

Creación de un diseño estratégico para la organización English Life S.A.S.

Manuela Arévalo Giraldo

Trabajo de grado

para optar al título de Negocios Internacionales

Dirigido por:

Jack Alfonso Torres Villamil

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá

2020

Resumen

En el presente plan de mejora se quiere informar sobre la práctica profesional elaborada en el área comercial de la empresa English Life Group S.A.S, la cuál es una institución educativa que lleva más de 30 años en el mercado a nivel nacional y con el objetivo de abrir nuevas sedes. Además, se realizará un plan de mejora el cual busca una mayor estructuración en la documentación que el área comercial maneja como lo es: el agendamiento de citas y el tríptico que contiene el proceso de formación para los estudiantes a matricular; esto para lograr un impacto satisfactorio en la información que se quiere dar a conocer al usuario y poder llevar un orden dentro del área de esta empresa.

En este plan de mejora, se creó un instructivo (*ver anexo 5*) el cual llevará un respectivo orden desde la llamada al usuario, el agendamiento de citas utilizando el calendario digital (*ver anexo 4*), la información del programa que se le debe dar al usuario por medio del tríptico digital (*ver anexo 2*), hasta el diligenciamiento del formato de matrícula, esto con el fin de que los encargados del área comercial puedan hacer una mejor negociación a la hora del cierre de matrícula y que los interesados puedan tomar el programa que ofrece la empresa English Life.

Adicionalmente, en el presente proyecto de grado se especificará el rol y las actividades que realizó el practicante con el objetivo no solo de garantizar la continuidad del plan de mejora dentro de esta área, sino también para darle a conocer al lector (docentes, universidad o al

ente encargado de este proyecto), lo que se hace en el área comercial de la compañía.

Agradecimientos

El presente proyecto está dedicado primero que todo a Dios por bendecirme, guiarme, regalándome esa fuerza en todo momento para lograr mis objetivos y ayudarme a ir cumpliendo día con día mis sueños y anhelos de triunfar. También a mis dos madres, María Angélica Giraldo Herrera y Blanca Celia Herrera de Giraldo por brindarme todo su amor, paciencia, dedicación y sacrificio en todos estos años que han estado a mi lado, porque gracias a ellas he llegado hasta donde estoy y a ser la mujer que soy hoy en día. A mi novio Cristian Camilo Pinzón por estar siempre presente, acompañándome, alegrándome y apoyándome en cada momento.

Por último, agradezco a la Universidad Santo Tomás por darme la oportunidad de formar parte de tan respetada institución, con unos docentes de alta calidad quienes me compartieron todos sus conocimientos en estos años de preparación de mi carrera profesional.

Introducción

La presente creación, tiene como propósito de realizar un plan de mejora para el área comercial en donde se está llevando a cabo la práctica profesional. Este proyecto busca que haya una mayor estructuración en los documentos que dicha área maneja, tales como: el orden con el agendamiento de citas de los usuarios (*ver anexo 3*) incorporando un calendario digital en Excel (*ver anexo 4*) el cual ayudara a llevar un orden y unos seguimientos a los usuarios interesados en el programa que ofrece la empresa. Adicionalmente, el tríptico físico (*ver anexo 1*) que la empresa da a conocer a los usuarios primero no es tan llamativo para ellos y segundo es otro gasto de papel ya que se imprimen muchos de ellos, dado esto se implementó un tríptico digital usando la herramienta canvas (*ver anexo 2*) donde se puede observar tanto horarios, como la metodología de aprendizaje y los costos que se ajustaran a las necesidades de cada usuario. Lo anteriormente mencionado tendrá un impacto positivo en la información que se quiere dar a conocer al usuario y poder llevar un orden dentro del área de esta empresa.

