

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”
FACULTAD DE HUMANIDADES
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN EDUCATIVA



**LA GESTIÓN DIRECTIVA EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
INSTITUCIONALES, UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OBTENER EL TÍTULO
PROFESIONAL DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN
EDUCATIVA**

AUTOR

Br. Siancas Cabrera, José Luis
<https://orcid.org/0009-0005-2291-3008>

ASESOR

Ms. De la Cruz Rodríguez, Rodri Demus
<https://orcid.org/0000-0002-8357-7344>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Liderazgo en Educación

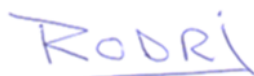
TRUJILLO - PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Humanidades:

Yo, Ms. De la Cruz Rodríguez, Rodri Demus con DNI N° 41229417, como asesor del trabajo de investigación titulado “La gestión directiva en la solución de conflictos institucionales, una revisión sistemática”, desarrollado por el egresado Siancas Cabrera, José Luis con DNI N° 22080629 del Programa de estudios de SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN EDUCATIVA; considero que dicho trabajo reúne las condiciones técnicas y científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el Reglamento de Estudiantes y de Grados y Títulos de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI” y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Humanidades. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Ms. De la Cruz Rodríguez, Rodri Demus

Asesor

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DR. MARCOANTONIO PACHERRES TORREJÓN

Rector de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DRA. SILVIA ANA VALVERDE ZAVALA

Vicerrectora Académica

DRA. GINA GENARA ZAVALA ESPEJO

Vicerrectora de Investigación

DR. FERMIN PEÑA LÓPEZ

Decano de la Facultad de Humanidades

DRA. TERESA SOFÍA REATEGUI MARIN

Secretaria General

DEDICATORIA

A nuestro creador por obsequiarnos la vida y guiarnos en la profesión que hemos elegido para que todo lo aprendido fortalezca la enseñanza de nuestros estudiantes.

José Luis Siancas Cabrera

AGRADECIMIENTO

A la Universidad católica por brindarme la oportunidad de crecer profesionalmente en esta importante carrera docente que amo y que es nuestra vocación. A nuestros queridos compañeros de esta segunda especialidad que con su participación y entusiasmo nos han motivado a lograr nuestro objetivo.

José Luis Siancas Cabrera

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo ,**Siancas Cabrera, José Luis, con DNI N.º 22080629**, egresado del **Programa de estudios de Segunda Especialidad en Gestión Educativa** de la **Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”**, doy fe de que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos establecidos por la **Facultad de Humanidades** para la elaboración y sustentación del trabajo titulado: **“La gestión directiva en la solución de conflictos institucionales, una revisión sistemática”**, el cual consta de un total de **44 páginas**, incluyendo tablas y una figura y **5 páginas de anexos**.

Dejo constancia de la **originalidad y autenticidad** de la mencionada investigación y declaro, bajo juramento y en cumplimiento de los principios éticos, que el contenido del documento es **de mi exclusiva autoría** en cuanto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están debidamente sustentados en fuentes bibliográficas, asumiendo la responsabilidad de cualquier omisión involuntaria en la citación de autos.

En este sentido, declaro que el uso de herramientas de inteligencia artificial en el presente trabajo se ha limitado exclusivamente a la mejora de la redacción y corrección de errores gramaticales y sintácticos, sin que ello haya influido en la generación del contenido, análisis o interpretación de los resultados de la investigación.

Del mismo modo, reconozco que cualquier vulneración a los derechos de autor derivada del presente trabajo será de mi exclusiva responsabilidad, asumiendo las consecuencias académicas y legales que pudieran derivarse conforme a la normativa vigente.

El autor

Firma: 

Nombres: Siancas Cabrera, José Luis

DNI: 22080629

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	2
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	6
ÍNDICE.....	7
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. METODOLOGÍA.....	19
III. RESULTADOS.....	23
IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	32
V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36
ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Analizar la influencia de la Gestión directiva en la solución de conflictos institucionales en los últimos cinco años.....	23
Tabla 2. Identificar el impacto de la Gestión directiva en la solución de conflictos institucionales.	25
Tabla 3 .Identificar a los responsables de la Gestión Directiva en la solución de conflictos institucionales.	26
Tabla 4. Explicar la importancia de la Gestión directiva y la solución de conflictos institucionales.	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Flujograma PRISMA utilizado en la revisión sistemática	222
--	-----

RESUMEN

El presente estudio ha tenido como objetivo principal analizar la influencia de la gestión directiva en la solución de conflictos institucionales en los últimos cinco años. El estudio fue de tipo teórico con un análisis Scoping Review, La muestra estuvo conformada por 15 artículos seleccionados luego de aplicar criterios de inclusión y exclusión. Finalmente, los hallazgos permitieron concluir que la gestión directiva es esencial para resolver conflictos en el ámbito educativo, mejorando el clima escolar y promoviendo la cooperación y comunicación efectiva, como también un liderazgo y motivación efectivos son cruciales para crear un entorno propicio que eleve la excelencia académica y fomente el desarrollo socioemocional de los estudiantes. Así mismo la resolución de conflictos recae en directivos, docentes y la comunidad educativa, destacando la importancia del liderazgo flexible, la colaboración y el trabajo en equipo para asegurar un ambiente pacífico y propicio para el desarrollo integral de los estudiantes. Finalmente podemos decir que la gestión directiva mejora la calidad educativa y resuelve conflictos mediante un liderazgo eficiente, la implementación de políticas educativas y el desarrollo de habilidades sociales, asegurando un ambiente escolar positivo y colaborativo.

Palabras clave: Gestión, dirección, conflictos.

ABSTRACT

The main objective of the present study was to analyze the influence of school management on the resolution of institutional conflicts over the past five years. This was a theoretical study that employed a Scoping Review analysis. The sample consisted of 15 articles selected based on established inclusion and exclusion criteria. The findings allowed the conclusion that school management plays a key role in resolving conflicts within the educational context, by improving the school climate and promoting effective communication and collaboration. Furthermore, effective leadership and motivation are crucial for creating a favorable environment that enhances academic excellence and fosters students' socio-emotional development. Conflict resolution also involves school leaders, teachers, and the educational community as a whole, highlighting the importance of flexible leadership, collaboration, and teamwork in ensuring a peaceful and supportive setting for students' holistic development. In conclusion, school management improves educational quality and addresses conflicts through efficient leadership, the implementation of educational policies, and the development of social skills, thereby ensuring a positive and collaborative school environment.

Keywords: Management, leadership, conflicts.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto mundial, el conflicto laboral es un problema frecuente, son situaciones inevitables propias de cualquier ambiente de trabajo debido a las diferentes características de las personas que comparten una misma institución. Estos conflictos muchas veces se dan por intereses personales, competencias en el trabajo o por una inadecuada comunicación, representando un gran problema que se evidencia en los estadísticos de investigación de los diferentes autores y se puede observar directamente en la convivencia de los individuos que comparten un mismo centro de trabajo lo que afecta el clima laboral.

Es importante conocer y comprender los tipos de conflictos que se dan, teniendo en cuenta que una adecuada gestión es importante para poder crear sistemas de alerta temprana y así poder tratarlos en forma oportuna y satisfactoriamente en los ambientes laborales, no obstante vale conocer que pese a la aplicación de algunas estrategias y mecanismos alternativos de solución los casos de conflictos en los diferentes sectores han ido aumentando conforme se observan en los últimos resultados de investigación, esta situación está causando gran preocupación en los especialistas de la materia, proponiendo normas nacionales, sectoriales y creando nuevas herramientas de prevención temprana frente a estos casos de conflictividad laboral a fin de crear conciencia y así puedan evaluar la situación, proponiendo un plan de cambio enfocado en recuperar el buen clima y el trabajo en equipo.

