



Organización

NOMBRE DEL TRABAJO

Dirección del trabajo principal

Línea 2 de dirección

Línea 3 de dirección

Línea 4 de dirección

Teléfono: 555-555-5555

Fax: 555-555-5555

Correo: alguien@example.com

UNIDAD DE APOYO A LOS PROCESOS DE GESTIÓN
HUMANA

Métodos y técnicas de capacitación

GTH Un Nuevo Mundo Laboral



- ♦ psicología del aprendizaje de los adultos
- ♦ métodos de capacitación
- ♦ técnicas de capacitación
- ♦ procedimientos didácticos de apoyo
- ♦ coaching ejecutivo

Fecha: 00/00/00

Presentación

En la época del conocimiento se empieza a ver el recurso humano como el centro de las empresas, por lo que se empieza hablar de creatividad, competencias y desempeño de hay nace los procesos sistematizados de gestión de talento humano donde el conocimiento y la experiencia es parte fundamental para el aumento de la competitividad en las organizaciones.

la innovación en procesos dentro de las industrias han puesto su foco principal en el desempeño eficiente de los colaboradores por eso nace el área de gestión de talento humano que trae una gama de procesos altamente calificados los cuales han sido determinantes en el rendimiento de los colaboradores.

un proceso que es muy importante es el de capacitación del personal que busca que los colaboradores desarrollen bien las competencias tanto funcionales como comportamentales dentro de su puesto de trabajo utilizando métodos y técnicas que acompañan la capacitación del personal.

A continuación daremos evidencias de los métodos y técnicas que en la actualidad se utilizan para aplicar este proceso.

Este proyecto fue creado con el fin de que las personas estén al tanto de los métodos y técnicas utilizadas en la capacitación para el rendimiento de los colaboradores y el aumento financiero de los entes económicos de este país.

El trabajo fue elaborado por los aprendices del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

Autores:

Yeison Velásquez Henao

Jennifer Alejandra Ángel Salazar

Título principal

Título secundario

El propósito de un catálogo es vender productos o servicios a un público determinado, así como anunciar novedades o próximos eventos. Los catálogos son una manera excelente de lanzar al mercado sus productos o servicios y de afianzar la imagen de su organización.

Título secundario

En primer lugar, determine el público al que va dirigido el catálogo. Puede ser cualquiera que obtenga beneficios de los productos o servicios que contiene. A continuación, calcule el tiempo y el dinero que puede invertir en el catálogo. Estos factores permitirán determinar la extensión del mismo y la frecuencia con la que lo publicará. Se recomienda que publique el catálogo al menos trimestralmente para que pueda considerarse una fuente constante de información.

Además, tenga en cuenta cómo desea imprimir el catálogo. Puede imprimirlo en una impresora de escritorio, en un centro de copiado o en una imprenta. Además del presupuesto, la complejidad de la publicación, incluyendo si se imprime en blanco y negro o en color, permitirá determinar el mejor método de imprimir la publicación.

Para imprimir su catálogo, piense

cómo desea unir las páginas. Piense en el número de páginas, en cómo lo utilizará el lector y si lo enviará por correo. Por ejemplo, si tiene pocas páginas y es para conservarlo, podría doblar las hojas y graparlas por el lomo. Los catálogos un poco más grandes que se deben abrir completamente, funcionan mejor con una espiral de plástico a través de agujeros en las hojas, mientras que para las publicaciones de mayor tamaño que se crean como si fuesen libros, es mejor utilizar hojas encoladas o una "encuadernación perfecta".

Título principal

Título secundario

El propósito de un catálogo es vender productos o servicios a un público determinado, así como anunciar novedades o próximos eventos. Los catálogos son una manera excelente de lanzar al mercado sus productos o servicios y de afianzar la imagen de su organización.

Título secundario

En primer lugar, determine el público al que va dirigido el catálogo. Puede ser cualquiera que obtenga beneficios de los productos o servicios que contiene. A continuación, calcule el tiempo y el dinero que puede invertir en el catálogo. Estos factores permitirán determinar la extensión del mismo y la frecuencia con la que lo publicará. Se recomienda que publique el catálogo al menos trimestralmente para que pueda considerarse una fuente constante de información.

Además, tenga en cuenta cómo desea imprimir el catálogo. Puede imprimirlo en una impresora de escritorio, en un centro de copiado o en una imprenta. Además del presupuesto, la complejidad de la publicación, incluyendo si se imprime en blanco y negro o en color, permitirá determinar el mejor método de imprimir la publicación.