El área comercial de la empresa al no tener un orden y un control durante todo el procedimiento y seguimiento que se le debe hacer al usuario, para que los asesores encargados del área comercial tuvieran una mayor facilidad y agilidad a la hora de matricular y negociar los respectivos costos con un usuario, se vio la necesidad de crear un instructivo (*ver anexo 5*) el cual llevara un orden especificado en el que se debe tener en cuenta varios procedimientos a realizar por parte de continuos y futuros asesores comerciales tales como:

primero un orden y unas preguntas puntuales que se le deben hacer al usuario en la llamada; segundo un agendamiento de cita con el mismo por medio del calendario digital; tercero realizar siempre un test de nivelación al usuario, evaluando las habilidades de escucha, habla, lectura y escritura, este se debe hacer antes o después de explicarle al usuario en que consiste el programa ofertado por English Life por medio del tríptico digital; cuarto dar a conocer al usuario sus resultados y en qué nivel puede comenzar; quinto diseñar un plan de costos que se ajuste a las necesidades del usuario y por último una vez negociado el cierre de matrícula, el asesor deberá diligenciar el contrato de esta y efectuar el pago. Con lo anteriormente mencionado, la empresa tendrá un mejor orden y desempeño en el área comercial.

Tabla de contenido

Resumen	2
Agradecimientos	3
Introducción	4
Tabla de contenido	6
LA EMPRESA.....	7
Aspectos Generales.....	7
Misión, Visión y Valores	8
Misión.....	8
Visión.....	9
Valores corporativos	9
Ubicación de la empresa	9
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	10
Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.	11
Análisis DOFA. (Área Comercial)	11
PLANTEAMIENTO DEL PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES	13
Planteamiento central del informe de prácticas profesionales.....	13
Importancia, limitaciones y alcances del trabajo de prácticas profesionales	13
Objetivos.....	15
Objetivo general.	15
Objetivos específicos.	15
CONTENIDO PLAN DE MEJORA	16
Propuesta de Mejora.	16
Conclusiones.	17
SEGUIMIENTO PRÁCTICA PROFESIONAL.....	18
Cargo:	18
Cumplimiento de objetivos trazados por mes.....	19
Ciclo2 (22 de Marzo del 2020 – 22 de Abril del 2020).....	20
Ciclo 3 (22 de Abril del 2020 – 22 de Mayo de 2020)	21
Ciclo 4 (22 de Mayo del 2020 – 22 de Junio del 2020).....	22
BIBLIOGRAFÍA.....	23

CREACIÓN DE UN DISEÑO ESTRATÉGICO PARA LA ORGANIZACIÓN ENGLISH LIFE S.A.S.

	7
ANEXOS.....	24

Lista de tablas

Tabla 1. Análisis DOFA	11
Tabla 2. Ciclo 1.....	19
Tabla 3. Ciclo 2.....	20
Tabla 4. Ciclo 3.....	21
Tabla 5. Ciclo 4.....	22

Lista de figuras

Figura 1. Ubicación geográfica	10
Figura 2. Estructura organizacional.....	10
Figura 3. Brochur	24
Figura 4. Brochur	24
Figura 5. Agendamiento de citas.....	25
Figura 6. Cronograma.....	25
Figura 7. Instructivo	26

LA EMPRESA

Aspectos Generales

English Life Group S.A.S es una institución educativa en Colombia, con sede principal en Bogotá D.C. La empresa fue fundada en 1990. Su programa de inglés está dirigido a profesionales que quieran adquirir un conocimiento clasificado y codificado de los instrumentos mismos del saber y consiste en que cada persona aprenda a comprender el mundo que nos rodea, para vivir con dignidad, desarrollar sus capacidades y comunicarse con los demás. No solamente

en su lengua materna si no que tenga la posibilidad de interactuar y relacionarse con personas, entidades y espacios dentro de un contexto bilingüe.

