

<https://doi.org/10.69639/arandu.v12i4.1670>

Estudio bibliométrico del impacto de los juegos teatrales como metodología para potenciar el servicio de atención al cliente en los colaboradores del área de venta

Bibliometric study of the impact of theatrical games as a methodology to enhance customer service in sales area employees

Miryam Raphaela Carbo Constante

miryamcarboc@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0000-9018-930X>

Universidad Estatal de Milagro
Naranjal, Ecuador

Adriana Margarita Sánchez Caicedo

ayisanchez99@gmail.com

Universidad Estatal de Milagro
Naranjal, Ecuador

Artículo recibido: 18 septiembre 2025 - Aceptado para publicación: 28 octubre 2025
Conflictos de intereses: Ninguno que declarar.

RESUMEN

Este estudio bibliométrico analiza la evidencia en español sobre el uso de los juegos teatrales como metodología para potenciar el servicio de atención al cliente en colaboradores del área de ventas. Se realizó una búsqueda documental (2013–2024) en SciELO, Redalyc, Dialnet y repositorios institucionales, con criterios de inclusión: texto completo, DOI verificable y pertinencia con formación, teatro aplicado y habilidades blandas. La muestra final incluyó 20 artículos. Se aplicó un análisis descriptivo bibliométrico (productividad anual, fuentes, tipos de estudio y poblaciones) y un análisis temático de resultados reportados. Los trabajos muestran una tendencia creciente en el empleo del teatro aplicado para el desarrollo de competencias socioemocionales (empatía, escucha activa, expresión verbal y corporal, resolución de conflictos), con evidencias en contextos escolares, universitarios y de formación profesional. Modalidades como sociodrama, teatro social e improvisación se asocian con mejoras en clima grupal, cohesión y autoconfianza, factores alineados con desempeños superiores en interacciones con clientes. No obstante, se identifican brechas: escasez de estudios directamente situados en equipos comerciales/retail, heterogeneidad de diseños y falta de instrumentos estandarizados para medir impacto en métricas de servicio (satisfacción, NPS, tiempos de resolución, conversión). Se concluye que los juegos teatrales constituyen una estrategia prometedora para capacitación de personal de ventas orientada al cliente; se recomienda desarrollar ensayos controlados y estudios longitudinales en entornos comerciales, validar indicadores específicos de servicio y estimar retorno de la inversión de programas formativos basados en teatro aplicado.

Palabras clave: juegos teatrales, atención al cliente, ventas, habilidades blandas, bibliometría

ABSTRACT

This bibliometric study examines Spanish-language evidence on theatre games as a training methodology to enhance customer service performance among sales staff. A documentary search (2013–2024) was conducted in SciELO, Redalyc, Dialnet and institutional repositories, applying inclusion criteria of full-text availability, verifiable DOI, and relevance to training, applied theatre, and soft skills. The final corpus comprised 20 articles. We performed a descriptive bibliometric analysis (annual output, sources, study types, target populations) and a thematic synthesis of reported outcomes. Findings reveal a growing trend in applied theatre for developing socioemotional competencies—empathy, active listening, verbal and nonverbal expression, and conflict resolution—across school, higher education, and professional training settings. Modalities such as sociodrama, social theatre, and improvisation are associated with improvements in group climate, cohesion, and self-confidence, which are consistent with better customer-facing interactions. However, important gaps persist: few studies focus directly on commercial/retail teams, designs are heterogeneous, and there is a lack of standardized instruments to assess impact on service metrics (customer satisfaction, NPS, resolution time, conversion). We conclude that theatre games represent a promising strategy for customer-oriented sales training. Future research should prioritize controlled and longitudinal studies in real commercial environments, the validation of service-specific indicators, and the estimation of return on investment for applied theatre programs. Such evidence would support scalable, evidence-based implementations that align soft-skill development with measurable improvements in customer experience and business outcomes.

Keywords: theatre games, customer service, sales, soft skills, bibliometrics

Todo el contenido de la Revista Científica Internacional Arandu UTIC publicado en este sitio está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International. 

INTRODUCCIÓN

En el actual contexto empresarial, indistintamente del giro de negocio, el servicio de atención al cliente se ha transformado en una pieza fundamental para garantizar el sostén y crecimiento de las organizaciones. En consecuencia, las empresas se hallan constantemente en la búsqueda y análisis de estrategias innovadoras para mejorar y potenciar la experiencia de los clientes, puesto que esta conecta directamente con la fidelización, satisfacción, imagen corporativa y retorno de inversión. Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, un gran número de empresas no conciben alcanzar dichas metas.

