

Bogotá D.C.

2021

Agradecimientos

Agradecimiento especial a mi familia, mi madre Elizabeth, mi padre Héctor y mi hermana Jessica quien fueron un gran motor para lograr llegar conseguir el objetivo, agradecimiento especial también a mis compañeros de universidad y personales, con ellos fue impulsado mucho más el trayecto al éxito.

Contenido

Introducción.....4

Parte I. Wall Street English..... 5

 1.1 Aspectos Generales..... 5

 1.1.1 Misión 5

 1.1.2 Visión..... 5

 1.1.3 Principios 5

 1.2 Ubicación Geográfica..... 6

 1.3 Estructura Organizativa 7

 1.4 Departamento en el que desarrolló la Práctica 7

 1.4.1 Funciones del practicante en el marco de sus prácticas profesionales:..... 8

 1.4.2 Análisis DOFA 8

Parte II. Planteamiento de Plan de Mejora..... 100

 2.1 Desarrollo del Plan de Mejora 100

 2.2 Importancia, Limitaciones y Alcances 100

 2.2.1 Importancia 100

 2.2.2 Limitaciones..... 100

 2.2.3 Alcances..... 110

 2.3 Objetivo General..... 111

 2.3.1 Objetivos Específicos..... 111

Parte III. Contenido Plan de Mejora. 121

 3.1 Propuesta de Mejora 121

 3.2 Conclusiones..... 122

 3.3 Referencias 133

Parte IV. Seguimiento Prácticas Profesionales 133

 4.1 Programación de actividades 134

 4.2 Cumplimiento de objetivos trazados por mes..... 145

Introducción

Wall Street English es una multinacional enfocada en formar a sus estudiantes de una manera muy profesional con la segunda lengua, el inglés. Buscando enfatizar en la importancia y las ventajas que tiene dicho conocimiento a la hora de entrar en un mundo laboral o cotidiano con lo mencionado, ayudando a cumplir metas y objetivos.

Su principal nicho de mercado se encuentra enfocado en las ciudades principales llamadas capitales de Colombia como lo son Bogotá y Barranquilla, ya que es donde tienen presencia en cuanto a sedes físicas donde claramente tienen un mayor reconocimiento por parte del segmento en este caso, los estudiantes de inglés.

Es por ello que la proyección social, la extensión y programación del proyecto OCA hacia la comunidad donde no están las sedes físicas, son procesos importantes para la multinacional, por lo que sus Sedes y Programas académicos (membresías por tiempo) deben comprometerse a desarrollar acciones concretas de mutuo beneficio con personas, organizaciones y entidades de su entorno próximo y distante. Pero ahora viéndolo no solo a nivel Bogotá y Barranquilla, sino también a nivel completamente nacional.

Dicho esto, siempre va a resultar más conveniente establecer un nicho de mercado más ampliado y enfocado en las oportunidades que puede brindar el no centrarse solo donde hay presencia física sino también de manera digital, aprovechando y explotando el potencial que hay para que así mismo el desarrollo sea mucho más efectivo para la compañía, tanto en utilidad como en reconocimiento de marca.

Parte I. Wall Street English

1.1 Aspectos Generales

1.1.1 Misión

Contribuir a mejorar el futuro de las personas y ampliar sus oportunidades de éxito, mediante una experiencia única y eficaz de aprendizaje del idioma inglés. (Wall Street English, s.f.-b).

1.1.2 Visión

Ser reconocidos en el país en el 2023 como la marca líder en la enseñanza de inglés, permitiendo la accesibilidad de la mayor parte de la población y contribuyendo con calidad a la Educación Nacional. (Wall Street English, s.f.-b).

1.1.3 Principios

La Multinacional Wall Street English se rige por los principios de: **LÍDERAZGO:** Somos líderes, no seguidores. Siempre buscamos nuevas oportunidades, nuevos productos, nuevos servicios y nuevos mercados. **INNOVACION:** Trabajamos duro para estar siempre al menos un paso por delante de nuestros competidores. **RESPONSABILIDAD:** Actuamos siempre con responsabilidad hacia nuestra gente, nuestros clientes y nuestra comunidad. Creemos en la justicia y cumplimos nuestras promesas. **PERSONAL:** Nos centramos en cada estudiante y miembro del personal como individuo. **NUTRIR:** Nos importa apasionadamente todo lo que hacemos y contribuimos al crecimiento de las personas. **INSPIRACIÓN:** Cada uno de nosotros da lo mejor de sí." (Wall Street English, s.f.-b).