Adicionalmente, maneja un Communicative Approach que es la metodología utilizada por la empresa para llevar a nuestros usuarios a obtener el nivel adecuado para que así tengan una excelente comunicación en otro idioma, el cual en nuestro caso es el inglés. Es decir, adquirir los elementos para la comprensión del conocimiento. Consiste en aspectos como: Comprender las múltiples diversidades de nuestro entorno: económico, político, cultural, ambiental y social, así mismo, despertar la curiosidad intelectual, estimular el sentido de comunicación, analizar y comprender su entorno. Con la capacidad de aplicar los conocimientos obtenidos dentro del programa, se refiere a aspectos como la capacidad de comunicarse y de trabajar con los demás en grupo. Contribuir con el desarrollo mental estimulando la sensibilidad, inteligencia, sentido de comunicación y escucha. (English Life Group, S. A. S., 2016).

Este año 2020 English Life Group abrió una nueva sede en Tocancipá junto con su socio The Power English empresa dedicada de igual manera al aprendizaje del idioma inglés, con los mismos años de experiencia.

Misión, Visión y Valores

Misión

“Asesorar a nuestros usuarios con excelente calidad de servicio para el dominio del idioma ingles en sus competencias: Hablar, Escribir, Leer y Pensar en el idioma a nivel de un nativo angloparlante promedio”. (English Life Group, S. A. S., 2020, p.1).

Visión

“Ocupar un posicionamiento de liderazgo en la ciudad de Bogotá a corto plazo, a nivel nacional y a nivel internacional a mediano plazo; dada la excelencia de los resultados obtenidos por “THE POWER OF YOUR MIND” en sus años de experiencia.” (English Life Group, S. A. S., 2020, p.1).

Valores corporativos

“En ENGLISH LIFE GROUP se cuenta con unos PRINCIPIOS que rigen el comportamiento y mejoramiento de la empresa. El BUEN SERVICIO con una ATENCION AMABLE, RESPETUOSA y OPORTUNA a todos los usuarios es una prioridad. En English Life Group se aplican los valores de: Integridad, Respeto, Calidad y Competitividad.” (English Life Group, S. A. S., 2020, p.1).

Ubicación de la empresa

Calle 128b # 58b-13 Bogotá (Sede principal y lugar de realización de las prácticas)

Carrera 5^{ta} # 11-08, Tocancipá (Trabajo de campo 1 vez a la semana)

CREACIÓN DE UN DISEÑO ESTRATÉGICO PARA LA ORGANIZACIÓN ENGLISH LIFE S.A.S.

10

Figura 1. Ubicación geográfica

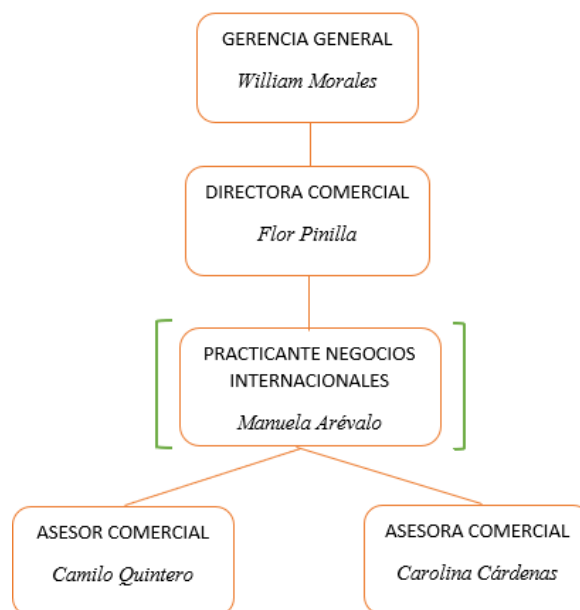


Nota: Google Maps. (2020). Ubicación geográfica de English Life Group S.A.S. Google Maps. <https://www.google.com/maps/place/English+Life+Group+S.A.S./@4.7167064,74.073164,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8e3f8525fe50b32b:0x40ed6f8e8fbb7642!8m2!3d4.7167011!4d-74.0709753>

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 2. Estructura organizacional

Organigrama English Life Group S.A.S



Nota: English Life Group, S. A. S. (2016). ¿Quiénes somos? English Life Group S.A.S. <https://www.englishlifegroup.com/>

Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica

Las prácticas profesionales se están realizando en el área comercial, que es la responsable de pretender una buena relación y comunicación con los usuarios y de llevar un seguimiento de los objetivos de venta, que en este caso son las matrículas que llevan a cabo los asesores comerciales.