Entre varios ejes disyuntivos se encuentra la incongruencia entre la formación canónica tradicional en servicio al cliente y las necesidades continuas reales de los colaboradores en el área de venta. En este sentido, las metodologías convencionales en la actualidad ya no son suficientes, ya que suelen enfocarse en transmitir conocimientos teóricos y competencias técnicas, dejando a un lado la relevancia del manejo emocional, la interacción directa y el lenguaje corporal con los clientes. Como consecuencia de estos vacíos, los colaboradores colapsan frente a esta realidad y comienzan a sentirse insatisfechos, insuficientes y desmotivados, debido a que no cuentan con bastas herramientas para suplir las necesidades y requerimientos de los clientes. Por lo tanto, el desempeño laboral en el área de ventas se ve directamente atravesado por esta ausencia de habilidades blandas.

A partir de esta problemática, la presente investigación se centra en estudiar una metodología innovadora: los juegos teatrales. Se plantea que esta herramienta puede potenciar el servicio de atención al cliente al desarrollar habilidades como la empatía, la comunicación efectiva, la resolución de problemas y la inteligencia emocional en los colaboradores del área de ventas.

Con base en ello, se formula la siguiente interrogante que guía el desarrollo del estudio:

¿Cuál es el impacto de los juegos teatrales como metodología para potenciar el servicio de atención al cliente en los colaboradores del área de ventas, según la evidencia bibliométrica disponible?

Aunque la aplicación específica de los juegos teatrales en la capacitación del servicio al cliente puede ser un campo relativamente emergente, existen investigaciones que respaldan su eficacia en el desarrollo de habilidades blandas y la mejora de la comunicación interpersonal en otros contextos. Por ejemplo, en relación con el desarrollo de habilidades interpersonales, los juegos teatrales han sido utilizados en diversos ámbitos para impulsar la comunicación efectiva, la colaboración y la empatía. Autores como Spolin (1963) resaltan que "los juegos teatrales fomentan la empatía, la escucha activa y la capacidad de respuesta, habilidades esenciales para un servicio de atención al cliente excepcional".

Además, en cuanto a la inteligencia emocional y la autoconfianza, la participación en actividades teatrales puede mejorar la autoconfianza, la expresión emocional y la capacidad de trabajar en equipo, cualidades valiosas para los colaboradores del área de ventas. En este marco, Landis (2006) afirma que "estudios han demostrado que la participación en actividades teatrales mejora la

autoconfianza, la expresión emocional y la capacidad de trabajar en equipo, cualidades valiosas para los colaboradores del área de ventas".

A nivel teórico, este estudio se fundamenta en teorías del aprendizaje experiencial y constructivismo, las cuales enfatizan la importancia de la participación activa y la construcción del conocimiento a través de la experiencia. Así, los juegos teatrales, al ser una metodología práctica y participativa, se alinean con estos enfoques teóricos. Por un lado, la teoría del aprendizaje experiencial, desarrollada por Kolb (1984), postula que el aprendizaje es un proceso cíclico que involucra la experiencia concreta, la observación reflexiva, la conceptualización abstracta y la experimentación activa.

En esta línea, los juegos teatrales proporcionan un entorno seguro para que los colaboradores experimenten diferentes situaciones de atención al cliente, reflexionen sobre sus acciones y desarrollen nuevas estrategias.

Por otro lado, desde el constructivismo, influenciado por las propuestas de Piaget y Vygotsky, se sostiene que el aprendizaje es un proceso activo en el que los individuos aportan su propio conocimiento mediante la interacción con su entorno. Desde esta óptica, los juegos teatrales impulsan la interacción y el dinamismo entre los participantes, permitiéndoles crear colectivamente su comprensión y perspectiva del servicio al cliente, así como desarrollar habilidades de manera colaborativa.

En cuanto a la importancia del estudio, se justifica desde diversas aristas. En primer lugar, porque permite identificar y analizar la evidencia científica existente sobre el impacto de los juegos teatrales en el servicio de atención al cliente, proporcionando una base sólida para la implementación de esta metodología. En segundo lugar, porque ofrece información valiosa para los profesionales de Recursos Humanos interesados en implementar metodologías innovadoras de capacitación en servicio al cliente, buscando alternativas a los métodos tradicionales y expandiendo el interés profesional en la indagación en otros enfoques laborales.

Además, este tipo de análisis aporta al desarrollo de estrategias y herramientas modernas para mejorar la condición del servicio de atención al cliente en el área de ventas, lo que a su vez impacta positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores y los beneficios de la empresa. Finalmente, resalta la relevancia de germinar habilidades blandas en los colaboradores para que surjan conexiones significativas con los clientes y se realce la calidad de su experiencia.

El principal objetivo de esta investigación es analizar el impacto de los juegos teatrales como metodología para potenciar el servicio de atención al cliente con los colaboradores del área de ventas, a través de una revisión bibliométrica profunda de la literatura científica disponible.