Para imprimir su catálogo, piense cómo desea unir las páginas. Piense en el número de páginas, en cómo lo utilizará el lector y si lo enviará por correo. Por ejemplo, si tiene pocas páginas y es para conservarlo, podría doblar las hojas y graparlas por el lomo. Los catálogos un poco más grandes que se deben abrir completamente, funcionan mejor con una espiral de plástico a través de agujeros en las hojas, mientras que para las publicaciones de mayor tamaño que se crean como si fuesen libros, es mejor utilizar hojas encoladas o una "encuadernación perfecta".

Tabla de contenido

◆	Presentación	2
◆	La psicología del aprendizaje de adultos	
◆	Métodos de capacitación	
◆	Capacitación en el trabajo	
◆	Capacitación fuera del trabajo	
◆	Capacitación presencial	
◆	Capacitación no presencial	
◆	Aprendizaje pasivo	
◆	Aprendizaje activo	
◆	Capacitación grupal	
◆	Capacitación individual	
◆	Técnicas de capacitación	
◆	Aprendizaje en acción	
◆	Asesoría y remplazo	
◆	Aula expositiva	
◆	Capacitación a distancia	
◆	Comisiones	
◆	Conferencia	
◆	Debate dirigido	
◆	Debate público	
◆	Dramatización	
◆	E-learning	
◆	Entrenamiento de asimilación	
◆	Entrenamiento por simuladores	
◆	Entrevista pública	
◆	Estudio de caso	
◆	Estudio dirigido	
◆	Foro	
◆	In-basket (bandeja de entrada)	
◆	Instrucción programada	
◆	Introducción de grupos	
◆	Juego de estrategias	
◆	Lectura comentada	
◆	Logia	

Tabla de contenido

- ◆ Mesa redonda
- ◆ Modelo de comportamiento
- ◆ Panel
- ◆ Programa de internado
- ◆ Rotación de puestos
- ◆ Seminario
- ◆ Seminario taller
- ◆ Simposio
- ◆ Visita técnica o pasantía

- ◆ Procedimiento didáctico de apoyo
 - ◆ Demostración didáctica
 - ◆ Formulación de preguntas
 - ◆ Observación
 - ◆ Experimentación
 - ◆ Investigación

- ◆ El coaching ejecutivo
- ◆ ¿Cómo elegir los métodos y técnicas de capacitación?

6 principios del coaching ejecutivo

1. Visión sistémica de la organización, por parte del coach y los participantes.
2. Diseño del proceso en función de resultados.
3. Centrado en los objetivos estratégicos de la organización.
4. Asociación de intereses entre las partes: los ejecutivos participantes, el coach y la Organización.
5. Profesionalismo de parte del coach.
6. Integridad, basada en la confianza, la confidencialidad y el respeto mutuo entre el coach y los participantes.

Objetivos

El coaching busca mejorar las competencias comportamentales.

Ampliar los puntos de vista sobre las estructuras, procesos y relaciones interpersonales dentro de la organización.

Desarrollar capacidades de liderazgo, comunicación interpersonal, negociación y trabajo en equipo.

Desarrollar hábitos de pensamiento estratégico y evaluación de riesgos.

Potenciar la motivación orientada al éxito y los resultados en el trabajo, con un sentido de equipo.

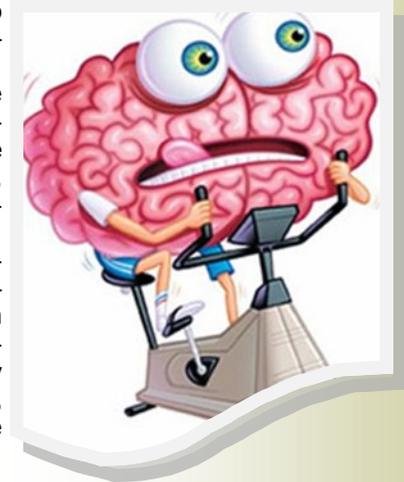
Despertar en los participantes una visión sistémica de la organización.

La psicología del aprendizaje de adultos

El aprendizaje es un proceso psicológico complejo que compromete las capacidades y las

Motivaciones de los individuos trata de una actividad mental que implica la búsqueda de conexiones significativas entre ideas, conceptos e imágenes mentales, por una parte, y objetos externos percibidos a través de los sentidos, por otra.

El aprendizaje crece en forma acumulativa, ligando la información nueva con conocimientos anteriores del individuo. En este proceso, la motivación y las capacidades personales, así como el contexto y las estrategias individuales de estudio, influyen poderosamente en lo que puede aprender un individuo.



