

**CURSO**

# TRAIN THE TRAINERS



**Certifica:** Cámara de Comercio de Lima

## SOBRE EL CURSO

En un entorno empresarial donde la capacitación continua es clave para la competitividad, las organizaciones requieren cada vez más instructores internos capaces de transferir conocimiento de manera efectiva, práctica y orientada a resultados.

El **Programa de Especialización Train The Trainers: Formación de Instructores Internos de Alto Impacto** ha sido diseñado para transformar a profesionales y expertos técnicos en facilitadores capaces de diseñar, ejecutar y evaluar capacitaciones efectivas. A través de un enfoque práctico, los participantes desarrollarán habilidades de comunicación, diseño instruccional, facilitación y medición del aprendizaje, alineadas a las necesidades reales de las organizaciones.

## VALOR AGREGADO

Este programa destaca por su enfoque integral y aplicado al entorno empresarial. No se limita a enseñar técnicas de exposición, sino que forma instructores capaces de generar impacto real en el aprendizaje y desempeño de los equipos.

Integra herramientas modernas como metodologías activas, simulaciones, storytelling aplicado a la capacitación, diseño de experiencias de aprendizaje y medición de resultados (modelo Kirkpatrick). Además, cada participante desarrolla y ejecuta una capacitación real, recibiendo retroalimentación personalizada, lo que garantiza un aprendizaje práctico y transferible.

## DIRIGIDO A

El curso está dirigido a:

- Personal de atención al cliente (presencial, call center o canales digitales).
- Ejecutivos de ventas y postventa.
- Supervisores y jefes de servicio al cliente.
- Profesionales de diversas áreas que necesitan técnicas de capacitación
- Capacitadores internos de diversas áreas
- Emprendedores y dueños de negocios que buscan mejorar la relación con sus clientes.

## OBJETIVO GENERAL

Desarrollar competencias para gestionar la atención y experiencia del cliente de manera efectiva, resolviendo situaciones críticas, generando fidelización y contribuyendo a los resultados del negocio.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprender cómo aprenden los adultos en entornos organizacionales.
- Diseñar sesiones de capacitación estructuradas y dinámicas.
- Aplicar metodologías activas que fomenten la participación y el aprendizaje.
- Desarrollar habilidades de comunicación y manejo de grupos.
- Facilitar sesiones de capacitación con impacto y claridad.
- Medir el aprendizaje y evaluar la efectividad de la capacitación.

## METODOLOGÍA

El programa se desarrolla bajo una metodología práctica, participativa y experiencial. Combina exposiciones breves con dinámicas grupales, simulaciones, diseño de sesiones, ejercicios aplicados y presentaciones reales.

Cada participante trabaja sobre un caso propio o real de su organización, diseñando y ejecutando una capacitación que será evaluada durante el programa. Se brinda retroalimentación continua (feedback y feedforward), asegurando una mejora progresiva en sus habilidades como instructor.

# TEMARIO

## MÓDULO 1: ROL DEL INSTRUCTOR Y FUNDAMENTOS DEL APRENDIZAJE

### Sesión 1: El rol estratégico del instructor interno

- Evolución de la capacitación en las organizaciones
- Rol del instructor como agente de cambio
- Diferencia entre experto técnico vs formador efectivo
- Errores comunes en la capacitación empresarial
- Modelo de aprendizaje en adultos (andragogía)

#### **Dinámica: “El peor capacitador del mundo”**

**Objetivo:** identificar malas prácticas

#### **Cómo aplicarla:**

- Divide en grupos
- Pide que diseñen un “capacitador terrible”
- Luego lo dramatizan

#### **Dinámica: Autodiagnóstico del instructor**

**Objetivo:** generar conciencia

#### **Cómo aplicarla:**

- Lista de habilidades (comunicación, dominio, dinamismo)
- Cada participante se evalúa
- Discusión grupal

### Sesión 2: Cómo aprenden los adultos (aprendizaje efectivo)

- Principios de aprendizaje en adultos
- Estilos de aprendizaje
- Curva de atención y retención
- Diseño de experiencias de aprendizaje
- Cómo hacer sesiones dinámicas y participativas

**Dinámica:** *“Clase aburrida vs clase efectiva”*

**Objetivo:** entender aprendizaje activo

**Cómo aplicarla:**

- Dictas 5 min “mal” (monótono)
- Luego 5 min “bien” (dinámico)
- Comparan sensaciones

