



**JÓVENES  
CONSTRUYENDO EL  
FUTURO**

## **Taller de Capacitación**

27 de Septiembre del 2019

# **ASISTENCIA TÉCNICA**

Nombre del Centro de Trabajo:

**Promoviendo el Desarrollo Integral de las Organizaciones SC de RL de CV**



10ª. Avenida Poniente Norte No. 212 Barrio de candelaria  
Cp. 30060 Comitán Chiapas.

Sedes



Yocnajib el Rosario a 200 metros de la entrada al  
Al Tecnológico Viejo.

## PROGRAMA DE ACTIVIDADES

### Asistencia Técnica

Séptimo Curso: 27 de Septiembre del 2019

HORAS	TEMA / ACTIVIDAD	RESPONSABLE
08:30-09:00	Lista de Asistencia	Tutor
09:00-10:00	Bienvenida al taller, preguntas sobre lo que se vio en el primer curso, el segundo curso, tercer curso, cuarto curso y expectativas del Quinto curso.	
10:00-10:15	Evaluación diagnóstica.	
10:15-10:30	objetivos y reglas del taller	
10:30 a 12:00	Que es la Asistencia Técnica.	Tutor
12:00-12:15	R E C E S O	Tutor
12:15-12:30	Concepto de asistencia técnica en desarrollo personal	
12:30-13:00	Cuáles son los beneficios de la Asistencia Técnica.	
13:00-13:30	Metodología del proceso de asistencia técnica.	
13:30-14:00	Características de la asistencia técnica.	
14:00-14:30	Categorías de la asistencia técnica.	
14:30 – 15:30	Tipos y actividades de asistencia técnica.	
15:30 a 16:00	Plan de asistencia Técnica.	Becarios y Tutor
16:00 a 16:30	Conclusión y Resumen de los Temas Vistos.	

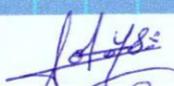
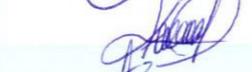
Nombre del Instructor: Ing. Ruben Aguilar León

Fecha: 27 de Septiembre del 2019

Nombre de la Capacitación: Asistencia Técnica

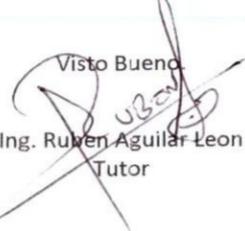
Sede: 10ª. Avenida Poniente Norte No.212

**Lista de Asistencia.**

No.	Folio postulación	Folio becario	Nombre	CURP	Firma
1	404352	443784	JULIO MARCELO QUEJ GOMEZ	QUGJ971230HCSJML05	
2	320133	1806479	GABRIELA DEL CARMEN GORDILLO HIDALGO	GOHG910221MCSRDB06	
3	320291	1873849	VICTOR EDUARDO GORDILLO HIDALGO	GOHV940326HCSRDC08	
4	320603	1880625	YASCARA JAZMIN MORENO ALBORES	MOAY920820MCSRLS09	
5	320541	1913264	GERSSON ARTURO JIMENEZ RAMOS	JIRG910509HCSMMR03	
6	381382	2283830	ALBERTO DANIEL BALTAZAR AGUILAR	BAAA900312HCSLGL09	
7	381877	2299054	JOSE ROBERTO ARGUELLO AGUILAR	AUAR911130HCSRGB00	
8	382544	2299642	PATRICIA GUADALUPE GARCIA AGUILAR	GAAP931227MCSRGT02	
9	384706	2303415	BRENDA YUDITH RAMIREZ PEREZ	RAPB970428MCSMRR02	
10	394057	2318483	KARINA ELIZABETH DIAZ ARGUELLO	DIAK950213MCSZRR00	
11	397005	2321709	ANDREA ALEJANDRA GOMEZ DEARCIA	GODA971101MCSMRN05	