Análisis DOFA. (Área Comercial)

Tabla 1. *Análisis DOFA*

Fortalezas	Oportunidades
• La actual coordinadora del área comercial maneja todo el control de cartera y documentos de esta área, llevando un registro de todos los usuarios activos y posibles a matricular, pero no se cuenta con un orden o un procedimiento para poder matricular efectivamente. • Constantes capacitaciones a todo el personal. • Fácil adaptación a los horarios y presupuesto económico de los usuarios.	• Revisión y clasificación para la expansión de la empresa y poder abrir nuevas sedes a nivel nacional a mediano plazo. • Dar a conocer a los usuarios el programa ofertado por la empresa English Life, y la importancia de aprender un segundo idioma. • Darse a conocer por medio de publicidad, redes sociales, eventos empresariales y educativos.

Debilidades	Amenazas
● El procedimiento que se emplea no es el mejor, lo que dificulta el orden que se debería tener. ● El agendamiento de citas que se tiene de los usuarios es muy desorganizado. ● El tríptico que contiene la información del programa también es en físico y es otro costo adicional.	● La información del programa y el manejo que se le da al mismo, por no llevar un orden y un procedimiento adecuado, se pueden perder varias matriculas. ● Incremento de empresas que ofrecen el mismo idioma y horarios flexibles. ● Las demás empresas que ofrecen el mismo servicio podrían ayudar más al medio ambiente, por utilizar la mayoría de su información de manera digital y esto podría atraer a más usuarios.

Nota: Elaboración propia. English Life Group, S. A. S. (2016). ¿Quiénes somos? English Life Group S.A.S. <https://www.englishlifegroup.com/>

PLANTEAMIENTO DEL PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

Partiendo de las debilidades de la DOFA el área comercial junto con su socio The Power English los cuales se ayudan mutuamente para hacer posible la apertura de nuevas sedes tanto en la capital (Bogotá) como en los diferentes departamentos de la región colombiana, se optó por tener en cuenta a este socio y el trabajo que realiza, donde al compararlos manejan el mismo formato de agendamiento de citas y presentación del programa (tríptico), por este motivo se implementara un sistema digital para ambas empresas, además de un instructivo (*ver anexo 5*) que les permitirá tener un mayor orden y control dentro del área. Adicionalmente a esto, al observar las amenazas de la DOFA que esta empresa tiene donde existen compañías que ofrecen este mismo servicio y además la mayoría de su información es totalmente de manera digital. Por ello, este plan de mejora se hace con el fin de que tenga buena acogida en el mercado colombiano, y así realizar los trámites necesarios para la legalidad de todas las sedes y que los usuarios tengan la facilidad y la confianza de matricularse en la sede más cercana.

Importancia, limitaciones y alcances del trabajo de prácticas profesionales

La importancia de la implementación del plan de mejora dentro del área comercial de la compañía es porque al tener las herramientas necesarias y que todo funcione de la mejor manera, se va a tener mayor oportunidad en cuanto a ventas y reconocimiento, ya que hoy

por hoy el idioma inglés es muy importante para estudio, trabajo o viajes; al ver esta necesidad en los usuarios, el implementar este plan de mejora va ayudar en la información que se quiere dar a conocer al usuario y poder llevar un orden dentro del área de esta empresa, a que se lleve un orden adecuado, que estemos siempre presentes en la mente de cualquier usuario y pueda dar buenas referencias de la empresa, etc.