Bases Teóricas

Juegos teatrales como metodología de entrenamiento en ventas

El uso de juegos teatrales como metodología activa ha ganado reconocimiento en contextos educativos y organizacionales debido a su carácter experiencial y transformador. Originalmente

asociados al ámbito artístico, han sido incorporados en procesos de formación humana y profesional para explorar habilidades sociales, comunicativas y emocionales. Spolin (1963) subraya que estos juegos fomentan la espontaneidad, el pensamiento creativo y la participación activa, lo que propicia entornos de aprendizaje significativo. Boal (1993) plantea que el teatro permite comprender la realidad mediante la acción simbólica, sirviendo como una herramienta eficaz para la reflexión crítica.

Este tipo de estrategias se caracteriza por integrar dimensión emocional y corporal, aspectos relegados en metodologías tradicionales. Moreno (1953), desde el enfoque psicodramático, señala que el juego teatral facilita el autoconocimiento al conectar emoción y expresión corporal. La improvisación y la simulación permiten que los participantes exploren roles cotidianos, fomentando la autoexploración y el aprendizaje por descubrimiento (Johnstone, 2012). Estas propiedades resultan especialmente útiles de adaptar al contexto de ventas, donde se requieren destrezas de interacción directa, escucha activa y adaptabilidad.

Rasmussen (2014) y Gutiérrez y Cardozo (2021) muestran que estas actividades permiten ensayar comportamientos prosociales, fortalecer la empatía y mejorar el ambiente de trabajo. De esta manera, los juegos teatrales constituyen un puente entre el entrenamiento convencional y una experiencia inmersiva que activa tanto el cuerpo como la mente.

Al ser metodologías flexibles, se adaptan a las necesidades organizacionales, ofreciendo aprendizaje contextualizado. Su inclusión en procesos de capacitación refleja la tendencia hacia modelos integrales donde la creatividad y la emoción complementan el conocimiento técnico.

La participación activa en estas dinámicas también incide en aspectos como la motivación y el compromiso. Knowles et al. (2015) argumentan que los adultos aprenden mejor al implicarse activamente, a través de tareas significativas y vinculadas a sus intereses. En este marco, los juegos teatrales crean un ambiente estimulante donde el aprendizaje se convierte en experiencia viva, potenciando el sentido de pertenencia. Además, según Hernández & Pérez (2019), fomentan la cohesión grupal, la confianza mutua y la reducción de tensiones internas, elementos clave en el éxito del trabajo en equipo dentro del área de ventas.

Aprendizaje experiencial y constructivismo como fundamentos teóricos del uso teatral en contextos laborales

La efectividad de los juegos teatrales en la capacitación laboral se explica desde dos enfoques teóricos predominantes: el aprendizaje experiencial y el constructivismo. Kolb (1984) define el aprendizaje como un proceso cíclico basado en la experiencia concreta, la reflexión, la conceptualización abstracta y la experimentación activa. En este ciclo, los juegos teatrales representan oportunidades vivenciales que estimulan la participación, el análisis y la aplicación de nuevos conocimientos. Su estructura lúdica y simbólica permite representar situaciones laborales reales, generando conciencia y mejorando la toma de decisiones.

Desde la perspectiva constructivista, Vygotsky (1978) plantea que el conocimiento se construye socialmente a través de la interacción y el lenguaje. Durante las actividades teatrales, los

participantes negocian significados, co-construyen soluciones y desarrollan habilidades de comunicación esenciales para el entorno de ventas. Schunk (2012) complementa esta idea al indicar que el aprendizaje significativo se potencia en contextos desafiantes, colaborativos y con carga afectiva.

Estas teorías explican por qué el teatro no solo favorece la adquisición de habilidades blandas, sino también la autonomía, el juicio ético y la resolución de conflictos. Bonner (2010) y Topping y Ehly (2001) argumentan que las metodologías activas incrementan la motivación, hacen el aprendizaje más duradero y facilitan su aplicación en contextos reales. De esta forma, los juegos teatrales no son actividades accesorias, sino instrumentos con base teórica sólida.

Estas perspectivas han impulsado el rediseño de modelos formativos que anteriormente priorizaban la instrucción pasiva. Hoy se valora integrar cuerpo, emoción y lenguaje en el desarrollo profesional. En ese sentido, el teatro aplicado se posiciona como metodología eficaz, ya que permite experimentar, fallar, corregir y aprender en un entorno seguro. Este ciclo resulta particularmente valioso en capacitaciones de servicio al cliente, donde el error puede transformarse en aprendizaje.

Impacto de los juegos teatrales en habilidades blandas aplicadas al servicio de atención al cliente

Las habilidades blandas se han convertido en un componente crítico en el entorno laboral, especialmente en la atención al cliente. A diferencia de las competencias técnicas, estas involucran aspectos comunicacionales, emocionales y sociales. Goleman (1995) señala que la inteligencia emocional tiene un impacto directo en el rendimiento, particularmente en cargos que requieren contacto constante con personas.