La motivación, la capacidad mental, el entusiasmo y el esfuerzo son palabras claves para esta clase de aprendizaje.



Principios claves para la enseñanza—aprendizaje



Los adultos suelen aprender con mayor facilidad en lugares tranquilos y de espacios grandes y iluminados ya que de esta forma no se sienten tan presionados para realizarlo, un espacio donde se les permite demostrar y experimentar todas sus capacidades. De igual forma el estarles informando sobre su avance es un proceso muy motivador ya que sienten que están alcanzando sus metas y propósitos trazados.

Entendemos que el aprendizaje es algo individual en cierta parte ya que no todos están dispuestos a aprender de la misma manera pero la interacción con las demás personas hace que este proceso sea más ameno y satisfactorio porque se desencadenan conocimientos no solo por una parte teórica si no por una parte basada desde la experiencia

El coaching ejecutivo

una herramienta nueva para mejorar el desempeño en el trabajo, especialmente a nivel gerencial: el coaching ejecutivo. Se trata de una técnica en pleno desarrollo, por lo que el concepto carece aún de una definición unánimemente aceptada.

El término coaching ejecutivo se aplica a formas diversas de intervención, por lo que todavía es difícil ver qué tienen en común.

se puede decir tentativamente que el coaching es una técnica de desarrollo personal interactiva donde un coach (entrenador, en español) procura capacitar, orientar y animar, mediante sesiones de conversación, acompañadas a veces con ejercicios reales o simulados (por ejemplo, juegos y deportes), a un ejecutivo o un equipo ejecutivo hacia el logro de mejores resultados en su labor.

Procedimiento didáctico de apoyo

experimentacion

- La experimentación contribuye a
 - (1) reforzar los conocimientos adquiridos en forma teórica.
 - (2) facilitar al participante la detección de deficiencias en su aprendizaje.
 - (3) despertar el interés del participante, que puede entender la utilidad práctica de su aprendizaje.

investigacion

- Las fortalezas de este recurso didáctico tienen que ver principalmente con:
 - (1) estimular el interés de los participantes en la búsqueda personal del conocimiento.
 - (2) despertar la confianza del individuo en su capacidad de aprendizaje.
 - (3) desarrollar las capacidades de análisis, síntesis y evaluación, siguiendo el método científico.
 - (4) permitir el aprendizaje con una participación mínima de un instructor.

MÉTODOS DE CAPACITACION:

Son la forma de organizar implementar y ejecutar las diferentes técnicas y procesos de enseñanza. Entre estos se debe tener en cuenta:

- ◆ Si se realizara adentro o por fuera del puesto de trabajo
- ◆ Si será presencial o no
- ◆ Si se realizara de manera individual o colectiva



En general son 8 métodos de capacitación:

- ◆ Capacitación en el trabajo
- ◆ capacitación fuera del trabajo
- ◆ capacitación presencial
- ◆ capacitación no presencial
- ◆ aprendizaje pasivo
- ◆ Aprendizaje activo
- ◆ capacitación grupal e individual



capacitación en el trabajo

esta capacitación siempre se da dentro del área del trabajo puesto que se utilizan los materiales con los cuales se está laborando en el momento y el objetivo de esta es enseñar contenidos prácticos en su mayoría.



capacitación fuera del trabajo

estas se realizan en lugares especializados con un programa estructurado y de forma sistemática. Este tipo de capacitación es especialmente usado cuando se requiere una enseñanza-aprendizaje y se hace de manera grupal



capacitación presencial

Este es el proceso en donde el especialista siempre estará cara a cara con los individuos brindando su apoyo y motivación



capacitación no presencial

Esta capacitación como su nombre no lo indica no requiere de un personal especializado al lado de ellos siempre, esta es una técnica de mas autocontrol y responsabilidad por parte de cada una de las personas puesto que solo de ellos depende una buena y excelente capacitación y claridad.

formulacion de preguntas

- La formulación de preguntas a los participantes permite:
- (1) despertar la motivación al inicio de una actividad de aprendizaje.
- (2) recuperar la atención de los participantes cuando su interés y concentración en el tema decae.
- (3) sondear los intereses y las capacidades de los participantes, para atender sus diferencias individuales.
- (4) comprobar el aprendizaje para adoptar medidas correctivas frente a las deficiencias detectadas.
- (5) fomentar la reflexión de los participantes frente a una cuestión determinada.
- (6) dar a los participantes la oportunidad de expresar sus ideas y experiencias.
- (7) fomentar el aprendizaje colectivo a través del diálogo entre el instructor y los participantes.

observacion

- La observación sistemática permite:
- (1) captar todos los matices del comportamiento individual y grupal de los participantes.
- (2) registrar la información en el momento en que se produce.
- (3) detectar conductas imprevistas para tomar medidas correctivas inmediatas. No se necesita la cooperación activa de quienes son objeto de la observación.