No.	Folio postulación	Folio becario	Nombre	CURP	Firma
12	398277	2324240	IVAN DE JESUS MENDEZ GARCIA	MEGI891129HCSNRV00	
13	420313	2356686	REYNA KARINA VAZQUEZ HERNANDEZ	VAHR990105MCSZRY02	
14	420982	2357588	JUAN RAMON VELASCO HERNANDEZ	VEHJ960110HCSLRN04	
15	421201	2357949	SERGIO ALEJANDRO LOPEZ VAZQUEZ	LOVS930723HCSZR09	
16	421345	2358161	ABEL DE JESUS HERNANDEZ VENTURA	HEVA910404HCSRNB06	
17	421476	2358310	JOSE ALEJANDRO AGUILAR MORENO	AUMA891126HCSGRL06	
18	421599	2358488	HUGO GADIEL BRAVO MENDEZ	BAMH940213HCSRNG04	
19	421708	2358614	AMPARO DE LA CRUZ PEREZ	CUPA931102MCSRRM03	
20	443930	2386747	HERNAN AGUILAR ESPINOSA	AUEH921114HCSGSR09	
21	444007	2386800	JOSE MARTIN MORENO AGUILAR	MOAM910413HCSRGR07	
22	443686	2386851	JUAN CARLOS HERNANDEZ VENTURA	HEVJ920212HCSRNN02	
23	443841	2386999	DEISI KARINA LOPEZ MORENO	LOMD931003MCSPRS03	

Visto Bueno  
  
 Ing. Ruben Aguilar Leon  
 Tutor

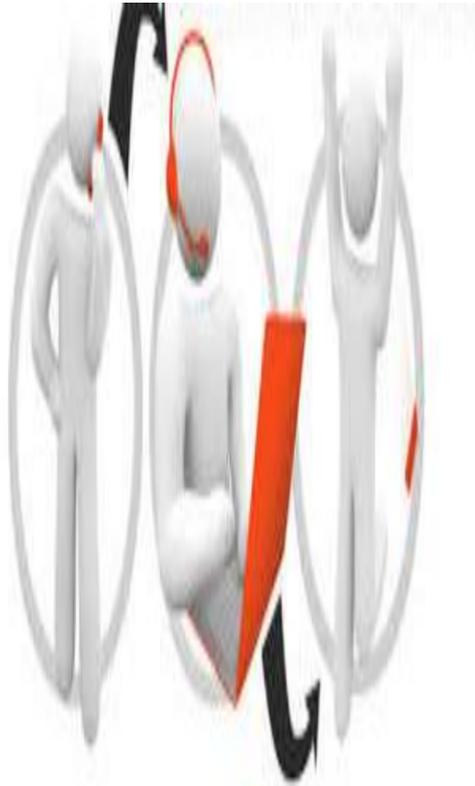
## Duración de la jornada de capacitación en el trabajo

- Número de horas al día: **Cinco**

## **Características y contenido de la capacitación**

Al terminar el Proceso (un Año), los becarios habrán ampliado sus conocimientos básicas de comunicación, conversacionales, de negociación y liderazgo que potencialicen sus alcances personales y profesionales, con las cuales estarán motivados para integrarse a un equipo de trabajo multidisciplinario.

# Que es la Asistencia Técnica?



Se define en forma global como un servicio profesional o especializado que sirve de apoyo para las organizaciones sociales y publicas que carecen de dicha capacidad .

La asistencia técnica ayuda a la organización a marchar eficientemente de las organizaciones .

# Asistencia Técnica.

## **1.- Desarrollo Personal**

Desarrollo de capacidades y habilidades sociales.

## **2.- Gestión de emprendimiento**

Inician un incremento en sus ventas, reducen sus costos y utilizan registros financieros

## **3.- Desarrollo Productivo**

Mejora las ventas Mejora el ambiente de trabajo.

## **i. El concepto de asistencia técnica en desarrollo personal**

La Asistencia Técnica en desarrollo personal es el entrenamiento acompañamiento, orientación y consejería, para desarrollar capacidades, habilidades sociales, que llevados a la vida cotidiana permita superar los obstáculos personales, familiares y aquellos asociados a su negocio, así; las personas pueden incorporar los aprendizajes reflexivos y ponerlos en práctica, desde lo cotidiano e interactuando con aquellos que toman decisiones en su comunidad local y en su entorno en general. La asistencia técnica en desarrollo personal impulsa el soporte socio-emocional a través de grupos de autoayuda, la consejería individualizada. Mientras que para fortalecer las habilidades sociales y la alfabetización digital, utiliza los grupos de entrenamiento, la asesoría y el monitoreo personalizado

## **i. Importancia de la asistencia técnica en desarrollo personal.**

El emprendimiento de las mujeres tiene dos aspectos que lo sustentan; por un lado están las motivaciones propias a partir del esfuerzo propio por lograr la independencia económica y decidir sobre los ingresos económicos en el hogar, además de tener un trabajo acorde a sus necesidades personales y familiares; por otro lado están los aspectos de sobrevivencia que la presionan, desde enfrentar el abandono o el despido laboral de la pareja, los escasos recursos familiares, entre otros ante lo cual sienten la necesidad de generar apoyo y soluciones.