Las limitaciones que se tiene en esta área es que los documentos y las citas están desordenados, ya que existe demasiado gasto de papel y nada en la empresa esta digitalizado, además de la poca información que se maneja de los usuarios posibles a matricularse, es por ello que en Marzo se empezó la creación del calendario digital en Excel y el tríptico con la ayuda de herramientas como canvas y posteriormente ir implementando el instructivo, el cual va a mantener un orden y un paso a paso durante el proceso de matrícula. Esto se ha ido realizando bajo la supervisión del jefe inmediato para que ella tenga conocimiento de que se está haciendo, en que parte se están archivando los documentos digitales y aclaración de dudas.

Por último, este instructivo también podría ser de ayuda para el gerente y socio de la otra marca para que a la hora de la negociación con sus usuarios le sea mucho más fácil y asequible.

Los alcances de este diseño estratégico es la consolidación del instructivo con el que se obtendrá la información principal del usuario que va a ayudar en el mejoramiento a la hora de la negociación en el cierre de matrícula para que esta sea efectiva. Así mismo, el

calendario digital con la asignación de citas de cada usuario va a ayudar que el área tenga un control y un seguimiento adecuado a cada uno de ellos. Esta creación ayudaría a incrementar las ventas y el reconocimiento de la marca a nivel nacional. Al haber un aumento en las ventas, así mismo aumentan los ingresos y el capital para poder empezar a abrir nuevas sedes en diferentes sectores.

Objetivos

Objetivo general

Creación de un instructivo dentro del área comercial el cual se hace con el fin de llevar un orden y un procedimiento adecuado para hacer más efectiva la matrícula de suscripciones de los usuarios al momento del cierre y facilitar la accesibilidad en cualquier consulta requerida.

Objetivos específicos

1. Reorganizar los documentos del área comercial con el agendamiento de citas y el tríptico empleado por la empresa, a través del instructivo que va a hacer el paso a paso para dar un orden al área mencionada.
2. Recopilar la información en carpetas por orden el instructivo, calendario digital y tríptico.

CONTENIDO PLAN DE MEJORA

Propuesta de Mejora

La propuesta de mejora para el área comercial es la creación de un instructivo que es fácil y rápido para tener conocimiento de la información principal de los usuarios, el cual tendrá un orden y un paso a paso desde la llamada al usuario hasta el diligenciamiento del formato de matrícula, esto con el fin de que los encargados del área comercial puedan hacer una mejor negociación a la hora del cierre de matrícula, con el fin de preservar los documentos, facilitar su accesibilidad en cualquier consulta requerida tanto de la parte administrativa como la parte de gerencia. Todo este papel físico se digitalizo, empezando por el agendamiento de citas con un calendario digital en Excel y el tríptico físico del programa de la empresa por uno digital usando la herramienta canvas, más dinámico y llamativo. Todo lo mencionado anteriormente se puede evidenciar en los anexos (ver anexos del 1 al 5) con un antes y un después.

Este plan de mejora se realizó con el fin de reorganizar los documentos anteriormente mencionados y que se pueda llevar un orden especificado dentro del área comercial. Por este motivo, se vio la necesidad de tener un orden en el proceso de llamadas y matriculas creando un instructivo y un agendamiento de citas de los usuarios, ya que no todos manejan el mismo perfil y tampoco se acercan a las instalaciones el mismo día. Al realizar una estrategia de mejora esta empresa puede llegar hacer muchísimo más reconocida, teniendo la oportunidad de ampliar su marca en la mayor parte del territorio colombiano.

Lo primero que se realizó fue un instructivo en el cual se siguen haciendo las actualizaciones pertinentes para tener la información más relevante de cada usuario, además se realizó un calendario digital en Excel, esto con el fin de llevar un control no solo de los usuarios activos, sino también de aquellos posibles a matricular. (*Ver anexo 4 y 5*).

Después, se creó un archivo digital del tríptico anteriormente mencionado con horarios, la metodología que se maneja para garantizar el aprendizaje de los estudiantes, junto con costos los cuales son modificables por los coordinadores encargados ajustándonos al presupuesto de cada usuario. (*Ver anexo 2*). Estos tres archivos se espera que se sigan actualizando con los futuros usuarios posibles a matricular.