**Dinámica:** *Rediseña la capacitación*

**Objetivo:** aplicar conceptos

**Cómo aplicarla:**

- Das un caso de capacitación aburrida
- En grupos la transforman en dinámica

**Sesión 3: Comunicación y manejo del grupo**

- Comunicación efectiva del instructor
- Lenguaje verbal y no verbal
- Manejo de la voz y presencia
- Manejo de grupos (participación, silencios, interrupciones)
- Cómo generar confianza y engagement

**Dinámica:** *Microexposición 1 minuto*

**Objetivo:** romper miedo escénico

**Cómo aplicarla:**

- Tema simple (ej: “mi comida favorita”)
- 1 minuto por participante

**Dinámica:** *Manejo de situaciones difíciles*

**Objetivo:** control de grupo

- Simulas participantes:
  - el que interrumpe
  - el callado
  - el desafiante

## **MÓDULO 2: DISEÑO DE CAPACITACIONES DE ALTO IMPACTO**

### **Sesión 4: Diseño instruccional aplicado**

- Definición de objetivos de aprendizaje (SMART)
- Estructura de una sesión efectiva
- Diseño por competencias
- Selección de contenidos clave
- Storyline de la capacitación

#### **Dinámica: *Construye tu sesión***

**Objetivo:** aplicar estructura

#### **Cómo aplicarla:**

- Cada uno diseña:
  - objetivo
  - contenido
  - actividad

#### **Dinámica: *Objetivos mal vs bien***

**Objetivo:** mejorar redacción

#### **Cómo aplicarla:**

- Das objetivos mal hechos
- Los corrigen

### **Sesión 5: Metodologías activas de enseñanza**

- Aprendizaje experiencial
- Role play, simulaciones y casos
- Aprendizaje basado en problemas
- Gamificación básica
- Cómo evitar clases pasivas

**Dinámica:** *Crea tu dinámica*

**Objetivo:** creatividad metodológica

**Cómo aplicarla:**

- En grupos diseñan:
  - role play
  - juego
  - caso práctico

**Dinámica:** *Gamificación rápida*

**Objetivo:** aprender jugando

**Cómo aplicarla:**

- Concurso por equipos
- Preguntas + puntos

**Sesión 6: Diseño de materiales y recursos**

- Diseño de presentaciones efectivas
- Uso de storytelling en capacitación
- Recursos visuales y didácticos
- Uso de tecnología (Zoom, Miro, herramientas digitales)
- Cómo simplificar contenido complejo

**Dinámica:** *Antes vs después (PPT)*

**Objetivo:** mejorar presentaciones

**Cómo aplicarla:**

- Das una diapositiva mala
- La rediseñan

**Dinámica:** *Explica sin PowerPoint*

**Objetivo:** claridad conceptual

**Cómo aplicarla:**

- Explican un tema sin apoyo visual

## MÓDULO 3: EJECUCIÓN, EVALUACIÓN E IMPACTO

### Sesión 7: Facilitación de sesiones de alto impacto

- Apertura potente de una capacitación
- Técnicas para mantener la atención
- Manejo de preguntas difíciles
- Adaptación en tiempo real
- Cierre efectivo

#### Cómo aplicarla:

- Concurso por equipos
- Preguntas + puntos

#### Dinámica: *Inicio poderoso*

**Objetivo:** captar atención

#### Cómo aplicarla:

- Cada uno inicia una clase en 2 min
- Grupo vota el mejor

#### Dinámica: *Improvisación controlada*

**Objetivo:** adaptación

#### Cómo aplicarla:

- Cambias condiciones:
  - menos tiempo
  - público difícil

### Sesión 8: Evaluación del aprendizaje y medición

- Evaluación del aprendizaje (antes, durante, después)
- Indicadores de capacitación
- Modelo Kirkpatrick (nivel básico–intermedio)
- Cómo medir impacto en el negocio
- Feedback efectivo

**Dinámica:** *Diseña tu evaluación*

**Objetivo:** medición

**Cómo aplicarla:**

- Crean:
  - encuesta
  - evaluación
  - indicador

**Dinámica:** *Caso real*

**Objetivo:** análisis

**Cómo aplicarla:**

- Caso de capacitación sin impacto
- Proponen mejoras

**Sesión 8: Certificación y presentación final**

- Ejecución de capacitación completa
- Aplicación de metodologías aprendidas
- Evaluación integral del participante
- Feedback personalizado (nivel experto)
- Plan de mejora como instructor