Las mujeres emprendedoras enfrentan situaciones límite para su desarrollo como microempresarias porque su condición de vida es de extrema pobreza y sus emprendimientos convertidos en negocios se realizan con pequeños ahorros familiares, o con reinversión de pequeños negocios según la demanda que manejan y aprenden en el camino. Muchas de ellas no pueden avanzar pese a las 14 horas dedicadas al negocio. Las que han ido destacando refieren haberse “quedado en el camino”. Una de razones comunes que se ha podido detectar; es la fragilidad personal y socio emocional, el limitado manejo de sus afectos emociones, sentimientos y la limitada visión para poder utilizar las oportunidades que se están dando en mundo, en el país y en su ámbito local.

El afianzar aspectos claves en el manejo de su desarrollo personal facilita el empoderamiento de las mujeres emprendedoras y a su vez posibilita ampliar su perspectiva con el manejo de habilidades sociales y su visión lo que fortalece sus capacidades y afianzamiento en una perspectiva de vida más sostenible.

## ¿ CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DE LA ASISTENCIA TÉCNICA?

- Permite ordenar las ideas dispersas sobre la gestión de las Organizaciones económicas.
- Clarifica el talento humano, materiales y financieros que interactúan.
- Identifica qué, porqué, para qué, cómo y cuándo hacerlo , así como también, se basa en una planificación que impulsa la gestión y la consecución de resultados
- Permite la inclusión de aspectos administrativos y comerciales en un mismo documento de trabajo.
- Permite identificar de forma clara, la secuencia entre: diagnóstico, objetivos, acciones a realizar, registro de seguimiento y cierre

## el rol del asesor

- Durante el proceso de asistencia técnica, el rol de los Asesores es ayudar a las Organizaciones Económicas.
- Definir sus objetivos.
- Orientarlas sobre los caminos para alcanzar los objetivos
- Guiarlas durante el recorrido
- Los Asesores deberán evitar actuar como Asistentes, es decir no deberían realizar actividades en nombre de la Organización Económica, salvo que estas se hagan de forma limitada y sirvan para dar un impulso inicial a la Organizaciones económicas.

# METODOLOGÍA DEL PROCESO DE ASISTENCIA TÉCNICA

Durante el proceso de Asistencia Técnica se deben cumplir 5 fases:



Nº.	FASE	RESUMEN
1.	Diagnóstico	Visita de diagnóstico a la OEPS/UEP, en el que se evalúan 125 potenciales puntos de mejora, dependiendo la madurez de la OEPS/UEP
2.	Plan de Mejora y Acuerdos	Generación del Plan de Mejora para la OEPS/UEP y del Calendario para la ejecución y seguimiento.
3.	Implementación del Plan de Mejora	Ejecución del Plan por parte de la OEPS/UEP con la guía del manual y la asesoría de los técnicos del IEPS.
4.	Seguimiento	Visitas de seguimiento a las OEPS/UEP según el calendario propuesto.
5.	Cierre	Cierre e informe final.



## Metodología Fase 1 Diagnostico.



Todo el proceso de Asistencia Técnica debe llevarse como si fuera una conversación, un diálogo.

Antes de realizar cualquier acción de mejora, es indispensable identificar los potenciales puntos de mejora.

Estos puntos de mejora constituyen las características fundamentales que la mayoría de Organizaciones Económicas deberían poseer para un funcionamiento mínimo en lo administrativo y lo comercial

Así, el diagnóstico busca evaluar e identificar el estado de cada punto de mejora en la Organización Económica. Es decir, determinar si la Organización Económica tiene o no cada característica para un funcionamiento mínimo en lo administrativo y comercial. Hay 4 posibles resultados de la evaluación para cada punto de mejora

- a.- La Org. Econom. tiene la característica evaluada
- b.- La Org. Econom. no tiene la característica evaluada,
- c.- La Org. Econom. tiene parcialmente la característica
- d.- La Org. Econom. , por sus particularidades, no necesita tener la característica evaluada.