Mutmainnah et al. (2022), hace hincapié de la relevancia del liderazgo en el trabajo de equipo, nos dice que un buen liderazgo logrará que los trabajadores se identifiquen con las metas propuestas realizando un trabajo colaborativo sumado a un comportamiento positivo que se verá reflejado en una buena armonía favoreciendo el éxito, la conciliación y mediación son muy importantes y se logran si existe un trabajo coordinado y responsable para así obtener resultados óptimos que aviven el interés y la motivación de involucrados por un trabajo armonioso que repercuta en una buena convivencia institucional y en la mejora de los aprendizajes.

Referente a este tema, Vásquez et al. (2022) nos da a conocer que el tema de la mediación es muy importante si se pretende dar solución a las controversias presentadas en el centro laboral o en otro ámbito si se pone en práctica, eliminando las dificultades presentadas, siempre y cuando haya voluntad de decisión de las partes involucradas o si una de ellas toma la decisión de mediar, tal así que se puede iniciar con un acuerdo en

común entre los agentes afectados designándose un mediador para llevar a cabo la sesión mediante acuerdos. Por otro lado, se puede dar con la iniciativa de una de las partes involucradas mediante un acuerdo para llegar a la solución del conflicto.

Señala el autor que la mediación debe fomentar un ambiente armónico de tranquilidad que admite a las personas ser autónomas en efectuar decisiones positivas que favorezcan las buenas relaciones entre los integrantes dentro de un contexto laboral.

En el ámbito nacional hemos podido recoger información sobre situaciones de conflictos en diferentes sectores de trabajo, centrándonos especialmente en el sección educación de la zonas rurales de la sierra evidenciándose una comunicación inadecuada entre el director y docentes de diferentes instituciones, donde en muchas ocasiones se puede evidenciar el desconocimiento o temor a las normas vigentes, así mismo, según Padilla y Vargas (2022) argumentan que el rol eficiente y eficaz que desempeña el directivo es la pieza clave para la buena marcha institucional.

Cabe resaltar que las buenas relaciones entre los actores de una institución se ven reflejada en el buen desempeño y participaciones a nivel institucional o de la comunidad, por lo que es necesario trabajar estrategias y mecanismos de prevención de conflictos. La normativa de los últimos años hace mención en las funciones de los directivos resaltando el liderazgo pedagógico para el buen funcionamiento de la institución, dentro de sus funciones está el de realizar talleres y capacitaciones sobre habilidades para manejar el autocontrol, aprender a aceptar el fracaso como algo natural, técnicas para reducir la ansiedad del colectivo, estrategias de comunicación adecuadas, romper los síntomas de estrés y aprender a cambiar las percepciones.

Diversos sectores sociales ejercen una influencia significativa sobre ciertos temas educativos, lo que frecuentemente conduce a confusiones y a interpretaciones alejadas de los enfoques originales propuestos por la investigación pedagógica. Este fenómeno se evidencia particularmente en términos como “liderazgo educativo” y “conflicto”, los cuales son utilizados de manera diversa y, en ocasiones, imprecisa. Por ello, se hace imprescindible establecer una claridad conceptual que evite el uso indiscriminado de estos términos y preserve su sentido dentro del contexto organizativo de las instituciones educativas. Este trabajo tiene como propósito realizar una revisión conceptual que permita identificar y comprender las principales perspectivas actuales sobre dichos conceptos.

El estudio realizado por Martínez y Rodríguez (2022) subraya la relevancia de capacitar tanto a docentes como al personal administrativo en habilidades para la

resolución de conflictos dentro del ámbito educativo. Esta preparación tiene como objetivo fortalecer la convivencia escolar y favorecer un clima institucional positivo, mediante el desarrollo de competencias en gestión de conflictos y prácticas de mediación.

Fernández y Pérez (2021) abordan en su estudio cómo los conflictos laborales dentro de las instituciones educativas, particularmente entre docentes y equipos directivos, pueden afectar de forma directa tanto la calidad del entorno escolar como el bienestar de quienes lo habitan. Estas tensiones, que a menudo surgen por diferencias en la gestión institucional, en la aplicación de políticas o en las condiciones laborales, repercuten no solo en el clima laboral, sino también en el ánimo y la vocación del profesorado. Cuando los docentes sienten que sus necesidades no son escuchadas o que su entorno de trabajo se vuelve hostil, su nivel de compromiso tiende a disminuir. Esta situación puede provocar mayor rotación del personal y una atención pedagógica menos cercana y sensible a las necesidades individuales de los estudiantes, afectando así el proceso educativo de forma integral.

El trabajo de López y García (2023) examina de manera detallada cómo los conflictos que surgen entre los diferentes miembros de la comunidad educativa —como docentes, estudiantes, directivos y personal administrativo— pueden impactar significativamente la dinámica institucional. Estas tensiones, que responden a intereses, percepciones o necesidades divergentes, suelen entorpecer los procesos de toma de decisiones y dificultan la implementación eficaz de políticas educativas. Como resultado, se genera un ambiente institucional marcado por el desequilibrio y la falta de cohesión, lo que puede comprometer el desarrollo armónico del entorno escolar.

González y Sánchez (2020) en su estudio sobre los conflictos culturales en contextos educativos multiculturales, examinan los retos que enfrentan las instituciones al intentar gestionar la diversidad cultural dentro de sus comunidades. En estos entornos, la educación intercultural se plantea como un camino para fomentar el respeto mutuo y enriquecer el aprendizaje entre personas provenientes de distintos orígenes. No obstante, esta diversidad, aunque valiosa, también puede dar lugar a tensiones derivadas de diferencias en valores, creencias, costumbres y normas sociales. Tales contrastes culturales pueden generar malentendidos o fricciones que, si no se abordan adecuadamente, afectan la convivencia y el clima escolar. Para ello se formula la interrogante: ¿Cómo influye la gestión directiva en la solución de conflictos de las instituciones educativas?

El trabajo permite analizar información importante sobre la gestión del directivo para contener o prevenir la escalada de conflictos o a disminuir su naturaleza devastadora con el propósito de lograr una mejor relación entre integrantes del colectivo educativo a través de una comunicación efectiva, rompiendo círculos de estrés laboral que contribuyan a mejorarlos conflictos que perjudican la sana convivencia y el buen clima, afectando los logros de aprendizaje del estudiante y por ende los compromisos de gestión.

Asimismo, la información recopilada nos permite conocer las últimas investigaciones sobre conflictividad laboral a nivel internacional, nacional y saber cuál es el escenario real que se está viviendo en el país, tener información de algunas tendencias en comparación con años anteriores, así como aquellos problemas que no han sido mencionados.

En lo metodológico, esta revisión sistemática nos permite analizar información relevante y transparente, evaluar y sintetizar la literatura de los trabajos de investigación seleccionados para este fin. Este enfoque estructurado y relevante es importante para asegurar la validez y flexibilidad de los hallazgos encontrados para nuestro trabajo de investigación.

En lo práctico, la información recogida será de gran utilidad al brindarnos el conocimiento sobre gestión institucional en la solución de conflictos, donde el liderazgo directivo se fortalecerá con el análisis de la información recopilada para lograr trabajar en armonía mejorando la convivencia escolar.

En lo social esta revisión sistemática será muy útil para los directivos al contar con un análisis minucioso, evidencias y citas de autores experimentados que le dan credibilidad a la literatura recogida y que ayudará a la solución de conflictos institucionales.

El objetivo general se muestra como : Analizar la influencia de la Gestión directiva en la solución de conflictos institucionales en los últimos cinco años para generar propuestas de mejora en la calidad educativa, además los objetivos; Identificar la información más relevante de los estudios realizados sobre Gestión directiva y su influencia en la solución de problemas. Describir la relación que existe entre la Gestión Directiva y su influencia en la solución de conflictos institucionales. Sistematizar la información de los trabajos de revisión sobre Gestión directiva y la solución de conflictos.