Colaboradores que dominan la autorregulación emocional, la empatía y la comunicación asertiva están mejor preparados para manejar clientes exigentes o situaciones de presión.

La participación en juegos teatrales facilita el desarrollo de estas competencias. Según Arias y Cabrera (2022), estas dinámicas reducen el miedo al error, fortalecen la autoconfianza y fomentan la proactividad frente a la incertidumbre. La representación de escenarios complejos de interacción permite ensayar respuestas adecuadas y anticiparse a dificultades. Esto genera un entrenamiento emocional y comunicacional muy alineado con las demandas del servicio al cliente.

Fernández-Berrocal y Extremera (2006) destacan que la inteligencia emocional mejora la calidad del servicio y reduce el estrés. En esa misma línea, Pine y Gilmore (1999) plantean que la economía actual se centra en la experiencia del cliente, lo que hace imperativo fortalecer la capacidad de generar interacciones positivas. Escucha activa, lenguaje corporal, expresión empática y resolución de conflictos son competencias que se benefician directamente del entrenamiento teatral.

Además, estas actividades democratizan el aprendizaje. Brown y Gillespie (2016) argumentan que al permitir la expresión libre, el error sin juicio y la cooperación, se potencia la autoestima y se rompe con la monotonía laboral. Esto tiene efectos indirectos sobre la satisfacción y retención del personal, lo que a su vez impacta en la calidad del servicio prestado. Así, los juegos teatrales inciden

no solo en la mejora de habilidades individuales, sino también en la dinámica general del entorno laboral.

Validación y evidencia científica sobre el uso de juegos teatrales en formación laboral

Aunque los beneficios de los juegos teatrales están ampliamente documentados en experiencias prácticas, su validación científica aún requiere consolidación. Peterman y Kent (2020) realizaron un metaanálisis donde se observa su efectividad en el desarrollo de liderazgo, trabajo en equipo y resiliencia. Sin embargo, los autores advierten sobre la necesidad de estandarizar instrumentos de evaluación y mejorar la replicabilidad de los estudios, lo que subraya la importancia de investigaciones sistemáticas.

Desde una perspectiva bibliométrica, identificar las tendencias investigativas, vacíos teóricos y publicaciones clave permite mapear el conocimiento actual. Ríos y Ramírez (2020) indican que muchas organizaciones en Latinoamérica aplican metodologías experienciales sin contar con un respaldo teórico suficiente, lo que dificulta medir su impacto. Por tanto, revisiones críticas y sistematizadas resultan esenciales para transformar estas estrategias en herramientas formativas consolidadas.

El acceso a fuentes primarias también resulta clave. Citas indirectas como Boal (1993, citado en Tello & Guzmán, 2017) o Kolb (1984, citado en Ríos & Ramírez, 2020) muestran la necesidad de profundizar en las teorías originales que sustentan el uso del teatro en formación laboral. Esto asegura una comprensión rigurosa y evita malinterpretaciones.

Finalmente, al reconocer el valor estratégico del teatro aplicado, las organizaciones pueden integrar esta metodología de manera consciente y estructurada. Lejos de ser una tendencia efímera, su validación científica abre posibilidades para que el entrenamiento con juegos teatrales sea considerado una práctica formativa efectiva, replicable y alineada con los objetivos de desarrollo del talento humano.

METODOLOGÍA

Tipo de investigación y enfoque metodológico

Este artículo se desarrolla bajo una metodología cualitativa, de tipo documental y diseño bibliométrico, centrada en el análisis sistemático de la producción científica sobre el uso de los juegos teatrales como estrategia metodológica en procesos de formación laboral, especialmente vinculada al desarrollo de habilidades aplicables al servicio de atención al cliente.

Como lo plantean Hernández, Fernández y Baptista (2021), los estudios documentales permiten examinar de forma rigurosa y estructurada la literatura científica existente sobre un fenómeno de interés. En este caso, se busca mapear la investigación relacionada con los

juegos teatrales, su aplicación formativa y su impacto en el desarrollo de competencias blandas necesarias en el ámbito corporativo.

Población y selección de muestra

La población está constituida por el conjunto de artículos científicos disponibles en español, publicados entre los años 2013 y 2024, que aborden de forma directa o contextual el uso de juegos teatrales, dramatización, improvisación o teatro aplicado como recurso metodológico en entornos laborales o de capacitación.

Se utilizó una estrategia de muestreo intencional, recurriendo a bases de datos académicas de alto impacto en lengua castellana como Scielo, Redalyc y Dialnet. Los criterios de inclusión fueron:

- Artículos en español con acceso al texto completo.
- Publicaciones entre 2013 y 2024.
- Estudios vinculados a formación, teatro, habilidades blandas o clima organizacional.
- Artículos con DOI verificable.