Procedimiento didáctico de apoyo

Los procedimientos didácticos de apoyo son técnicas de uso transversal para facilitar el aprendizaje de aspectos particulares de una materia. Estos recursos se pueden utilizar dentro de cualquiera de las técnicas de capacitación descritas anteriormente. Entre los principales procedimientos didácticos de apoyo se pueden citar los siguientes.

A continuación mostraremos los procedimientos utilizados en este tema:

demostración didáctica

- Tiene por objetivo
- (1) iniciar a los participantes en la adquisición de destrezas operativas exigidas en un puesto de trabajo.
- (2) complementar la información del material didáctico
- (3) dar a los participantes la oportunidad de comprobar en condiciones reales los conocimientos teóricos adquiridos.
- (4) reducir los riesgos y las posibilidades de error en el ejercicio real del trabajo, y (v) complementar las explicaciones del instructor, haciéndolas más reales y concretas.



Aprendizaje pasivo

El método pasivo es aplicable cuando se trata de enseñar conceptos que pueden ser definidos en forma precisa o destrezas que siguen una rutina específica, sin lugar a interpretaciones equívocas, de manera que el participante sólo necesita escuchar, observar, practicar, leer y memorizar.



Aprendizaje activo

El participante piensa y actúa para descubrir el conocimiento, el papel del instructor y los medios didácticos consiste en facilitar, guiar y estimular el aprendizaje que en este caso tiene como protagonista al participante.



capacitación grupal

Se refiere a la modalidad en la cual la participación y la enseñanza van de la mano y complementándose entre sí.



capacitación individual

Es la capacitación que se adapta a las características individuales de cada participante, considerando sus potencialidades y limitaciones en cuanto a conocimientos exige una atención personalizada del instructor. La experiencia demuestra que la eficacia de la capacitación individualizada puede aumentar considerablemente cuando es complementada con elementos de aprendizaje activo.

Encuentra palabras claves del método de capacitación grupal .

E	T	S	T	B	F	O	U	B	H	Y	T	S	F	B	B	S	G	H	E
J	M	O	D	A	L	I	D	A	D	E	S	N	A	K	E	G	B	N	X
T	R	O	P	S	E	O	N	A	S	E	O	S	B	M	E	H	S	R	V
E	T	N	A	P	I	C	I	T	R	A	P	A	E	W	V	E	F	A	B
U	L	P	A	P	E	D	D	Y	T	E	U	M	T	Q	Ñ	F	D	V	M
O	R	I	N	S	T	R	U	C	T	O	R	E	S	A	A	E	I	I	F
E	T	A	D	A	T	O	O	S	A	N	G	Y	N	T	L	Q	L	T	W
T	R	A	Z	I	L	A	I	C	O	S	N	Z	E	A	L	I	K	O	Q
I	E	M	P	O	O	T	Y	G	S	O	A	A	I	T	I	Ñ	Ñ	M	E

Anota aquí las palabras encontradas en la sopa de letras.

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____



Simposio

Consiste en el desarrollo de una materia a través de exposiciones sucesivas a cargo de especialistas que tratan aspectos diferentes, aunque complementarios, del tema, bajo la conducción de un moderador y ante un auditorio que puede hacer comentarios o pedir aclaraciones al final de las exposiciones.



Visita técnica o pasantía

Consiste en una visita de observación programada de los participantes a una empresa o a departamentos determinados de una empresa externa, para conocer los problemas de una actividad real por observación directa e interacción con el personal encargado. La visita técnica es especialmente indicada cuando se requiere: (1) el conocimiento presencial de diversas realidades; (2) desarrollar capacidad de observación crítica de los participantes; (3) contrastar conocimientos teóricos con experiencias prácticas diversas, y (iv) facilitar la transferencia informal de conocimientos de diversa procedencia.

¿Cuál consideras que es la mejor técnica y porque?



Programa de internado

Es una técnica para desarrollar competencias gerenciales a través de cursos de larga duración que son impartidos por instituciones especializadas (por ejemplo, universidades) en horarios discontinuos (por ejemplo, un día a la semana).