La indagación realizada con la ayuda de los artículos de las revistas seleccionadas respalda este trabajo, además de estar relacionado con la temática de estudio. Iniciaremos con nuestro primer hallazgo internacional, tenemos el aporte realizado por, López (2022)

en su investigación realizada buscó encontrar el tipo de vinculación existente entre clima organizacional y la gestión escolar, empleando enfoque cuantitativo, sistemático para recopilar, analizar y presentar datos recogidos a través de instrumentos como el formulario logrando ser validado por los especialistas, obteniendo la confiabilidad de 0.903, llegando finalmente a concluir que el entorno de trabajo puede influenciar positiva o negativamente en la gestión directiva, en otras palabras el trabajo armonioso en equipo genera buenos desempeños con resultados favorables.

De igual modo, Pérez (2021) indagó sobre la correlación existente del factor gestión directiva y el desempeño didáctico. Para esta investigación empleo enfoque cuantitativo no experimental, el alcance fue descriptivo-correlacional, utilizando una muestra de 251 educadores que son elegidos de los 723 educadores del total de la población. Se consideró la como herramienta el formulario que sirvió para recolectar la información que se necesitaba. Hubo una correlación significativa $r=0.748$ las respuestas obtenidas son de gran utilidad para investigaciones posteriores dado que ambas variables tienen una buena correspondencia.

Ochoa (2020) nos da su alcance respecto al trabajo realizado para determinar la influencia que puede tener un trabajo cooperativo en la gestión educacional, se tuvo presente el enfoque cuantitativo del tipo básica, correlacional, descriptivo, fue no experimental, contando con muestra de 40 maestros, el formulario fue manejado para el acopio del dato. Se logró obtener los siguientes resultados, la significancia conseguida fue de un valor de 0.000 y la asociación de ambas variables fue de 0.748, evidenciándose una relación óptima. En conclusión se pudo determinar que si en una institución no existe un trabajo cooperativo o si se realiza es insuficiente, esto afectará la buena gestión de la institución dado que habrán trabajadores desmotivados, con problemas de convivencia, siendo necesario elaborar un plan de mejora de relaciones donde la comunicación y las reuniones para llegar a asumir acuerdos y compromisos respetando las ideas y participaciones de todos los involucrados va permitir lograr una buena gestión directiva.

El propósito de la investigación realizada por Reyes (2023) fue estudiar la asociación de las prácticas gerenciales y el clima institucional en Piura a escala nacional. Un alcance descriptivo-correlacional, cuantitativo y transversal, y un carácter no experimental fueron las características definitorias del estudio, según las cuales fue básico. Quince educadores participaron en el estudio y el enfoque de investigación utilizado fue una encuesta. Los instrumentos utilizados en el estudio fueron dos formularios que fueron validados por la valoración de tres especialistas. Debido a que el

valor p es mayor que 0.05 y el coeficiente de correlación es 0.843, se puede concluir que existe un vínculo entre las dos variables en el nivel 0.01. Hay de un vínculo notable entre las prácticas gerenciales y el entorno del negocio queda demostrada por esta conclusión.

Como consecuencia de esto, es posible llegar a la conclusión de que el ambiente de la institución se vuelve favorable para todos los interesados cuando la gerencia demuestra interés en los propios instructores y participa en esfuerzos conjuntos.

Lo mismo sucedió con Huamán (2021) quien quiso determinar si existía o no una conexión entre las actividades de gestión y el compromiso instruccional. En este estudio se utilizaron enfoques metodológicos de investigación cuantitativos, fundamentales y correlacionales. Se utilizaron encuestas y cuestionarios para recopilar información de treinta educadores diferentes para este estudio, que fue una investigación transversal y no experimental. Con respecto a los educadores, el 43 por ciento demuestra un nivel modesto de habilidad administrativa y devoción al campo de la educación. Con base en el nivel de sig. de 0.00 y la correlación de Pearson de 0.766, se puede concluir que existe una fuerte conexión entre estos parámetros. De acuerdo con esto, se prevé que las mejoras en las técnicas de gestión redundarían en un aumento en el nivel de dedicación que los docentes tienen por la institución, lo que en última instancia será beneficioso para toda la fuerza laboral educativa, esto incluye administradores y gerentes.

Fabián (2021) enfatizó el propósito principal de Carabayllo, que era investigar la relación entre el liderazgo transformacional gerencial y la gestión de conflictos laborales. La metodología que implementé fue un enfoque correlacional cuantitativo, fundacional, no experimental que utilizó un marco hipotético deductivo. La investigación se realizó con la participación de los setenta y cinco profesores, y el marco metodológico consistió en una encuesta. Ambas variables se midieron mediante cuestionarios, y ambas medidas pudieron satisfacer los criterios necesarios de validez y confiabilidad para la investigación actual. Con el propósito de probar hipótesis, la investigación hizo uso tanto de estadísticas descriptivas como del procedimiento Rho de Spearman. Con un coeficiente de correlación de $Rho = 0,596$ y un valor de p de $p = 0,000$, los hallazgos sacaron a la luz la existencia de una conexión entre el liderazgo transformador y la gestión de conflictos. En el caso de que el gerente muestre un liderazgo excepcional y pueda motivar con éxito a todos los educadores, es factible que los argumentos dentro de la institución educativa se reduzcan y posiblemente se eliminen por completo

La prueba de gestión de liderazgo educativo desarrollada por el MINEDU y la prueba de clima institucional desarrollada por el Bris (1999) fueron las herramientas que

se utilizaron. Ambas pruebas han sido verificadas y probadas para garantizar su fiabilidad. El resultado demuestra que existe un vínculo directo y muy significativo entre las variables que se investigaron, como lo demuestra el coeficiente de correlación desarrollado por Spearman. De acuerdo con el marco teórico del liderazgo gerencial, se define como la capacidad de una organización para supervisar sus componentes, lo que incluye las actividades de planificación, organización, liderazgo y evaluación de las características educativas, administrativas e institucionales.

El liderazgo en la escuela va más allá de dirigir; implica acompañar, motivar y construir relaciones basadas en el respeto y la participación. Cuando los directivos lideran con empatía y compromiso, se genera un clima institucional positivo que mejora la convivencia, fortalece el compromiso docente y facilita la resolución de conflictos. Investigaciones recientes en Perú muestran que este tipo de liderazgo humano y transformador tiene un impacto real en el bienestar de la comunidad educativa. Por eso, revisar cómo se relacionan el liderazgo y la gestión escolar no solo es un ejercicio académico, sino una forma de contribuir a escuelas más humanas, colaborativas y con sentido.

En toda comunidad educativa, el liderazgo no se limita a la gestión de recursos o al cumplimiento de funciones administrativas; se trata, sobre todo, de personas que inspiran, acompañan y dan sentido al trabajo colectivo. Las prácticas gerenciales, cuando están centradas en el respeto, la participación y la escucha activa, tienen un impacto profundo en el clima institucional, en la motivación del personal docente y en la manera en que se enfrentan los conflictos cotidianos. Desde la mirada del liderazgo transformacional —planteada por Burns y ampliada por Bass, el rol del directivo trasciende la supervisión para convertirse en guía, facilitador y ejemplo. Los hallazgos de investigaciones recientes en Perú confirman que cuando el liderazgo se ejerce con visión humana y compromiso, el entorno escolar se transforma en un espacio más armonioso, colaborativo y eficaz. Desde esta perspectiva, revisar sistemáticamente la relación entre liderazgo educativo y factores organizacionales no es solo una tarea académica, sino una oportunidad para mejorar la vida de quienes trabajan y aprenden en las escuelas, apostando por instituciones más humanas, justas y transformadoras.

II. METODOLOGÍA

De acuerdo con González et al. (2021) la indagación que se efectuó fue de carácter teórico. Las revisiones sistemáticas son una clase de indagación que se distingue por el hecho de que no incorporan datos empíricos en su diseño, sino que se concentran en las metodologías e ideas asociadas con un tema de investigación en particular. La búsqueda se realiza con la intención de ubicar investigaciones que se adhieran a un enfoque metódico, que garantice la selección de estudios y variables excluyendo los métodos estadísticos.