1.2 Ubicación Geográfica

Wall Street English tiene actualmente presencial en Bogotá (Salitre, Plaza Imperial, Javeriana, Hayuelos, Portal 80, Centro Mayor, Rosales, Conecta) Chía (Plaza Mayor) y Barranquilla (Alto Prado)

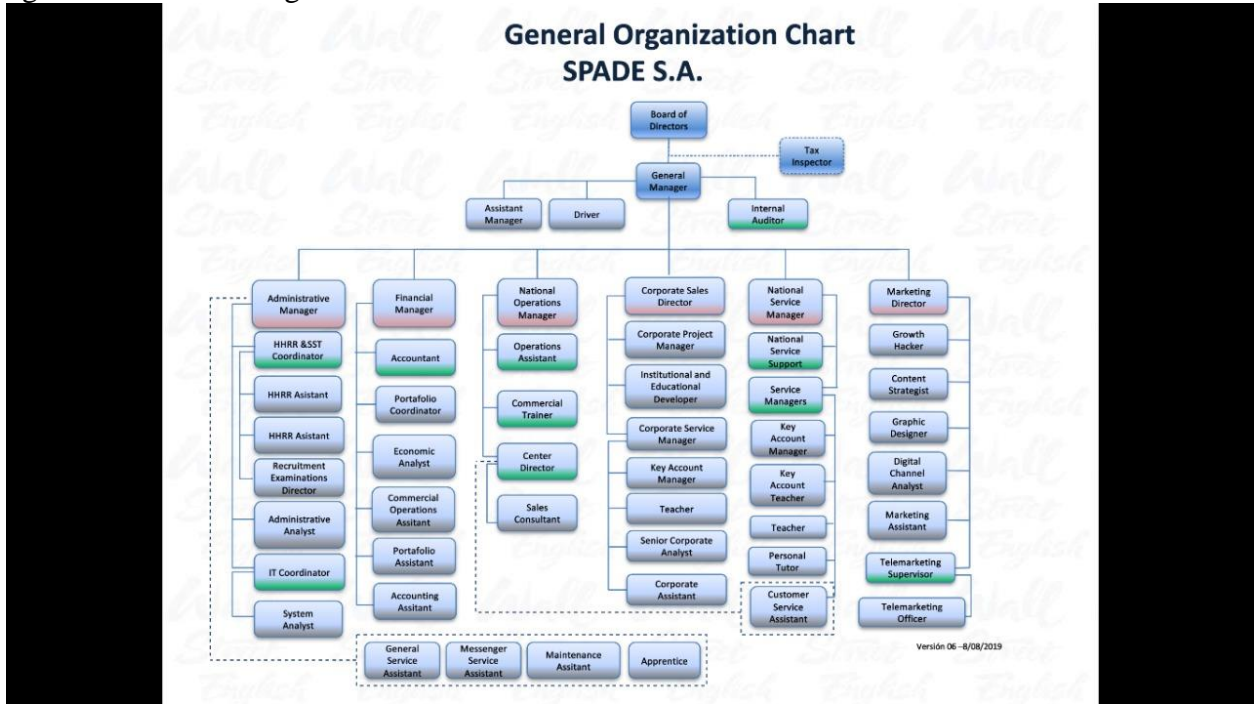
Figura 1. Ubicación Geográfica



Nota: Adaptada de [Ubicación geográfica sedes Wall Street English] de Wall Street English .s.f.

1.3 Estructura Organizativa

Figura 2 Estructura Organizacional



Fuente: (Wall Street English, 8 de agosto de 2019)

1.4 Departamento en el que desarrolló la Práctica

El departamento en que se desarrolló la práctica profesional corresponde a la Oficina de Mercadeo y publicidad a nivel nacional, que tiene a cargo la coordinación, planeación y ejecución de planes estratégicos para la inmersión del servicio a nivel nacional:

Además de dirigir las estrategias tendientes a conseguir mayor captación de nuevos clientes con el desarrollo constante de crecimiento y reconocimiento del consumidor y así mismo

tener un merchandising establecido tanto a nivel local como nacional (Wall Street English, s.f.).

1.4.1 Funciones del practicante en el marco de sus prácticas profesionales:

- Gestionar los leads telefónicos.
- Gestionar los chats de redes sociales.
- Realizar los informes de desempeño de los diferentes canales.
- Dar soporte a sedes (cuando se requiera)
- Dar apoyo en general al proceso de mercadeo.
- Las demás funciones que el jefe inmediato lo indique

1.4.2 Análisis DOFA

A continuación, se presenta el análisis DOFA del departamento de mercadeo.