## Metodología Fase 1 Diagnostico.

No prog.	pasos	Introducción.
1	Contacto inicial	<p>Contacte con el Representante Legal o Presidente y genere una cita de aproximadamente 1 hora y media. Asegure la presencia del Representante Legal y/o un Delegado de éste, y un máximo de 2 personas adicionales, que conozcan los temas administrativos y/o comerciales de la Org. Econom. Use la herramienta Excel: "Gestión del Asesor" para planificar, registrar y gestionar todas las acciones con cada Org. Econom.</p>
2	Preparación de la visita	<p>Utilizando el archivo Excel: "Cartillas", imprima:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartilla de Identificación: recogerá los principales datos de la Org. Econom.</li> <li>- Cartilla de Diagnóstico: es una lista de verificación que contiene 37 preguntas sobre los 13 módulos, y dentro de ellas, 125 potenciales puntos de mejora que deberán ser evaluadas dependiendo de la madurez de la Org. Econom.</li> </ul>
3	Visita de Diagnóstico	<p>Efectúe el diagnóstico utilizando las cartillas impresas. Usted debe responder a cada uno de los 125 potenciales puntos de mejora, según corresponda: Sí (con un visto cuando tenga la característica evaluada), No (con una equis, cuando no tenga la característica ), marcar con una línea diagonal cuando no tenga la característica pero está en proceso de adquirirla o desarrollarla, y dejar en blanco o escribir N/A (cuando no aplica a la Org. Econom). Adicionalmente, deberá escribir en las casillas de observaciones cuando se deba aclarar algún punto, o para justificar el motivo por el cual se deja en blanco (lo que significa que el elemento de mejora no aplica a la Org. Econom).</p>



Se utiliza para evaluar e identificar el estado de cada punto de mejora en la OEPS/UEP.

Consta de 37 preguntas sobre los 13 módulos. Cada pregunta tiene al menos un punto de potencial de mejora que está relacionado con la temática de la pregunta

Estos puntos de mejora constituyen las características fundamentales que la mayoría de Org. Econom. deberían poseer para un funcionamiento mínimo en lo administrativo y lo comercial

Durante la visita de diagnóstico, el Asesor debe determinar si la Org. Econom. tiene o no cada característica para un funcionamiento mínimo en lo administrativo y comercial. Hay 4 posibles resultados de la evaluación para cada punto de mejora

**Ejemplo:** ¿Tiene definido por escrito el procedimiento de gestión y control de inventarios?

resultado del diagnóstico	escriba en la cartilla	Observaciones
Si tiene definido por escrito el procedimiento de gestión y control de inventarios		-
No tiene definido el procedimiento de gestión y control de inventarios y necesita tener uno		-
Tiene definido el procedimiento de gestión y control de inventarios pero no está por escrito, ni tiene formatos ni herramientas. Necesita Tenerlo		PRESIDENTE SABE. NO ESCRITO.
No necesita un procedimiento de gestión y control de inventarios. Es decir no aplica (N/A)	N/A	NO TIENE INVENTARIOS



## cartillas de identificación

Estos datos son:

- 1.- Datos Generales: Nombre, marca comercial, RUC o cédula de identidad, datos del Representante Legal, etc.
- 2.- Datos de Localización: Zona, Provincia, Dirección, etc.
- 3.- Datos del delegado: quien actuará como contraparte del Asesor (en el caso de que no sea el Representante Legal).
- 4.- Bienes y/o Servicios: una breve descripción para que el Asesor se haga una primera idea de la actividad de la Org. Econom.
- 5.- Expectativas: aquellos aspectos en los que la Org. Econom. cree que requiere asistencia, y que por ende representa sus expectativas iniciales con respecto al proceso.

## metodología: FASE 2 de Diseño de Plan de Mejora Y Acuerdos



Una vez identificados los potenciales puntos de mejora en la primera fase:

Se debe determinar para cada punto de mejora, un objetivo de mejora y unas acciones a realizar para conseguir dichos objetivos. También es indispensable determinar un calendario de cumplimiento de los objetivos de mejora.