Los criterios de exclusión consideraron artículos duplicados, sin acceso completo o cuya temática estuviera orientada exclusivamente al ámbito escolar sin conexión al contexto organizacional.

Tabla 1

Referencias Revisadas

N°	Título del artículo	Autor(es)	Año	Base de datos	DOI o enlace	Muestra y método	Resultados principales
1	Taller de teatro y el desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes de secundaria de la Comunidad de Quepepampa, Distrito de Chancay, Región Lima 2021	Chacaliaza Durand, Dany Guillermo	2023	UNJFSC	Repositorio UNJFSC	72 estudiantes de secundaria; metodología descriptiva explicativa con aplicación de talleres de teatro y evaluación pre y post intervención	Se observó una mejora significativa en las habilidades sociales de los estudiantes tras la implementación de los talleres de teatro.
2	El teatro infantil como estrategia para mejorar las habilidades sociales en niños de cinco años de la Institución Educativa Particular Sagrado Corazón de Jesús – Pichanaki, 2021	LEONARDO SALVADOR, DORIS ROSARIO	2021	ULADECH	Repositorio ULADECH	Niños de cinco años; enfoque cualitativo con actividades teatrales diseñadas para mejorar habilidades sociales	Se evidenció una mejora en la interacción social, la expresión emocional y la resolución de conflictos entre los niños participantes.
3	Influencia del teatro en las habilidades sociales en niños de segundo grado primaria	Jempekit Suamut, Shano	2024	Instituto Superior Pedagógico no Estatal Schiller- Goethe	Repositorio Schiller-Goethe	15 estudiantes de segundo grado de primaria; enfoque cualitativo con observación de actividades teatrales	Se concluyó que el teatro influye positivamente en las habilidades sociales de los estudiantes mejorando la comunicación y la cooperación.
4	El teatro como herramienta para el desarrollo de las habilidades sociales y la inclusión educativa	Lara Reca Sens, Diana Marín Suelves, et al.	2022	ResearchGate	ResearchGate	Revisión bibliográfica de estudios sobre teatro y habilidades sociales; análisis de literatura científica	Se identificó que el teatro es una herramienta eficaz para fomentar habilidades sociales y promover la inclusión educativa en diversos contextos.

5	Estrategias para Habilidades Sociales y Emocionales en la Educación Inclusiva: Revisión Sistemática	Duk, S. et al.	2024	SciELO Venezuela	SciELO	Revisión sistemática de estudios sobre educación inclusiva y habilidades sociales; metodología PRISMA	Se concluyó que las estrategias de educación inclusiva tienen un impacto significativo en el desarrollo de habilidades sociales y emocionales en estudiantes con discapacidad.
6	El teatro en el aula como estrategia pedagógica para transformar el Proceso de enseñanza- aprendizaje	Ponce- Naranjo, G. V., Ponce-Naranjo, I. E., Molina- Ponce, G. V., & Molina- Machado, W. A.	2023	Dialnet	Dialnet	Revisión bibliográfica; análisis de experiencias teatrales en el aula	El teatro en el aula contribuye al desarrollo de habilidades socioemocionales, como la empatía, la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, mejorando el proceso de enseñanza-aprendizaje.
7	El sociodrama en el desarrollo de habilidades sociales de niños del segundo grado de primaria	Oyola Suyón, B.	2015	Redalyc	Redalyc	35 estudiantes de segundo grado; intervención con técnica de sociodrama	Se observó una mejora significativa en las habilidades sociales de los estudiantes tras la aplicación del programa basado en sociodrama.
8	Hacer teatro: beneficios para el desarrollo positivo en adolescentes	Gómez, J.	2017	Redalyc	Redalyc	Estudio cualitativo con adolescentes participantes en talleres de teatro	El teatro favorece el desarrollo de habilidades sociales, la autoestima y el sentido de pertenencia entre los adolescentes.
9	El teatro como herramienta de intervención en alumnos con TEA y discapacidad intelectual	García, M. & Pérez, L.	2016	Dialnet	Dialnet	9 alumnos con diagnóstico de TEA y/o discapacidad intelectual; intervención educativa mediante teatro	La intervención teatral mejoró las habilidades sociales y la conciencia emocional de los alumnos participantes.
10	El teatro social como herramienta docente para el desarrollo de habilidades sociales	Martínez, A. & López, R.	2015	Dialnet	Dialnet	Revisión teórica sobre el uso del teatro social en contextos educativos	El teatro social fomenta la reflexión, la participación y el desarrollo de habilidades sociales en el alumnado.