Figura 3 Análisis DOFA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Una multinacional con presencia en más de 28 territorios a nivel global con un nombre reconocido. • Constante planeación y coordinación entre las áreas para un crecimiento. • Adaptabilidad a la necesidad del estudiante para que pueda ejecutar sus estudios en la hora y momento que este pueda. 	<ul style="list-style-type: none"> • No presencia de sedes en sectores de mayor capacidad económica por parte de los potenciales estudiantes. • Falta de participación con medios de comunicación para una mayor oferta y reconocimiento del programa en todo el país.

<p>Garantía de resultados siendo la única academia en Colombia que maneja algo por el estilo.</p> <p>Estándar de alta calidad y metodología comprobada</p>	
<p>AMENAZAS</p>	<p>OPORTUNIDADES</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de una financiación atractiva para el consumidor que solo puede hacer compras mensuales. • La no presencia en el sector del norte de Bogotá donde buscan la presencial habiendo ya academias ubicadas allí perdiendo abarcamiento de área. • Falta de reconocimiento a nivel nacional en las ciudades donde no hay sede presencial. • Competencia con valores a costos similares pero con mayores beneficios económicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura de centros en ciudades donde todo se maneja de manera virtual para mayor oferta. Presencial. • Captación innovadora con campañas de activación en sectores de mucha concurrencia académica. • Alianzas con entidades reconocidas para que hayan mayores beneficios con sus empleados y con el servicio.

Nota: Elaboración propia basada en la información suministrada por el departamento de mercadeo.

Parte II. Planteamiento de Plan de Mejora

2.1 Desarrollo del Plan de Mejora

El prospecto del plan de Mejora se plantea teniendo en cuenta las oportunidades de mejoramiento encontradas a lo largo del marco de las prácticas profesionales, con la planeación y seguimiento del proyecto OCA que es entrante y se espera impactar de manera positiva la inmersión del programa de inglés a nivel nacional, siendo una multinacional receptora de educación tanto a nivel local como nivel internacional, expandiendo su rango de aprendizaje para los estudiantes ubicados en zonas donde no hay sede alguna de manera presencial.

Con un estudio profundo en cuanto a las ciudades potenciales para la inserción y posterior impacto del programa de inglés, con su población y los principales barrios de estos para la vital introducción de la enseñanza.

2.2 Importancia, Limitaciones y Alcances

2.2.1 Importancia

- Establecer de manera clara y precisa la ruta de inmersión del programa a nivel local.
- Facilitar el alcance del programa a cualquier lugar de Colombia.
- Proveer una estrategia involucrada con WSE y su abarcamiento para el éxito de OCA.

2.2.2 Limitaciones

- Estrategia en enfoque únicamente fuera de las ciudades donde ya hay reconocimiento.
- Información encontrada con enfoques a la presencialidad con manejos exclusivos.

2.2.3 Alcances

- Implementación de la estrategia para la comunidad local a nivel nacional y que pueda ser entendida y reconocida a para su manejo y posterior adquisición.
 - Uso limitado para la comunidad local ubicada tanto en Bogotá D.C. como a nivel nacional, reconociendo la importancia del aprendizaje de un segundo idioma.

2.3 Objetivo General

Elaborar y actualizar la estrategia OCA orientada a fortalecer la consolidación del programa de inglés entrante local y nacional de Wall Street English, incluyendo los principales actores involucrados, estudiantes y personal WSE.

2.3.1 Objetivos Específicos

- Establecer la importancia de la inmersión del programa de inglés a nivel nacional con alta calidad como uno de los ejes de desarrollo de la academia y por lo tanto debe involucrar a los demás elementos de su Plan de Desarrollo.
- Esquematizar el diseño estratégico de políticas, procesos y acciones de la empresa en el plano nacional, como respuesta coherente e integrada de la academia a un nuevo escenario local, regional y por lo tanto deben fundarse en el principio de la cooperación copartícipe y el entendimiento mutuo de todas las sedes.
- Identificar consensos comunes y adaptados en las sedes, de tal forma que se armonicen las acciones de la academia en general y la comunidad académica y administrativa como entornos de participación de marca a nivel nacional.

Parte III. Contenido Plan de Mejora.

3.1 Propuesta de Mejora

Se presenta la estrategia de inmersión académica entrante, que será el insumo para la academia Wall Street English de fomentar procesos aprendizaje de una segunda lengua de manera cultural con diversos actores dentro del plano local, nacional e internacional.