Conclusiones

Durante las prácticas profesionales que se desarrollaron en la institución educativa de idiomas English Life Group S.A.S se pudo evidenciar tanto fallas, oportunidades y acciones positivas que han logrado que la empresa llegue a posicionarse positivamente en Colombia. Entre las fallas se encontraron que en algunos procesos dentro del área comercial no se maneja por lo menos una información básica o principal del usuario, las citas que se manejan no tienen un orden y aparte todo es en papel físico.

Hablando del área donde realicé las prácticas profesionales, necesitan mejorar el orden en el proceso de matrícula, el agendamiento de citas, el tríptico y tratar de reducir al máximo el gasto de papel.

Con este plan de mejora se busca que la empresa pueda tener un orden en todos sus documentos para que pueda tener una mejor accesibilidad a ellos a la hora de necesitarlos, lograr una mejor negociación con el usuario en el cierre de matrícula y finalmente que cuando ellos vean el tríptico con el programa les guste, lo vean lógico y se les adapte a sus necesidades.

SEGUIMIENTO PRÁCTICA PROFESIONAL

Cargo:

Practicante auxiliar del área comercial.

- Manejar una excelente negociación, tanto sólida como eficaz con los usuarios a inscribir en el programa ENGLISH LIFE. Seguimiento de los pedidos solicitados por los gerentes de marca.
- Realizar como mínimo 8 matrículas efectivas mensuales, del programa ENGLISH LIFE.
- Promover de una manera estable e independiente, la vinculación de usuarios al programa ENGLISH LIFE.
- Visitar y coordinar trabajos de investigación con los diferentes usuarios.

Cumplimiento de objetivos trazados por mes

Tabla 2. *Ciclo 1*

FECHA	ACTIVIDADES	LOGROS	DIFICULTADES
Ciclo 1 (22 de Febrero del 2020 – 22 de Marzo del 2020)	Inducción al área comercial. Entrenamiento del cargo. Entrega de puesto y funciones. Introducción y capacitación para entrar a la compañía, sus procesos y reconocimiento de la misión, visión y valores corporativos de la empresa. Inducción guion de llamada y explicación	Manejo del telemarketing que la empresa realiza. Ejecución de 5 matrículas. Aprendizaje en el desarrollo del área. Aprendizaje del manejo del tríptico y la explicación de la metodología del programa. Seguimiento de las matrículas de los asesores que tengo a mi cargo.	Aprendizaje en el formato de matrícula. Recordar la explicación de la metodología del programa y el guion de llamada. Negociación en el cierre de matrículas. Manejo de personal y realización de entrevistas laborales.

	del programa. Trabajo de campo en Tocancipá.	Manejo de propuestas para colegios, hablando con los rectores de estos.	
--	--	--	--

Nota: Elaboración propia

Tabla 3. *Ciclo 2*

FECHA	ACTIVIDADES	LOGROS	DIFICULTADES
Ciclo2 (22 de Marzo del 2020 – 22 de Abril del 2020)	Capacitación de personal a mi cargo. Reunión con el gerente general para revisar los avances que ha tenido cada grupo de trabajo. Implementación del calendario digital.	Demostración de avances en la ejecución de matrículas junto con mi equipo a cargo. Lograr formar un buen trabajo en equipo. Cerrar matriculas y hacerlas efectivas tanto en la sede	Falta de comunicación en el momento de cierre de matrículas. Falta de información de los usuarios en la base datos que entrego la empresa. Falta de seguimiento por parte de los asesores al nuevo plan de mejora.

		principal como en la sede de trabajo de campo. Una muy buena aceptación de mi plan de mejora dentro de la empresa.	
--	--	---	--