Al seleccionar artículos que cumplen con los discernimientos de inclusión, según Otzen y Manterola (2017) pueden delinear la población de estudio. Como resultado, pueden proporcionar material que es importante y esencial para el progreso de este trabajo. Las únicas publicaciones de investigación que se incluyeron en la base de datos fueron aquellas que brindaron una discusión sobre la influencia que tienen las prácticas en la resolución de conflictos. Utilizamos un método de muestreo que no se basó en la probabilidad, sino que fue deliberado.

Por ello se planteó los siguientes criterios de exclusión: Publicaciones excluidas por acceso restringido y que no es de los últimos 5 años, por lo que se consideró publicaciones después del 2021, Publicaciones que no están en el dialecto inglés y español, en el caso de inglés hacer el uso de la función traducir de Google con el fin de facilitar la comprensión y análisis de los datos., Publicaciones que no pertenecen al tema de búsqueda por lo que se limitó la búsqueda al área de educación, Las publicaciones que no mostraron evidenciaron información alguna respecto a los objetivos planteado. Por ello, la población de artículos encontrados fue de 211 luego de analizarlos y aplicar los criterios respectivos, se concluyó en 15 publicaciones.

Las primeras búsquedas se realizaron entre 2021 y 2025 combinando los términos "Gestión Directiva" y "Solución de Conflictos Institucionales" en buscadores como Redalyc, Science Direct, Scielo, entre otras. Se eligieron estas plataformas debido a su extensa colección de resúmenes y literatura previamente revisada, con el objetivo de analizar una trayectoria temporal continua desde 2021 hasta 2025. Además, se utilizaron operadores booleanos "OR" y "AND" para vincular varios términos de forma conjunta, lo que facilitó la identificación precisa de la cadena de búsqueda. No se emplearon comillas (“ ”) para evitar restringir la búsqueda y permitir un acceso más vasto y flexible a la data relevante.

Como señala Alcoba (2024) la revisión sistemática facilita la identificación, evaluación, selección y compilación de todos los trabajos empíricos pertinentes para abordar un determinado tema de investigación.

Así mismo Khan et al. (2022) indica los pasos a seguir para la recopilación de información, por lo que siguiendo esas pautas, se estableció la problemática y objetivos, de los cuales se delimitó la población, posterior a ello se efectuó la búsqueda en múltiples bases de datos científicas, donde se aplicaron los criterios de exclusión por ejemplo eliminaron las referencias de artículos duplicados, tomando en cuenta solo las fuentes identificadas importantes. Posteriormente, se efectuó un análisis exhaustivo del material, en el cual se determinó si el título y el resumen podían transmitir o no la información requerida.

De esta manera, se buscó reunir una base de datos que proporcionara una sólida información y que fuera útil para conseguir la información necesaria con el fin de poder responder de manera efectiva a los objetivos planteados inicialmente

El método de análisis de datos será el de Scoping Review, que según Arksey y O'Malley (2005) es una nueva metodología dentro de la investigación sistemática que intenta sintetizar la comprensión en un área definitiva, especialmente en aquellas emergentes o con un alto grado de dispersión en la literatura. Este tipo de revisión sistemática tiene el fin de efectuar un mapa del conocimiento.

Además, según Velásquez (2014) se distingue por asimilar, desarrollar y sintetizar la certeza, con una naturaleza multifacética asociada con diversas metodologías. Además, consiente centrar la mirada en múltiples áreas, en el que la variedad de publicaciones complica la validación del arsenal teórico actual. Así, se logra una comprensión más profunda de los saberes

Este trabajo respeta lo señalado por APA (2020), ya que utiliza el lenguaje natural, las observaciones y los conocimientos del investigador, aclarando los hallazgos mediante un enfoque iterativo para permitir el análisis autocorrectivo y proporcionar información novedosa. También demuestra una asociación de la indagación y las técnicas usadas, considerándolo un aporte valioso para la indagación.

Así mismo, según el Colegio de Psicólogos del Perú, (2017), esta revisión se apega al código ético y estándares deontológicos establecidos por el Colegio de Psicólogos del Perú, que, en el Capítulo III, art. 22 al 24, ordena que, para formular un estudio, el especialista debe responsabilizarse de valorar pertinente que contemple sus implicaciones éticas. Viendo, si el análisis necesita cumplir con un principio ético, el

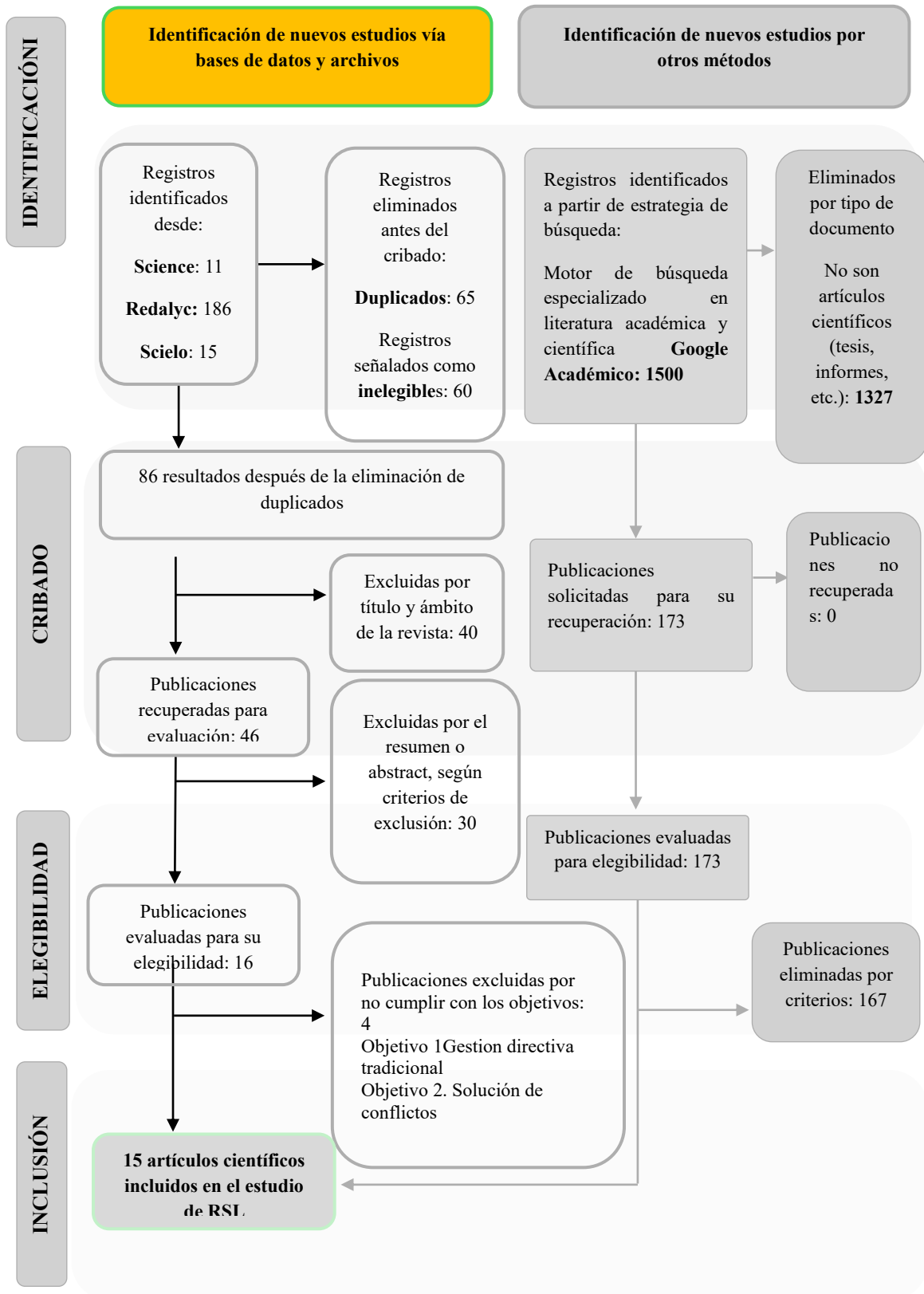
investigador debe buscar orientación de un consejo ético para resguardar los derechos de los investigadores.