3.2 Conclusiones

En conclusión, Wall Street English debe establecer relaciones estratégicas de alto alcance a nivel nacional para lograr un gran impacto como servicio de educación a segunda lengua. Tener en cuenta que el estudiante al que está formando se deja influenciar por su entorno diario generándole también experiencias, por lo que se debe persuadir y enfocar en la importancia de aprender y entender una segunda lengua tan global y así mismo poder impactar en un mercado nacional sin sede pero con alto reconocimiento, ya que entrando en una normalidad que se trabaja día a día hay diferentes sistemas de impacto para brindar el conocimiento.

Se debe ser consciente de que el desarrollo de estrategias de impacto en OCA orientadas al reconocimiento de la marca del programa de inglés también ha entrado a hacer parte de la reflexión por parte de las sociedades e instituciones académicas. Ello obliga fortalecer la calidad de la oferta. Por tanto, la perspectiva curricular debe estar orientada a la formación de ciudadanos con un alto conocimiento de la segunda lengua con un proceso garantizado.

Una categoría que radicalmente dinamiza, inclusive en una perspectiva local, el auge del aprendizaje de una segunda lengua, formando personas con pensamiento crítico y con la capacidad de desempeñarse en una sociedad multicultural. Es así como la necesidad de consolidación de estrategias y formulación de objetivos determinantes del cambio radica la tarea de concretar desde lo local. Lo anterior logra justificar el avance de la tecnología y las formas de comunicación y de enseñanza implementadas desde pandemia y pos pandemia; en la migración de nuestros estudiantes a cumplir sus objetivos en otros países gracias el conocimiento de una segunda lengua. Ello exige entonces que los seres humanos deben ser formados de tal forma, que logren ser capaces de cooperar y colaborar en cualquier ambiente cultural con una fácil comunicación.

De igual manera, Wall Street English debe acelerar el logro de los objetivos que se ha trazado. Por lo tanto, ha de procurar impulsar la realización de un mayor número de inversión y diferentes relaciones nacionales para el apoyo de los programas de inglés, los cuales son coordinados a través del área de Mercadeo y los ámbitos de extensión y proyección a la comunidad con un buen aprendizaje.

3.3 Referencias

Wall Street English (s.f.). *[Ubicación geográfica sedes Wall Street English] de Wall Street English* .s.f. <https://wse.edu.co/centros/bogota/>

Wall Street English. (s.f.-b). *Misión. Visión.*

<https://wsico.sharepoint.com/SiteCollectionImages/Forms/Thumbnails.aspx?id=%2FSiteCollectionImages%2FSitePages%2FInicio%2FMision%20%2D%20Vision%20%2D%20Politica%5F16Mayo18%2D01%2Epng&parent=%2FSiteCollectionImages%2FSitePages%2FInicio&RootFolder=%2FSiteCollectionImages%2FSitePages%2FInicio&FolderCTID=0x0120008DA0114FE9F0644A83CCB4648C07A405>

Wall Street English (s.f.-b) Organigrama (*Ruiz, O., Director de mercadeo, 8 de agosto de 2021*)

Parte IV. Seguimiento Prácticas Profesionales

4.1 Programación de actividades

Las labores ejecutadas para el área de mercadeo de Wall Street English responden a las necesidades de impacto a nivel nacional establecidas como proyecto y estrategia de inmersión.

4.2 Cumplimiento de objetivos trazados por mes

Ciclo	F. Inicio	F. Fin	Actividades	Logros	Dificultades
1	1 Jul	15 Ago.	Estudio de posibles ciudades de impacto con sus sectores más destacados para la inmersión del programa	Reconocimiento del área de mercadeo por el estudio y organización dada.	Información con varias versiones.
2	16 Ago.	30 Oct.	Actualizar las bases de datos de las ventas registradas en zonas denominadas OCA.	Organizar de manera adecuada la información suministrada por comercial para un mayor entendimiento del comportamiento del programa en zonas donde no hay gran impacto de marca establecido.	Capacitaciones en el CRM para un mayor entendimiento para suministrar la información correcta.
3	1 Sep.	A la fecha.	Back up también en área comercial para entender el comportamiento desde la parte operativa y dar más manejo estratégico a OCA	Logro de ventas del programa con un movimiento pronunciado en el comportamiento de los estudiantes, demostrando las oportunidades que hay en OCA para mayor utilidad en la compañía. Además del ascenso en el cual desempeño mi labor en la compañía después de haber culminado las prácticas como ejecutivo de negocios.	Falta de conocimiento comercial para su debida ejecución desde el principio.

Nota: Elaboración propia