Estos elementos, conjuntamente con los resultados del diagnóstico, permiten la construcción de un Plan de Mejora para la Org. Econom.

Para cada posible resultado de la evaluación para cada punto de mejora, se derivan los siguientes objetivos de mejora:

<b>Resultado de la evaluación realizada en el diagnóstico para cada punto de mejora</b>	<b>Objetivo de mejora</b>
La Org. Econom tiene la característica evaluada	Ninguno
La Org. Econom tiene la característica evaluada	Adquirir o desarrollar la característica evaluada
La Org. Econom tiene parcialmente la característica	Completar el proceso de obtención o desarrollo de la característica evaluada
La Org. Econom, por sus particularidades, no necesita tener la característica Evaluada	Ninguno

## metodología: FASE 2 de Diseño de Plan de Mejora Y Acuerdos

pasos	Instrucciones.
Generar el Plan de Mejora	<p>En la DTZ y utilizando el archivo Excel: “Herramienta de Asistencia Técnica.xlsm” generar el Plan de Mejora:</p> <p>Registre en la herramienta los resultados del diagnóstico. Calendarice los objetivos priorizando las necesidades que tiene cada Org. Econom, tomando en cuenta que se deben realizar un mínimo de 6 visitas, y el proceso debe durar mínimo 3 meses.</p> <p>Genere e imprima por triplicado el Plan de Mejora (1 para la Org-Econom, 1 para el IEPS y 1 para usted).</p> <p>Edite e imprima la carta de bienvenida y carta de compromiso, utilizando la correspondiente plantilla de “Word”.</p>
Preparación de la visita	<p>Programe y realice una visita para comunicar al Representante Legal de la Org. Econom, el Plan de Mejora propuesto y el cronograma de visitas de seguimiento</p>
Visita de Diagnóstico	<p>Durante la visita, el Representante Legal deberá aceptar la Asistencia Técnica y el Plan de Mejora, y firmarlo por triplicado</p>
Visita de Diagnóstico	<p>Defina conjuntamente con el Representante Legal o su Delegado los responsables para cada objetivo de mejora, escribiendo el nombre en las tres copias ( para el técnico, para la organización y para el IEPS) al regresar a la DTZ registre los Responsables en la “Herramienta de Asistencia Técnica.xlsm”.</p>

## metodología: FASE 3 Implementación de Plan de Mejora

A cartoon illustration of a man with dark hair, wearing a white shirt and a dark vest with a logo. He is standing on a green field with a blue sky background. A large speech bubble is positioned above him, containing text.

Recuerda que la metodología se basa en “Aprender Haciendo”.

Una vez que la Org. Econom conoce y se compromete a cumplir los objetivos de mejora, las acciones a realizar, y el calendario de cumplimiento, esta debe iniciar la implementación con la ayuda de su Manual, y con la guía del Asesor