El presente estudio se desarrolló a partir de un protocolo metodológico diseñado con anterioridad al inicio del proceso de revisión sistemática, en el cual se establecieron de manera precisa los objetivos de la investigación, los criterios de inclusión y exclusión de los estudios, las técnicas de búsqueda bibliográfica, así como los procedimientos de análisis e interpretación de la información. Aunque dicho protocolo no fue registrado en una plataforma externa especializada, este fue debidamente documentado a nivel interno y aplicado con rigurosidad a lo largo de todas las etapas del estudio, lo que permitió garantizar la transparencia, coherencia y reproducibilidad del proceso investigativo

Con el propósito de garantizar la confiabilidad y solidez de las evidencias analizadas, se llevó a cabo un proceso sistemático de evaluación de la calidad metodológica y del riesgo de sesgo de los estudios incluidos en la revisión. Para ello, se consideraron criterios como la claridad en el diseño metodológico, la validez y adecuación de los instrumentos utilizados, la coherencia entre los resultados obtenidos y las conclusiones formuladas, así como la pertinencia de cada estudio en relación con el tema investigado. Este proceso de evaluación permitió identificar tanto las fortalezas como las posibles limitaciones de las investigaciones revisadas, contribuyendo a un análisis crítico, reflexivo y debidamente fundamentado de la información recopilada

Figura 1

Flujograma PRISMA utilizado en la revisión sistemática



III. RESULTADOS

Tabla 1

La influencia de la Gestión directiva en la solución de conflictos institucionales en los últimos cinco años

Autor y Año	Influencia de la Gestión directiva en la solución de conflictos institucionales en los últimos cinco años
Solano (2024)	Aspectos como el compromiso, liderazgo y rol de los directores influye en solución de problemas de cooperación, comunicación y la calidad de enseñanza.
Barrera (2023)	La gestión de estrategias pedagógicas y educativas que contribuyan a la eliminación de conflictos o al menos el control de sus efectos inciden en un escenario propicio para el desarrollo del estudiante.
Caballero (2022)	El liderazgo directivo permite que exista un sentido de pertenencia, donde los resultados educativos son positivos y existe un buen ambiente laboral
Misad et al. (2022)	La gestión directiva es el segundo factor asociado a los logros de aprendizajes, después de la influencia del docente como gestor de aprendizajes en el aula.
Cruz Santos (2021)	y La gestión de los directores está relacionada notablemente con la excelencia del servicio educativo
Abarca et al. (2021)	et Mejorar el servicio educativo es invertir en la promoción y la formación del liderazgo de los directivos.
Bustamante (2021)	la gestión directiva va influir en el desarrollo humano dado que esta dependerá de la dirección en que se educa a las personas.
Chiluiza y Moposita (2024)	y La gestión directiva ha sido clave para prevenir la violencia escolar mediante estrategias participativas, motivadoras e integradoras.
Moscol et al. (2024)	et La gestión directiva ha integrado habilidades de inteligencia emocional, esenciales para abordar conflictos y fomentar la convivencia.
Álvarez (2024)	La gestión ha abarcado la planificación y organización hasta la ejecución de políticas y normativas, asegurando la inclusión, equidad y mejora continua de la educación, siendo así esencial para abordar problemáticas educativas

Jihuallanca (2023) La gestión escolar ha evolucionado el liderazgo donde los directores apoyan a los docentes promoviendo buenas prácticas que solucionan la calidad educativa, convivencia y aprendizaje.

García et al. (2023) El desarrollo organizacional, como la gestión de las instituciones educativas contribuyen en el mejoramiento de la calidad educativa.

Georgiyevna et al. (2021) La gestión directiva presente en el proceso pedagógico influyen en el buen desempeño de los maestros, mejorando así el servicio educativo.

Souza et al. (2021) La gestión se ve afectada por los conflictos, el cual limita las acciones de los directivos y pedagogos con los padres de familia

Gálvez y García- (2022) El sistema educativo condiciona la gestión directiva para dar solución de problemas en los colegios

La revisión de los estudios presentados en la Tabla 1 revela cómo la gestión directiva se ha consolidado en los últimos cinco años como un eje clave en la solución de conflictos institucionales. Desde diferentes perspectivas, los autores coinciden en que el liderazgo escolar influye no solo en el clima organizacional, sino también en el rendimiento académico y la convivencia. Solano (2024) resalta la importancia del compromiso y la comunicación como factores humanos fundamentales para la gestión del conflicto, mientras que Barrera (2023) enfatiza en el diseño de estrategias pedagógicas como herramienta preventiva. Caballero (2022) y Misad et al. (2022) destacan que un liderazgo positivo genera sentido de pertenencia y que la gestión directiva está estrechamente relacionada con los logros de aprendizaje. Por su parte, Cruz y Santos (2021) y Abarca et al. (2021) sitúan la gestión en el centro de la calidad educativa, vinculándola directamente con la formación de líderes escolares.

Bustamante (2021) introduce una dimensión más humana, al relacionar la gestión con el desarrollo de las personas, mientras que Chiluiza y Moposita (2024) y Moscol et al. (2024) abordan el rol de la gestión en la prevención de violencia y la promoción de la inteligencia emocional como medio para resolver conflictos. La visión sistémica de Álvarez (2024) resalta la necesidad de políticas claras y equitativas para garantizar inclusión y mejora continua. Jihuallanca (2023) y García et al. (2023) muestran cómo el acompañamiento a los docentes y el fortalecimiento organizacional son esenciales en la gestión de conflictos. Finalmente, Souza et al. (2021) y Gálvez y García (2022) alertan sobre las limitaciones del sistema y los conflictos no resueltos, que pueden obstaculizar la labor directiva. En conjunto, esta revisión confirma que una gestión directiva ética,

empática y participativa es crucial para transformar las escuelas en espacios de paz, aprendizaje y equidad.

Tabla 2

El impacto de la Gestión directiva en la solución de conflictos institucionales

Autor y Año	Impacto de la Gestión directiva en la solución de conflictos institucionales
Solano (2024)	La gestión directiva cumple un rol indispensable para la mejora de la excelencia de la prestación, con aspectos como un buen liderazgo la motivación del personal y los docentes, así como también incentiva la eficiencia y el compromiso en la institución educativa.
Barrera (2023)	Un ambiente propicio para el desarrollo de los estudiantes, mejorando su rendimiento y la calidad educativa es resultado de una gestión donde los docentes están motivados y sean cooperativos.
Caballero (2022)	El liderazgo en la gestión juega un rol importante dado que un liderazgo autoritario es dañino, en cambio un liderazgo transformacional ayuda mejorando así la resolución de conflictos.
Misad et al. (2022)	La eficiencia de la gestión directiva garantiza la elaboración de escenarios educacionales favorables para ejecutar procesos educativos de excelencia, desplegar competencias socioemocionales y formar íntegramente al escolar
Cruz Santos (2021)	La gestión directiva impacta en la consecución de un ascenso en la excelencia educativa, mejora de la infraestructura educativa y el planteamiento estratégico del colegio.
Abarca et al. (2021)	Un directivo competente se desenvolverá en situaciones no programadas como son los conflictos, tienen que tener el manejo de una gestión responsable.
Bustamante (2021)	El desarrollo de los individuos en la educación va depender mucho del entorno y la dirección de gestión directiva de los centros de estudio
Chiluiza y Moposita (2024)	Ha ayudado a que los estudiantes adquieran valores y experiencias alineadas a una buena convivencia reduciendo faltas disciplinarias.
Moscol et al. (2024)	Los directivos necesitan diversas competencias para resolver conflictos como problemas de calidad educativa e infraestructura .