Rotación de puestos

Es una técnica indicada para entrenar nuevo personal de nivel gerencial, especialmente en áreas poco especializadas. El participante actúa como observador y trabaja como asistente en los diferentes puestos a los que es destinado, debiendo presentar informes periódicos de avance a su superior inmediato.



Seminario

Es una técnica que se utiliza para estudiar en grupo un tema determinado, a través de una serie de sesiones de trabajo planificadas, bajo la conducción de un coordinador. En el seminario los participantes pueden usar toda clase de fuentes de información y, al final, deben elaborar un informe con sus hallazgos y conclusiones.



Seminario taller

Es una variante de la técnica de seminario; en este caso, los participantes adquieren los conocimientos básicos de un tema por las explicaciones del relator o la búsqueda guiada de información en otras fuentes, y el aprendizaje se complementa con la realización de ejercicios prácticos

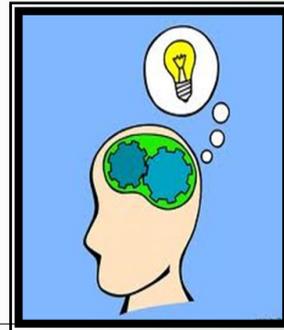
TECNICAS DE CAPACITACION:

Las técnicas de capacitación son las formas concretas de aplicar la metodología escogida para brindar una información más clara y concisa. Se debe tener en cuenta a la hora de dárselas una técnica de estas el lugar en el cual se realizara, los medios didácticos apropiados, el contenido bien estructurado y el papel del instructor y los participantes.



Aprendizaje en acción

Es una técnica de capacitación de nivel gerencial que consiste en hacer trabajar a los participantes en el análisis y la solución de problemas reales de otros departamentos o unidades de la empresa.



Asesoría y remplazo

Esta técnica se usa para preparar personal de reemplazo, especialmente a nivel de la gerencia. La persona que va a ser reemplazada entrena y asesora a su reemplazante. La eficacia de esta técnica depende de la capacidad del ejecutivo como instructor y asesor, y de la calidad de su relación con su reemplazante. Esta técnica es mas acertadas ya que se basa es en el hacer.

Aula expositiva

Esta técnica es basada en el aprendizaje pasivo donde solo se resuelven dudas y no hay participación alguna de los capacitados.



capacitación a distancia

Incluye diversas técnicas de capacitación donde no hay una interacción directa entre los participantes y el instructor, sino a través de canales de comunicación a distancia como el correo, la radio, la televisión e Internet.

Logia

Es una técnica eficaz para desarrollar habilidades de investigación, búsqueda y análisis de información, y solución de problemas, bajo presiones de tiempo, a través de problemas o casos relacionados con los temas.



Mesa redonda

varios especialistas hacen exposiciones sucesivas, con planteamientos divergentes sobre el tema en estudio, bajo la dirección de un moderador y frente a un grupo de participantes que pueden pedir aclaraciones o hacer comentarios al término de las exposiciones.



Modelo de comportamiento

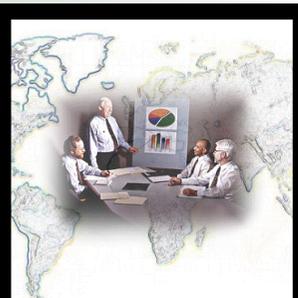
Es una técnica especialmente indicada para desarrollar habilidades de relación interpersonal, Consiste en presentar películas, videos o audio a los participantes que muestran modelos de comportamiento deseado frente a situaciones de conflicto determinadas.



Panel

Es una técnica para desarrollar un tema de aprendizaje a través del diálogo más o menos libre entre varios especialistas, quienes pueden tener planteamientos complementarios o divergentes sobre la materia, bajo la conducción de un moderador y frente a un auditorio que puede pedir aclaraciones o hacer comentarios al término del diálogo





Instrucción programada

Es una técnica de instrucción en la cual el proceso de aprendizaje es controlado por el propio participante, Los participantes avanzan a su propio ritmo y al término de cada unidad debe probar su aprendizaje respondiendo preguntas predeterminadas. Al participante se le señala la respuesta correcta y se le entrega información adicional si no respondió correctamente.



Introducción de grupos

Es una técnica en la cual el expositor organiza el proceso de enseñanza-aprendizaje en cuatro fases: introducción del tema; desarrollo del contenido; recapitulación, en base a preguntas a los participantes, y evaluación final para medir la calidad del expositor y el grado de asimilación de los contenidos por los participantes.