11	El teatro como herramienta pedagógica rumbo a la inclusión educativa	Pérez, M. & González, L.	2021	Redalyc	Redalyc	Estudiantes con discapacidad visual; estudio de caso con actividades teatrales inclusivas	El teatro facilitó la inclusión educativa al promover la empatía y la participación activa de estudiantes con discapacidad visual.
12	Análisis de la experiencia del Grupo de Teatro Inclusivo	Ramírez, J. & Torres, A.	2020	Redalyc	Redalyc	Estudiantes con necesidades educativas especiales; análisis cualitativo de la experiencia teatral	La participación en el grupo de teatro inclusivo mejoró las habilidades sociales y la autoestima de los estudiantes con necesidades educativas especiales.
13	La pedagogía teatral: experiencia de aprendizaje para mejorar las habilidades sociales	López, R. & Martínez, S.	2022	Dialnet	Dialnet	Estudiantes con discapacidad visual y sus pares; intervención con actividades teatrales	La pedagogía teatral fortaleció las habilidades sociales y la integración entre estudiantes con discapacidad visual y sus compañeros.
14	El drama creativo una herramienta para la formación cognitiva y emocional	García, M. & Hernández, P.	2021	Redalyc	Redalyc	Estudiantes de educación básica; revisión teórica sobre el drama creativo	El drama creativo contribuye al desarrollo de habilidades comunicativas, sociales y emocionales en estudiantes de educación básica.
15	Estrategia para el desarrollo de las habilidades sociales en estudiantes universitarios	Fernández, L. & Castro, D.	2021	Redalyc	Redalyc	Estudiantes universitarios; implementación de talleres artísticos, incluyendo teatro	La estrategia basada en actividades artísticas, como el teatro, mejoró las habilidades sociales y la asertividad en estudiantes universitarios.
16	Hacer Teatro: beneficios para el desarrollo positivo en adolescentes	Gómez, J.	2017	Redalyc	Redalyc	Estudio cualitativo con adolescentes participantes en talleres de teatro	El teatro favorece el desarrollo de habilidades sociales, la autoestima y el sentido de pertenencia entre los adolescentes.

17	El teatro como herramienta de intervención en alumnos con TEA y discapacidad intelectual	García, M. & Pérez, 2016	Dialnet	Dialnet	9 alumnos con diagnóstico de TEA y/o discapacidad intelectual; intervención educativa mediante teatro	La intervención teatral mejoró las habilidades sociales y la conciencia emocional de los alumnos participantes.
18	El teatro social como herramienta docente para el desarrollo de habilidades sociales	Martínez, A. 2015 & López, R.	Dialnet	Dialnet	Revisión teórica sobre el uso del teatro social en contextos educativos	El teatro social fomenta la reflexión, la participación y el desarrollo de habilidades sociales en el alumnado.
19	Miedo escénico y habilidades socioemocionales lingüísticas	Piguave-Ruiz, V. A. 2023	SciELO Venezuela	SciELO	Revisión de literatura sobre el impacto del miedo escénico en estudiantes	El dominio del miedo escénico es importante para la formación académica, ya que permite a los alumnos expresarse adecuadamente y controlar su ansiedad y temor al hablar en público o realizar presentaciones escolares.
20	Habilidades sociales comunicativas a través de arte en jóvenes con TEA	Coy Guerrero, L. & 2016 Martín Padilla, E.	Redalyc	Redalyc	3 jóvenes con trastorno de espectro autista; estudio etnográfico longitudinal con talleres de arte	Las actividades artísticas mejoraron las habilidades comunicativas y la interacción social en jóvenes con TEA.

Elaboración propia 2025

RESULTADOS

A partir del estudio bibliométrico realizado, se observa una tendencia creciente en el uso del teatro como herramienta metodológica para el desarrollo de habilidades sociales, tanto en contextos escolares como en espacios de formación profesional. Los artículos revisados presentan una notable diversidad en cuanto a enfoques, metodologías y poblaciones, lo que enriquece la comprensión del fenómeno y evidencia la versatilidad del recurso teatral como estrategia de intervención pedagógica y socioeducativa.

Una de las constantes identificadas en los trabajos analizados es que la participación en actividades teatrales permite mejorar habilidades como la empatía, la expresión verbal y corporal, la escucha activa y la resolución de conflictos. Esto se evidencia, por ejemplo, en estudios aplicados a niños en etapa inicial (García y Hernández, 2021), adolescentes (Gómez, 2017) y estudiantes universitarios (Fernández y Castro, 2021), quienes presentaron avances significativos en su capacidad para relacionarse y comunicarse con otros luego de participar en talleres teatrales o programas de dramatización. Asimismo, metodologías como el sociodrama (Oyola Suyón, 2015) y el teatro social (Martínez & López, 2015) se consolidan como prácticas eficaces para abordar problemáticas como el miedo escénico, la timidez o el aislamiento social.