Álvarez (2024)	Es fundamental para construir un clima participativo que destelle los valores y creencias del colectivo educativo. La tolerancia a sesgos culturales y la adaptación a nuevas circunstancias han sido esenciales para resolver conflictos y asegurar el éxito a largo plazo
Jihuallanca (2023)	Una gestión eficaz asegura la ejecución de políticas educativas y la mejora de habilidades sociales, los cuales contrarrestan problemas como la mala calidad educativa.
García et al. (2023)	La comunicación activa, buenas interacciones interpersonales y el trabajo colectivo son aspectos de la gestión educativa, que inciden en la excelencia educativa.
Georgiyevn a et al. (2021)	La gestión mediante la promoción del dominio de las aptitudes pedagógicas de los docentes optimiza la interacción con los estudiantes, padres, creando así una interacción positiva
Souza et al. (2021)	En el argumento estudiado la gestión escolar se ve muy afectada por el trato entre docentes, directores y los padres el cual condiciona la solución de los problemas.
Gálvez y García (2022)	Un buen sistema educativo permite que los directivos de los colegios establezcan estrategias y gestiones pertinentes para solucionar problemáticas dentro de los colegios que están a su cargo.

El análisis de la Tabla 2 permite comprender el impacto profundo que la gestión directiva tiene en la solución de conflictos institucionales, evidenciado por diversos estudios de los últimos años. En primer lugar, Solano (2024) y Barrera (2023) señalan que un liderazgo efectivo y motivador no solo mejora el desempeño del personal, sino que crea ambientes propicios para el aprendizaje y la cooperación, reduciendo tensiones cotidianas. Caballero (2022) contrasta los efectos de un liderazgo autoritario frente a uno transformacional, resaltando este último como clave en la resolución de conflictos.

Por su parte, Misad et al. (2022) subrayan que una gestión eficiente permite construir espacios educativos donde florecen tanto la excelencia académica como las competencias socioemocionales. En este sentido, la gestión directiva no solo administra, sino que moldea entornos formativos. Cruz y Santos (2021) destacan que el impacto de una buena gestión también se refleja en la infraestructura y planificación estratégica, lo cual incide indirectamente en la convivencia escolar. Abarca et al. (2021) y Bustamante

(2021) coinciden en que el directivo debe ser competente y tener criterio para actuar con responsabilidad en situaciones inesperadas, como los conflictos.

Chiluiza y Moposita (2024) ofrecen una visión más humanista, al mostrar cómo una gestión centrada en valores ayuda a prevenir problemas disciplinarios. Moscol et al. (2024) añaden que los directores requieren diversas competencias para afrontar desafíos relacionados con la calidad e infraestructura educativa. Álvarez (2024) introduce la idea de un liderazgo inclusivo y culturalmente sensible, capaz de construir climas escolares participativos.

Asimismo, Jihuallanca (2023) y García et al. (2023) refuerzan la necesidad de políticas claras y de una comunicación efectiva como pilares de la gestión orientada a la solución de conflictos. Georgiyevna et al. (2021) ponen el acento en el desarrollo pedagógico del personal como una forma de fortalecer las relaciones con la comunidad educativa. Finalmente, Souza et al. (2021) y Gálvez y García (2022) advierten que las relaciones tensas entre actores escolares y las restricciones del sistema educativo pueden limitar la capacidad resolutoria del directivo. En conjunto, estos aportes confirman que una gestión directiva ética, participativa y con visión humana es fundamental para resolver conflictos de manera sostenible y construir escuelas más justas y cohesionadas.

Tabla 3

Responsables de la Gestión Directiva en la solución de conflictos institucionales.

Responsables de la Gestión Directiva en la solución de conflictos institucionales	
Autor y Año	
Solano (2024)	Los principales responsables son los directivos, docentes quienes actúan en su rol de educadores, incentivando la pertenencia colectiva con liderazgo fomentando la comunicación y cooperación
Barrera (2023)	Directores, maestros, líderes educativos, y comunidad educativa hacen del vecina educativo una organización eficiente con cultura institucional sólida.
Caballero (2022)	Son los directores poyados de otros miembros directivos los responsables de liderar y tener una buena gestión.
Misad et al. (2022)	Son los directores de los centros educativos los responsables de gestionar la creación de ambientes que mejoren y solucionen los problemas educativos.

Cruz y Santos (2021)	Los directivos y miembros del sector son los responsables de garantizar el buen trabajo y servicio que brinda el centro de enseñanza
Abarca et al. (2021)	Los miembros de la comunidad de la mano de los directivos deben de ser responsables de propiciar un estilo de liderazgo que permita el respeto, comunicación mutua sin importar la situación.
Bustamante (2021)	Los directivos y el entorno deben de ofrecer una gestión idónea para el buen desarrollo de los individuos que en este caso son los escolares.
Chiluiza y Moposita(2024)	incluye al equipo directivo, a los representantes estudiantiles, docentes los cuales son imprescindibles para asegurar una cultura de convivencia y paz
Moscol et al. (2024)	Los directivos tienen desafíos persistentes en el liderazgo y resistencia de cambio del colectivo educativo que maneja por lo cual son los responsables del buen desarrollo educativo.
Álvarez (2024)	Los líderes educativos, directores y comunidad educativa so los responsables de promover un buen desarrollo institucional.
(Jihuallanca (2023)	Falta descripción de la tabla Los directores y docentes son las personas más importantes y relevantes para la creación de un escenario para la instrucción integral de los alumnos.
García et al. (2023)	Los directores y responsables de los centros educativos, mediante un trabajo en equipo deben de asegurar el buen desarrollo organizacional y educativo
Georgiyevna et al. (2021)	Los directores y los docentes cumplen un rol muy imprescindible en la resolución de situaciones de conflicto, como mala comunicación, bajo aprendizaje y baja calidad educativa
Souza et al. (2021)	Los directores, docentes y padres de familia, aunque en ciertos casos los docentes suelen no ser contradictorios, cosa que pone a la vista a la mala gestión directiva y mala comunicación
Gálvez y García (2022)	Las autoridades quienes establecen la curricular educativa, son los principales responsables de que los directores a través de su gestión promuevan un buen ambiente educativo

Los diferentes estudios revisados entre los años 2021 y 2024 coinciden en identificar al equipo directivo como el principal responsable de gestionar los conflictos institucionales dentro del ámbito escolar. Esta responsabilidad, sin embargo, no es

exclusiva, ya que docentes, estudiantes, padres de familia y otros actores de la comunidad educativa también desempeñan un rol clave en la construcción de una cultura de paz, respeto y comunicación.

Las investigaciones destacan la necesidad de un liderazgo educativo fuerte y colaborativo, capaz de enfrentar los retos propios del entorno escolar, como la resistencia al cambio o la baja calidad en la comunicación institucional. Además, se reconoce la importancia de una visión organizacional compartida y una cultura institucional sólida, donde el compromiso y la corresponsabilidad entre todos los miembros de la comunidad educativa son fundamentales para garantizar el desarrollo integral de los estudiantes y un ambiente escolar armonioso

Tabla 4

Explicar la importancia de la Gestión directiva y la solución de conflictos institucionales

Autor y Año	Importancia de la Gestión directiva y la solución de conflictos institucionales
Solano (2024)	La gestión es fundamental para la mejora de la excelencia de la prestación educativa, dado que influye en la motivación del docente.
Barrera (2023)	La gestión influye en la motivación del personal y la resolución de conflictos institucionales, donde la gestión no solo se limita al cumplimiento administrativo.
Caballero (2022)	El liderazgo de las autoridades de los colegios es fundamental para una buena gestión educativa, logrando excelencia académica que influye en la convivencia y clima institucional.
Misad et al. (2022)	A través de los directores garantiza la creación de ambientes donde los alumnos logren recibir una enseñanza de excelencia.
Cruz y Santos (2021)	El logro de un excelente servicio de educación se verá influenciado por la gestión de los directores
Abarca et al. (2021)	Los directores como líderes gestores deben de contar con herramientas y condiciones que permitan identificar conflictos oportunamente, para actuar de la mejor manera .
Bustamante (2021)	Una articulación armónica entre la gestión directiva y el desarrollo humano, permitirá lograr conseguir intereses, necesidades y desarrollar capacidades de los participantes del colectivo a la que pertenecen.