Nota: Elaboración propia

Tabla 4. *Ciclo 3*

FECHA	ACTIVIDADES	LOGROS	DIFICULTADES
Ciclo 3 (22 de Abril del 2020 – 22 de Mayo de 2020)	Implementación de clases virtuales para estudiantes nuevos y antiguos. Reducción de costos del programa. Adaptación en el inicio del plan de mejora por parte de los trabajadores de la	Buena adaptación por parte de los usuarios, para dar continuidad a sus clases de forma virtual. Incremento de usuarios al reducir costos. Resultados positivos con la creación de la	Convencer al usuario de una nueva oportunidad como lo es aprender un nuevo idioma. Adaptación de teletrabajo.

	empresa.	digitalización de los documentos de la empresa. Ejecución de nuevas matrículas, por medio de teletrabajo.	
--	----------	--	--

Nota: Elaboración propia

Tabla 5. *Ciclo 4*

FECHA	ACTIVIDADES	LOGROS	DIFICULTADES
Ciclo 4 (22 de Mayo del 2020 – 22 de Junio del 2020)	Recopilar lo aprendido dentro del área comercial por medio de una práctica entre trabajadores antiguos.		

Nota: Elaboración propia

BIBLIOGRAFÍA

English Life Group, S. A. S. (2016). *¿Quiénes somos?* English Life Group
S.A.S. <https://www.englishlifegroup.com/>

English Life Group, S. A. S. (15 de abril del 2020). *¿Quiénes somos?* [Actualización de estado]
Facebook. <https://www.facebook.com/englishlifebogota>

Google Maps. (2020). *Ubicación geográfica de English Life Group S.A.S.* Google
Maps. <https://www.google.com/maps/place/English+Life+Group+S.A.S/@4.7167064,-74.073164,17z/data=!3m1!4m5!3m4!1s0x8e3f8525fe50b32b:0x40ed6f8e8fbb7642!8m2!3d4.7167011!4d-74.0709753>

ANEXOS

Figura 3. Brochur



Nota: English Life Group, S. A. S. (2016). ¿Quiénes somos? English Life Group S.A.S. <https://www.englishlifegroup.com/>

(En el anexo 1 se evidenciará el brochur que ha manejado la empresa desde que empezó a abrirse en el mercado)

Figura 4. Brochur



Nota: English Life Group, S. A. S. (2016). ¿Quiénes somos? English Life Group S.A.S. <https://www.englishlifegroup.com/>

(En el Anexo 2 se evidenciará la mejora que se le hizo al brochur que manejaba la empresa, a uno digital usando la herramienta canvas)

Figura 5. Agendamiento de citas



Nota: English Life Group, S. A. S. (2016). ¿Quiénes somos? English Life Group S.A.S. <https://www.englishlifegroup.com/>

(En el Anexo 3 se evidenciará como los asesores comerciales manejaban el agendamiento de citas de los usuarios)

Figura 6. Cronograma

Abril de 2020						
domingo	lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
	SANDRA JUDITH 31030000363 (LLAMAR)	CARLOS GOMEZ 3053487235 (LLAMAR)	KATHERINE MARTIN 3005626378 (LLAMAR)	TERESA JACOME 3132160088 (LLAMAR)	LAURA 3046350660 (LLAMAR) PARA PAGO	CRISTIAN 3193187906 (LLAMAR) REAGENDAR

Nota: English Life Group, S. A. S. (2016). ¿Quiénes somos? English Life Group S.A.S. <https://www.englishlifegroup.com/>

(En el Anexo 4 se evidenciará el mejoramiento que se le hizo al agendamiento de citas, llevando un orden de cada uno de los usuarios. Utilizando uno digital en Excel)

Figura 7. Instructivo



Nota: English Life Group, S. A. S. (2016). *¿Quiénes somos?* English Life Group S.A.S. <https://www.englishlifegroup.com/>

(En el Anexo 5 se evidenciará un instructivo con el cual la empresa tendrá un mejor orden para la inscripción de nuevos usuarios)