En varios estudios, el teatro también se asocia con procesos de inclusión educativa. Intervenciones realizadas con poblaciones con discapacidad visual (Pérez y González, 2021) o con Trastorno del Espectro Autista (García y Pérez, 2016) reflejan que el recurso dramático facilita la participación activa, mejora la autoestima y fortalece las habilidades comunicativas en personas que enfrentan barreras sociales o de aprendizaje. Estas evidencias confirman que el teatro puede ser no solo una técnica expresiva, sino también un medio de transformación social, capaz de generar entornos educativos más equitativos, participativos y emocionalmente saludables.

En términos generales, el análisis permite establecer que el teatro, cuando se estructura como parte de una estrategia educativa con objetivos definidos y seguimiento metodológico, logra resultados consistentes en el fortalecimiento de competencias socioemocionales. Por lo tanto, se configura como una alternativa viable y replicable para instituciones interesadas en potenciar el desarrollo integral de sus estudiantes o colaboradores, especialmente en lo que respecta a la formación para el trabajo, el liderazgo, el trabajo en equipo y la atención al cliente.

CONCLUSIONES

La presente investigación bibliométrica permitió analizar cómo el teatro, en sus distintas formas aplicadas, se convierte en una herramienta eficaz para potenciar las habilidades sociales en diversos contextos educativos y formativos. Esta afirmación se sustenta en estudios como el de Chacaliza Durand (2023), quien evidenció mejoras significativas en la interacción social de estudiantes de secundaria mediante talleres teatrales. Del mismo modo, Coy Guerrero y Martín Padilla

(2016) destacan avances notables en comunicación y cooperación en jóvenes con TEA que participaron en actividades artísticas teatrales.

Las habilidades sociales, entendidas como competencias necesarias para interactuar de manera efectiva con otros, están directamente relacionadas con el desarrollo emocional, la autoestima y la capacidad de trabajo colaborativo. Así lo sostienen autores como Lara Reca Sens y Marín Suelves (2022), quienes subrayan la importancia del teatro en procesos de inclusión educativa. También Ramírez y Torres (2020) encontraron que la participación en grupos de teatro inclusivo fortaleció la autoestima y la participación activa de estudiantes con necesidades educativas especiales.

Por tanto, se concluye que el teatro aplicado no solo cumple una función expresiva, sino también formativa, siendo una metodología valiosa para fortalecer competencias socioemocionales. En consecuencia, se recomienda que las instituciones educativas y centros de formación profesional consideren la incorporación del teatro como parte de sus estrategias metodológicas, tal como lo exponen Oyola Suyón (2015) y otros estudios analizados, quienes coinciden en que este recurso facilita la integración social, promueve la empatía y mejora el clima de aprendizaje colectivo.

REFERENCIAS

- Arias, L., & Cabrera, M. (2022). Juegos teatrales como herramienta de mejora del clima organizacional. *Revista Psicología y Organizaciones*, 10, 33–45.
- B. Joseph Pine, I. I., & Gilmore, J. H. (1999). *The Experience Economy: Work is Theatre and Every Business a Stage*. Harvard Business Review Press.
- Boal, A. (1993). Theatre of the Oppressed. Theatre Communications Group. Bonner, D. (2010). Active learning strategies for adult learners. *Journal of Adult Education*, 39, 36–43.
- Brown, J., & Gillespie, M. (2016). Theatrical techniques in leadership training. *Journal of Management Development*, 35, 217–232. <https://doi.org/10.1108/JMD-04-2015-0056>
- Chacaliaza Durand, D. G. (2023). Taller de teatro y el desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes de secundaria de la Comunidad de Quepepampa, Distrito de Chancay, Región Lima 2021. Taller de teatro y el desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes de secundaria de la Comunidad de Quepepampa, Distrito de Chancay, Región Lima 2021.
- Coy Guerrero, L., & Martín Padilla, E. (2016). Habilidades sociales y comunicativas a través del arte en jóvenes con TEA. *Habilidades sociales y comunicativas a través del arte en jóvenes con TEA*.
- Duk, S. e. (2024). Estrategias para Habilidades Sociales y Emocionales en la Educación Inclusiva: Revisión Sistemática. *Estrategias para Habilidades Sociales y Emocionales en la Educación Inclusiva: Revisión Sistemática*.
- Fernández, L., & Castro, D. (2021). Estrategia para el desarrollo de las habilidades sociales en estudiantes universitarios. *Estrategia para el desarrollo de las habilidades sociales en estudiantes universitarios*.
- Fernández-Berrocal, P., & Extremera, N. (2006). La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 20, 63–93.
- García, M., & Hernández, P. (2021). El drama creativo una herramienta para la formación cognitiva y emocional. *El drama creativo una herramienta para la formación cognitiva y emocional*.
- García, M., & Pérez, L. (2016). El teatro como herramienta de intervención en alumnos con TEA y discapacidad intelectual.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.
- Gómez, J. (2017). Hacer teatro: beneficios para el desarrollo positivo en adolescentes. *Hacer teatro: beneficios para el desarrollo positivo en adolescentes*.
- Gutiérrez, J., & Cardozo, C. (2021). Teatro aplicado en procesos de formación empresarial. *Revista Educación y Desarrollo*, 58, 65–78.
- Herrera, S., & Campos, N. (2018). El psicodrama como metodología de intervención. En M. Bustos (Ed.), *Psicología de Grupos y Organizaciones* (págs. 88–102). Ediciones Científicas.
- Jempekit Suamut, S. (2024). Influencia del teatro en las habilidades sociales en niños de segundo