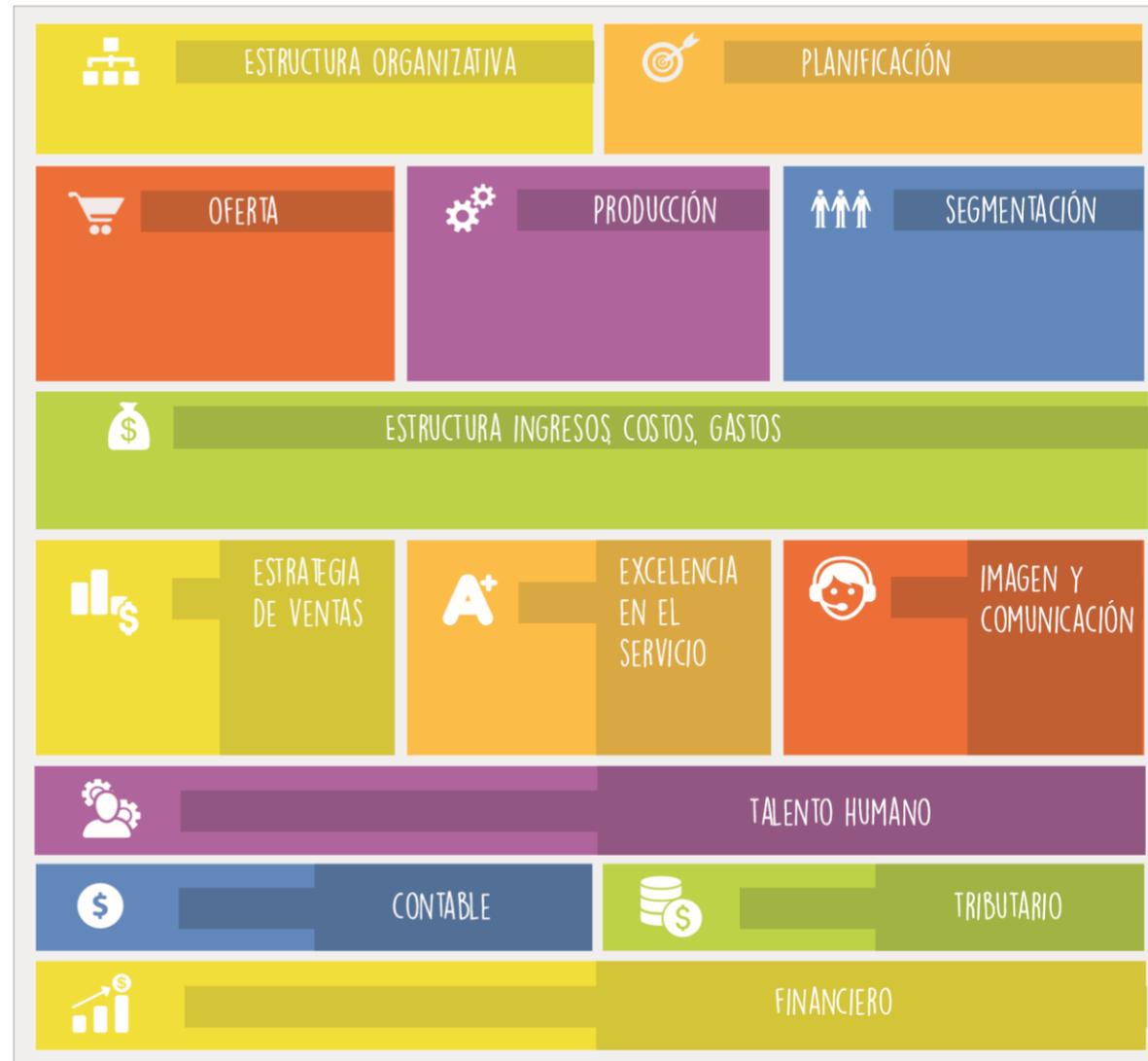
Es imprescindible que la Org. Econom. comprenda que la implementación del Plan de Mejora se debe basar en el principio de “Aprender Haciendo”

El plan de mejora al que se comprometen las Org. Econom, abarca temas administrativos y comerciales necesarios para el buen funcionamiento de las organizaciones

Es importante señalar que la metodología se basa en el concepto de aprender haciendo, para lo cual la Org. Econom contarán con éste manual que lo guiará paso a paso. No todas las Org. Econom abordarán todos los temas.

# METODOLOGÍA: FASE 3 IMPLEMENTACIÓN DE PLAN DE MEJORA

Módulos que se abordará en este manual de Asistencia Técnica administrativa y comercial.



## metodología: FASE 4 seguimiento



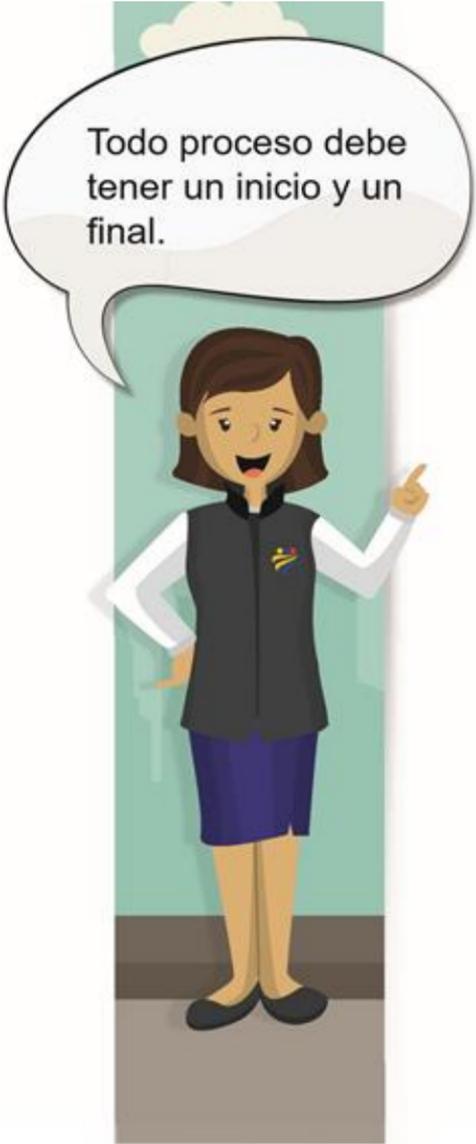
Lo que no se puede medir, no se puede controlar, y por tanto, no se puede gestionar.