- Chiluiza-y Moposita(2024) La gestión directiva es vital, dado que promueve la convivencia pacífica, mediante decisiones responsables y pacíficas, basada en una educación con valores.
- Moscol et al. (2024) El desarrollo de competencias directivas en el sector educativo es un proceso dinámico y multifacético. La resistencia al cambio y los retos en el liderazgo señalan áreas clave que necesitan atención constante y enfoques innovadores.
- Álvarez (2024) La gestión a través del financiamiento transparente y la búsqueda de financiamiento son cruciales para el funcionamiento adecuado y la adaptación a la educación virtual.
- (Jihuallanca (2023) La gestión no solo mejora el aprendizaje, sino que también fomenta la mejora continua de los docentes y el colectivo educativo.
- García et al. (2023) Para lograr una gestión educativa efectiva, es fundamental el trabajo colectivo y la ejecución de estrategias adecuadas. Esto ayuda a prevenir la falta de motivación y un escenario laboral negativo, factores que pueden afectar el progreso organizacional de los colegios.
- Georgiyevn a et al. (2021) El proceso pedagógico con una buena gestión directiva, incentivan el buen desarrollo del docente quien es clave para la solución de conflictos en los colegios.
- Souza et al. (2021) Es imprescindible para la gestión manejar una buena comunicación como también tener un enfoque único para evitar contradicciones y así poder solucionar los problemas de participación permitiendo brindar un excelente servicio educativo.
- Gálvez y García (2022) La importancia de las normativas que indican las estrategias y medidas a seguir para conseguir un buen ambiente escolar, recae en las responsabilidades de las autoridades del sector educación.

Los hallazgos analizados evidencian que la gestión directiva desempeña un rol estratégico en la solución de conflictos institucionales y en el fortalecimiento del clima escolar. La literatura coincide en que una gestión eficiente va más allá de los aspectos administrativos, actuando como eje articulador del liderazgo educativo, la motivación docente, el desarrollo institucional y la calidad del servicio educativo. Diversos autores señalan que la dirección escolar debe ser capaz de identificar y atender de forma oportuna los conflictos, promoviendo entornos pacíficos y participativos. A su vez, es indispensable que el liderazgo directivo se base en valores, comunicación efectiva y

adaptación a los cambios, incluyendo la virtualización de la enseñanza y la implementación de normativas actuales. Así, una gestión directiva orientada puede generar ambientes más saludables, prevenir el deterioro organizacional, y propiciar condiciones propicias para el aprendizaje y el bienestar de todos los miembros de la comunidad educativa.

IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Para el objetivo general, las publicaciones revisadas destacan que, para la solución de conflictos mediante la gestión directiva, el liderazgo y las estrategias directivas en la mejora de clima educativo. Solano (2024) indica que el compromiso y liderazgo de los directores son claves para resolver problemas de cooperación y comunicación; así mismo, Barrera (2023) resalta que las estrategias pedagógicas asisten a crear un entorno propicio para el desarrollo estudiantil. Caballero (2022) y Misad et al. (2022) subrayan que un liderazgo efectivo mejora el sentido de pertenencia y los logros de aprendizaje.

Además, la formación y promoción del liderazgo directivo, según Abarca et al. (2021), son esenciales para mejorar la calidad educativa. Por otro lado, Chiluzza y Moposita (2024) destacan que la gestión directiva es clave para prevenir la violencia escolar; mientras que Moscol et al. (2024) enfatizan la integración de la inteligencia emocional para fomentar la convivencia pacífica. Álvarez (2024) indica que la planificación y organización directiva son cruciales para asegurar la equidad e inclusión en las políticas educativas. En síntesis, la gestión directiva incide no solo en la excelencia del servicio educativo, como apuntan Cruz y Santos (2021), sino también en el desarrollo de los docentes y la solución de conflictos, tal como lo mencionan Jihuallanca (2023) y García et al. (2023).

Para el primer objetivo las publicaciones analizadas revelan que, para elevar la excelencia académica y construir un ambiente ventajoso para el desarrollo estudiantil, es indispensable consolidar un entorno propicio para su evolución pedagógica. Abarca et al. (2021); Solano (2024); Caballero (2022); Cruz y Santos (2021) destacan la importancia del liderazgo y motivación del equipo son determinantes para la eficiencia y el compromiso académico, mejorando la educación y el aprendizaje de los alumnos mientras que Barrera (2023) señala que un entorno de colaboración potencia el rendimiento académico; mientras que Misad et al. (2022) sostienen que la gestión garantiza condiciones adecuadas para el desarrollo de destrezas socioemocionales.

Asimismo, Chiluzza y Moposita (2024); Álvarez (2024) destacan que la dirección educativa moldea los principios escolares, minimiza las conductas disruptivas y fomenta la valoración de la diversidad cultural y la resolución pacífica de conflictos. Moscol et al. (2024) advierten que los líderes deben dominar diversas competencias para afrontar desafíos vinculados con la excelencia educativa y la infraestructura institucional.

García et al. (2023) indican que la comunicación efectiva y el trabajo colaborativo son pilares esenciales para elevar la calidad académica; mientras que Georgiyevna et al. (2021); Souza et al. (2021) muestran que la gestión directiva fortalece la conexión entre docentes, estudiantes y familias, influyendo en la resolución positiva de disputas. Finalmente, Gálvez y García (2022) señalan que un sistema educativo bien estructurado permite a los líderes aplicar tácticas eficientes para resolver conflictos institucionales.

En cuanto al segundo objetivo, la gestión directiva en la solución de problemas recae principalmente en los directivos, docentes y la comunidad educativa. Solano (2024) destaca al liderazgo flexible y motivador que fomente la cooperación; Barrera (2023) resalta que la colaboración entre directores, maestros y familiar consolida una cultura institucional sólida. Según Caballero (2022); Misad et al. (2022); Cruz y Santos (2021), los directores son responsables de gestionar los ambientes educativos, y la comunidad desempeña un rol activo en ello. Abarca et al. (2021) y Bustamante (2021) coinciden en que el liderazgo debe promover respeto y comunicación entre todos los actores educativos.

Chiluiza y Moposita (2024) añaden que docentes, directivos y representantes estudiantiles son claves para asegurar un clima pacífico; mientras que Moscol et al. (2024); y Álvarez (2024) señalan que los directivos deben estar preparados para gestionar los retos del cambio educativo. Jihuallanca (2023); y García et al. (2023) destacan el trabajo en equipo impulsa el desarrollo integral del estudiante. Georgiyevna et al. (2021); y Gálvez y García (2022) subrayan que una adecuada gestión favorece la solución de problemas, especialmente mediante la cooperación entre familias, docentes y directivos.

Finalmente, el tercer objetivo establece que la gestión directiva es clave para mejorar la excelencia académica y resolver conflictos. Solano (2024); Barrera (2023); y Caballero (2022) afirman que un liderazgo eficiente impacta positivamente en ambas dimensiones. Misad et al. (2022); y Cruz y Santos (2021) coinciden en que los directores generan ambientes favorables para garantizar educación de calidad. Abarca et al. (2021); y Bustamante (2021) subrayan que la preparación para la identificación y gestión de conflictos es una función directiva esencial. Chiluzia y Moposita (2024) sostienen que la responsabilidad directiva promueve la convivencia pacífica; mientras que Moscol et al. (2024) advierten la necesidad de fortalecer continuamente las competencias de liderazgo. Álvarez (2024) enfatiza que la gestión financiera y las adaptaciones a nuevas modalidades educativas son indispensables para el buen funcionamiento institucional. Jihuallanca (2023); y García et al. (2023) puntualizan que la gestión mejora el aprendizaje y fortalece

el trabajo colaborativo. Georgiyevna et al. (2021); y Souza et al. (2021) destacan que la gestión aumenta la participación educativa. Gálvez y García (2022) agregan que la implementación de normativas educativas contribuye a consolidar un clima escolar positivo.