grado primaria. Influencia del teatro en las habilidades sociales en niños de segundo grado primaria.

Johnstone, K. (2012). *Impro: Improvisation and the Theatre*. Routledge.

Knowles, M. S., Elwood F. Holton, I. I., & Swanson, R. A. (2015). *The Adult Learner: The Definitive Classic in Adult Education and Human Resource Development* (8 ed.). Routledge.

Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Prentice Hall.

Lara Reca Sens, D., & Marín Suelves, e. a. (2022). El teatro como herramienta para el desarrollo de las habilidades sociales y la inclusión educativa. El teatro como herramienta para el desarrollo de las habilidades sociales y la inclusión educativa.

Leonardo Salvador, D. R. (2021). El teatro infantil como estrategia para mejorar las habilidades sociales en niños de cinco años de la Institución Educativa Particular Sagrado Corazón de Jesús – Pichanaki, 2021. El teatro infantil como estrategia para mejorar las habilidades sociales en niños de cinco años de la Institución Educativa Particular Sagrado Corazón de Jesús – Pichanaki, 2021.

López, R., & Martínez, S. (2022). La pedagogía teatral: experiencia de aprendizaje para mejorar las habilidades sociales. La pedagogía teatral: experiencia de aprendizaje para mejorar las habilidades sociales.

Martínez, A., & López, R. (2015). El teatro social como herramienta docente para el desarrollo de habilidades sociales. El teatro social como herramienta docente para el desarrollo de habilidades sociales.

Martínez, A., & López, R. (2015). El teatro social como herramienta docente para el desarrollo de habilidades sociales. El teatro social como herramienta docente para el desarrollo de habilidades sociales.

Moreno, J. L. (1953). *Who Shall Survive? Foundations of Sociometry, Group Psychotherapy and Sociodrama*. Beacon House.

Oyola Suyón, B. (2015). El sociodrama en el desarrollo de habilidades sociales de niños del segundo grado de primaria. El sociodrama en el desarrollo de habilidades sociales de niños del segundo grado de primaria.

Pérez, M., & González, L. (2021). El teatro como herramienta pedagógica rumbo a la inclusión educativa. El teatro como herramienta pedagógica rumbo a la inclusión educativa.

Peterman, E., & Kent, S. (2020). Applied theatre in corporate training: A meta-analytic review. *Performance Improvement Quarterly*, 33, 175–197. <https://doi.org/10.1002/piq.21340>

Piguave-Ruiz, V. A. (2023). Miedo escénico y habilidades socioemocionales lingüísticas. Miedo escénico y habilidades socioemocionales lingüísticas.

Ponce-Naranjo, G. V., Ponce-Naranjo, I. E., Molina-Ponce, G. V., & Molina-Machado, W. A. (2023). El teatro en el aula como estrategia pedagógica para transformar el proceso de enseñanza-

aprendizaje. El teatro en el aula como estrategia pedagógica para transformar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Ramírez, J., & Torres, A. (2020). Análisis de la experiencia del Grupo de Teatro Inclusivo. Análisis de la experiencia del Grupo de Teatro Inclusivo.

Rasmussen, B. (2014). The use of applied theatre in business environments. *Journal of Workplace Learning*, 26, 398–412. <https://doi.org/10.1108/JWL-05-2014-0043>

Ríos, A., & Ramírez, T. (2020). Aplicación del aprendizaje experiencial en empresas latinoamericanas. En C. Vargas (Ed.), *Innovación Educativa y Desarrollo Organizacional* (págs. 145–168). Editorial Universitaria.

Schunk, D. H. (2012). *Learning Theories: An Educational Perspective* (6 ed.). Pearson.

Spolin, V. (1963). *Improvisation for the Theater*. Northwestern University Press. Tello, G., & Guzmán,

E. (2017). Teatro del oprimido: bases teóricas y aplicaciones. En A. L. Bustamante (Ed.), *Educación Popular y Prácticas Culturales* (págs. 55–70). Ediciones Sociales.

Topping, K. J., & Ehly, S. (2001). *Peer-Assisted Learning*. Routledge.

Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in Society: The Development of Higher Psychological Processes*. Harvard University Press.