El Seguimiento es una fase fundamental del Proceso de Asistencia Técnica.

Durante esta fase, el Asesor realizan 5 tareas esenciales y complementarias:

- 1.- Evaluación del cumplimiento de los objetivos de mejora
- 2.- Identificación y análisis de los motivos por los que no se ha completado los objetivos planificados, y asesoría para el Cumplimiento
- 3.- Felicitación y motivación a la Org. Econom por los objetivos Cumplidos
- 4.- Asesoría para el cumplimiento de los objetivos a cumplir en las siguientes vistas
- 5.- Ajustes al Plan, de acuerdo al estado general de cumplimiento

## metodología: FASE 5 CIERRE



Todo proceso debe tener un inicio y un final.

El Asesor debe realizar un Cierre al finalizar el proceso

En el cierre, el Asesor plasma en un informe final todo lo referente al proceso con cada Org. Economica.

Este informe incluye:

- Datos de la Org. Economica
- Fechas relevantes (Contacto, Diagnóstico, Firma de la Carta Compromiso y Cierre)
- Datos de las visitas de seguimiento (Fecha, número de objetivos, número de cumplimientos, y una valoración del Asesor).
- Evaluación general del proceso para la Org. Economica.

# CARACTERÍSTICAS DE LA ASISTENCIA TÉCNICA

- **OPORTUNIDAD:** repuesta inicial, programada y ejecutada a tiempo.
- **CALIDAD CONCEPTUAL:** coherente con políticas sectoriales y con los ejes temáticos, con unidad de criterios y conceptos, contenidos adecuados, fácilmente replicable.
- **Pertinente:** adecuada a las necesidades de las secretarías de educación de las entidades territoriales.
- **EFICACIA:** logro de los objetivos al iniciar la asistencia técnica, con el uso adecuado de recursos.

# CATEGORÍAS DE LA ASISTENCIA TÉCNICA

- **Capacitación:** proporciona conocimientos
- **Asesoramiento:** aconseja, opina y advierte.
- **Acompañamiento:** tiene que ver con el apoyo directo.



# TIPOS DE ASISTENCIA TÉCNICA

**Telefónica**



**Virtual**



**Presencial**



# ACTIVIDADES DE ASISTENCIA TÉCNICA

- ❖ Identificación del estado actual (Diagnostico)
- ❖ Elaboración de un plan (solución)
- ❖ Ejecución del plan de asistencia técnica
- ❖ Evaluación de plan de asistencia técnica

# ACTIVIDADES DE ASISTENCIA TÉCNICA



# PLAN DE ASIATENCIA TECNICA

Para llevar acabo la asistencia técnica de una menara adecuada debemos realizar un plan el cual será nuestra carta de navegación a seguir para ejecutar las actividades que se requiere en la asistencia técnica teniendo en cuanta los siguientes paso:



## EVALUACION EN LA ASISTENCIA TECNICA



Para finalizar los proceso de asistencia técnica se deberá llevar acabo un evaluación en donde se implemente todo lo aprendido, para establecer las debilidades y fortalezas que se han desarrollado desde el inicio hasta la finalización de la misma

EJEMPLO DE LA  
ASISTENCIA TECNIA EN  
PRODUCCION  
AGRICOLA

**EJEMPLO:**

- Asistencia técnica y capacitación sobre buenas prácticas agrícolas en cultivos de café a 20 agricultores de la comunidad de la Gloria, del Municipio de la Trinitaria, Chiapas., para optimizar la producción.

**GRACIAS**