Juego de estrategias

Los juegos de estrategia constituyen una técnica poderosa para desarrollar habilidades relacionadas con el análisis de información y la toma de decisiones a nivel gerencial. Los juegos de estrategia generalmente están contruidos sobre la plataforma de un modelo matemático que simula las relaciones causa-efecto entre las decisiones que toman los Participantes.



Lectura comentada

Consiste en la lectura, el análisis y el comentario de un texto por un grupo de participantes bajo la asesoría de un especialista. Es especialmente indicado para el estudio de textos legales, informes de actividades y resultados de investigaciones.

Comisiones

consta de reunir un numeroso grupo de personas y subdividirlos con el fin de estudiar analizar y discutir un tema en específico donde se busque la solución o mejora de este, la mayoría de veces los temas a tratar son de un grado de complejidad más alto. Una variante es la técnica Phillips 66 donde los grupos discuten brevemente (hasta 10 minutos) en torno a una pregunta específica planteada por el especialista, luego sus respuestas son sometidas a la discusión general. Todo el proceso no demora más de un par de horas.



Conferencia

Es una presentación en la cual varios expertos exponen de un tema que actúan ante un auditorio pasivo. Esta técnica es apropiada cuando se trata de temas que pueden ser desarrollados en una o

Debate dirigido y publico

la finalidad de esta técnica es analizar y discutir un tema para asi llegar a una conclusión en conjunto, donde surgen preguntas, puntos de vistas diferentes, diálogos simultáneos. La diferencia entre estos es que el dirigido solo es de 15 personas y no es extenso, mientras que el público puede llegar a tardarse hasta 3



Dramatización

los participantes deben representar papeles en la escenificación de una situación artificial, creada para mostrar un problema que, por lo general, tiene que ver con relaciones interpersonales. Los participantes reciben un guion de la situación que deben representar y sus respectivos papeles, siendo guiados durante el proceso por un instructor.

E-learning

es una forma de enseñanza-aprendizaje que puede usar como plataforma de interacción internet, intranet u otros medios electrónicos de comunicación a distancia entre docentes y participantes, así como también entre los propios participantes, permitiendo el intercambio de información remota de textos, imágenes y sonidos, de manera sincrónica (en línea) o asincrónica (diferida).

Entrenamiento de asimilación

Es una técnica que se utiliza para facilitar la adaptación al cargo de los nuevos gerentes que provienen de fuera de la empresa o son transferidos desde otras sedes de la empresa. Para facilitar la transición y adaptación de estas personas a sus nuevos cargos se recurre a ejecutivos-consultores,

Entrenamiento por simuladores

Los participantes reciben entrenamiento práctico en equipos reales o simulados fuera del puesto de trabajo, junto con instrucción teórica de apoyo. Es una técnica apropiada cuando se trata de desarrollar habilidades sicomotoras para manejar equipos de alto costos (por ejemplo, entrenamiento de operadores de maquinaria de construcción) o riesgos (por ejemplo, entrenamiento de pilotos de aviones).

Entrevista pública

Uno o más especialistas en un tema responden preguntas que son planteadas por un conductor ante un auditorio de participantes pasivos. El conductor presenta el tema, formula las preguntas a los especialistas y hace una síntesis final de la entrevista, conforme a los objetivos de aprendizaje que se persiguen. Por lo general, las preguntas han sido preseleccionadas conjuntamente por el conductor y los especialistas.

Estudio de caso

Los participantes, en forma individual o en grupos pequeños, deben estudiar un informe donde se describe un problema real de una empresa (llamado "caso") y proponer una solución; además, deben proponer un camino para implementar la solución.

Estudio dirigido

Es una presentación en la cual varios expertos exponen de un tema que actúan ante un auditorio pasivo. Esta técnica es apropiada cuando se trata de temas que pueden ser desarrollados en una o pocas sesiones.

Foro

la finalidad de esta técnica es analizar y discutir un tema para así llegar a una conclusión en conjunto, donde surgen preguntas, puntos de vistas diferentes, diálogos simultáneos. La diferencia entre estos es que el dirigido solo es de 15 personas y no es extenso, mientras que el público puede llegar a tardarse hasta 3 horas.

In-basket (bandeja de entrada)

los participantes deben representar papeles en la escenificación de una situación artificial, creada para mostrar un problema que, por lo general, tiene que ver con relaciones interpersonales. Los participantes reciben un guion de la situación que deben representar y sus respectivos papeles, siendo guiados durante el proceso por un instructor.