**Dinámica:** *Capacitación real*

**Objetivo:** integración total

**Cómo aplicarla:**

- Cada participante dicta 10–15 min
- Evaluación con rúbrica

**Dinámica:** *Feedback 360°*

**Objetivo:** mejora profunda

**Cómo aplicarla:**

- Feedback de:
  - docente
  - compañeros
  - autoevaluación

# CRONOGRAMA

MÓDULO 1	MÓDULO 2	MÓDULO 3
Carolina Jeri	Carolina Jeri	Carolina Jeri
<b>Rol del Instructor y Fundamentos del Aprendizaje</b>	<b>Diseño de Capacitaciones de Alto Impacto</b>	<b>Ejecución, Evaluación e Impacto</b>
<b>Sesión 1</b> Sábado, 27 de junio	<b>Sesión 4</b> Sábado, 18 de julio	<b>Sesión 7</b> Sábado, 08 de agosto
<b>Sesión 2</b> Sábado, 04 de julio	<b>Sesión 5</b> Sábado, 25 de julio	<b>Sesión 8</b> Sábado, 15 de agosto
<b>Sesión 3</b> Sábado, 04 de julio	<b>Sesión 6</b> Sábado, 01 de agosto	<b>Sesión 9</b> Sábado, 22 de agosto

## PLANA DOCENTE

### **Mg. Carolina Jeri**

Magíster y Licenciada en Educación, con segunda especialidad en Psicopedagogía. Doctoranda en Ciencias de la Educación.

Me desenvuelvo en el ámbito educativo como docente del nivel superior y brindando talleres de capacitación, asesoramiento y acompañamiento pedagógico. Me desempeño como facilitadora de talleres para desarrollar diversas áreas de competencia en el ámbito laboral. Soy artista escénica y me desenvuelvo como narradora oral. He participado en diversos Festivales a nivel nacional e internacional como ponente, tallerista y narradora oral. En el ámbito literario tengo publicados dos cuentos para niños (“Frutilandia” y “La Bulla y el Silencio”). ¡Me apasiona la enseñanza y el arte como herramienta fundamental para el desarrollo de capacidades!

**INICIO:**

Sábado, 27 de junio

**FIN:**

Sábado, 22 de agosto

**FRECUENCIA:**

Sábados,  
de 09:00 a.m. a 1:00 p.m.

**DURACIÓN:**

48h académicas (de 45min. cada una)

**MODALIDAD:**

Presencial – Sede CCL Jesús María

**CERTIFICACIÓN DIGITAL:**

A nombre de la Cámara de Comercio de Lima

**INVERSIÓN:**

Público en general: S/ 799

Socio CCL: S/ 599

# MÉTODOS DE PAGO

## • Depósitos o transferencia Cuenta corriente en soles banco



Banco o agente BCP  
193-1943271-0-99



Banco o agente Interbank  
005-0000007180



Banco BBVA  
0011-0130-0100003020



Banco Scotiabank  
000-2019361

Todas nuestras cuentas están a nombre de **CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA - Ruc: 20101266819**

## • Tarjeta de crédito Podrá realizar sus pagos con rapidez y total seguridad.



1. Ingresar a nuestra página web: [www.camaralima.org.pe](http://www.camaralima.org.pe)
2. Buscar: **Pagos online**, parte superior derecha.
3. Ingresar **datos de la empresa y/o persona** que solicito el servicio.
4. Ingresar **datos de la tarjeta de crédito y detalle del servicio**.
5. Procesar pago.

Luego de realizar el pago, enviar el voucher de pago indicando el RUC y/o DNI del depositante al **asesor educativo**.



Exclusivo para VISA

**Hasta 6 cuotas sin intereses con tus tarjetas de crédito BBVA y 12 cuotas con BCP.**

Preguntar por términos y condiciones.

## • Billetera electrónica Escanea y paga



## Considerar

Los horarios que están en la programación de todos los eventos que se realice están sometidos a cualquier cambio por cualquier inconveniente que se presente. **\*Los cambios de los horarios serán notificados con anticipación.**



## | CONTACTANOS

Ejecutivo de ventas

✉ [jromero@camaralima.org.pe](mailto:jromero@camaralima.org.pe)

📞 994 250 942