Estos hallazgos concuerdan con Reyes (2023); quien afirma que existe relación directa entre la gestión de los directivos y el clima institucional. Concluye que cuando los directivos muestran interés por los docentes e impulsan actividades conjuntas, el clima escolar mejora de forma general. De manera similar, Huamán (2021) determina que una gestión fortalecida incrementa el compromiso docente, generando mayores oportunidades de participación institucional. Asimismo, Fabian (2020) infiere que un liderazgo fuerte y motivador reduce o elimina conflictos internos.

Todo lo mencionado coincide con Espitia (2021), quien se refiere a la gobernanza estratégica institucional y a las competencias necesarias para dirigir y gestionar iniciativas orientadas al cumplimiento de objetivos educativos. Señala que la administración debe considerar las necesidades comunitarias, la cultura institucional, el clima escolar, la gobernanza educativa y las interrelaciones organizacionales, de modo que el equipo directivo pueda organizar, mejorar y evaluar las actividades integrales.

La gestión directiva es esencial para resolver conflictos en el ámbito educativo, mejorando el clima escolar y promoviendo la cooperación y comunicación efectiva.

El liderazgo y la motivación institucional son cruciales para crear un entorno propicio que eleve la excelencia académica y el desarrollo socioemocional.

La resolución de conflictos recae en directivos, docentes y comunidad educativa, destacándose el liderazgo flexible, la colaboración y el trabajo conjunto para asegurar la convivencia y desarrollo integral.

La gestión directiva fortalece la calidad escolar mediante liderazgo eficiente, políticas educativas y desarrollo de habilidades sociales, asegurando un clima institucional positivo y colaborativo.

A pesar de la rigurosidad metodológica aplicada en el proceso de revisión de la literatura, el presente estudio no está exento de ciertas limitaciones que deben ser consideradas al momento de interpretar sus hallazgos. En primer lugar, la investigación se sustenta exclusivamente en publicaciones disponibles en bases de datos académicas y repositorios digitales, lo cual podría generar un sesgo de disponibilidad, al excluir estudios no publicados, tesis no digitalizadas o investigaciones desarrolladas en otros

idiomas. Esta restricción puede haber limitado el acceso a evidencia relevante que complemente o contraste los resultados obtenidos.

Asimismo, se observa que una proporción significativa de los estudios analizados proviene de contextos educativos específicos de determinados países de América Latina, lo que podría restringir la generalización de los hallazgos a otros escenarios educativos con realidades socioculturales, normativas o modelos de gestión distintos. En consecuencia, los resultados deben interpretarse considerando las particularidades de los contextos en los que se desarrollaron las investigaciones revisadas.

Otra limitación relevante se relaciona con la heterogeneidad metodológica de las fuentes incluidas, las cuales abarcan enfoques cualitativos, cuantitativos y mixtos. Esta diversidad dificulta la realización de comparaciones directas entre los estudios, así como la determinación precisa del peso relativo de la gestión y el liderazgo directivo en la mejora del clima institucional y en la resolución de conflictos escolares. Adicionalmente, una parte considerable de los estudios basa sus conclusiones en percepciones de docentes y directivos, lo que podría introducir sesgos asociados al autorreporte y a la subjetividad de los participantes.

Finalmente, al tratarse de una revisión sistemática, el estudio no contó con datos empíricos propios que permitieran contrastar o validar de manera directa las conclusiones en un contexto educativo específico.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarca, S., García, M., y Ortiz, R. (2021). El liderazgo directivo en la gestión de conflictos de instituciones educativas. *Atemas*, 2(54), 172-188. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9089728>
- Alcoba, D. (2024). PRISMA y metaanálisis en la investigación científica. *Fides Et Ratio*, 28(28)13-20. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2024000200013
- Álvarez, L. (2024). Gestión escolar en instituciones educativas públicas en contextos de emergencia sanitaria. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v8i32.726>
- Arksey, H., y O'Malley, L. (2005). Scoping Studies: Towards a Methodological Framework. *International Journal of Social Research Methodology*, 8, 19-32. doi:<https://doi.org/10.1080/1364557032000119616>
- Barrera, J. (2023). *Gestión educativa, resolución de conflictos y violencia en las instituciones educativas colombianas* [Tesis de Licenciatura, Universidad Sergio Arboleda]. <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1988/Gesti%c3%b3n%20educativa%2c%20resoluci%c3%b3n%20de%20conflictos%20y%20violencia%20en%20las%20instituciones%20educativas%20colombianas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bustamante, V. (2021). Aportes del desarrollo Humano para el ejercicio de la Gestión Directiva en Instituciones. 17(2), 92-116. <https://www.redalyc.org/journal/1341/134175210006/134175210006.pdf>
- Caballero, T. (2022). liderazgo directivo para una administración educativa eficiente. *Revista científica de la facultad de filosofía*, 15(2), 166-182. <https://revistascientificas.una.py/index.php/rcff/article/view/3094/2699>
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). Código de ética y deontología profesional. Aprobado por Resolución N.º 001-2017-CDN-CPsP. Colegio de Psicólogos del Perú. <https://colegiopsicologosperu.org/wp-> [doi:https://doi.org/10.59343/yuyay.v4i1.91](https://doi.org/10.59343/yuyay.v4i1.91)
- Cruz, C., y Santos, O. (2021). La Gestión de los directivos y la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista, Región Callao. *Journal of the Academy*, 63-89. doi:<https://doi.org/10.47058/joa4.5>

- Fabián, J. M. (2021). *Liderazgo transformacional directivo y manejo de conflictos laborales en la Institución Educativa N.º 3057 “Santa Rosa” de Carabayllo, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60867>
- Fernández, M., y Pérez, J. (2021). El impacto de los conflictos laborales en la calidad educativa. *Revista de Educación*, 12(3), 45-62 <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/7356#:~:text=Los%20conflictos%20laborales%20en%20las,fin%20de%20alcanzar%20la%20calidad>.
- Gálvez, A., y García, A. (2022). Estado de la cuestión de la convivencia escolar en el sistema educativo español. *Revista Caribeña de Investigación Educativa*, 6(1), 15-27. doi:<https://doi.org/10.32541/recie.2022.v6i1.pp15-27>
- García, C., Castro, K., Bravo, J., y Sornoza, C. (2023). Desarrollo organizacional y su proceso de gestión en las instituciones educativas. *Polo del conocimiento*, 8(7), 198-218. doi:DOI: 10.23857/pc.v8i7
- González, A. M. del C., Arellano, L. E. V., y García, J. M. R. (2021). La Observación en el Estudio de las Organizaciones. *En Handbook: La práctica en la investigación cualitativa. Experiencias de grupos de investigación*. (Primer, Vol. 5, pp. 71-82). Ludomedia. <https://doi.org/10.36367/ntqr.5.2021>
- González, M. y Sánchez, A. (s.f.). *Investigaron conflictos culturales en contextos educativos multiculturales*. https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/La%20interculturalidad%20en%20la%20educacion_0.pdf
- Georgiyevna, M., Vladimirovich, D., y Lvovna, M. (s.f.). Gestión pedagógica de la resolución de situaciones de conflicto en la institución educativa. *Revista Tempos e Espaços em Educação*, 14(33), 1-11. doi:<https://doi.org/10.20952/revtee.v14>
- Huamán, H. (2021). *Relación entre las actividades de gestión y el compromiso instruccional en educadores: un estudio cuantitativo correlacional*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/8964/13356?inline=1>
- Jihuallanca, I. (2023). Gestión escolar de los directivos en instituciones educativas: Revisión sistemática. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(30). <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i30.655>

- Khan, K., Bueno, A., y Zamora, J. (2022). Revisiones sistemáticas en cinco pasos: I. Cómo formular una pregunta para la que se pueda obtener una respuesta válida. *Medicina de Familia. SEMERGEN*, 48(5), 356-361. <https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-familia-semergen-40-articulo-revisiones-sistematicas-cinco-pasos-i--S1138359322000223>
- Martínez, C. I. (2022). *La mediación como estrategia de convivencia escolar*. *Assensus*, 7(12), 113–129. <https://doi.org/10.21897/assensus.2945>
- Misad, K., Misad, R., y Dávila, O. (2022). El clima escolar desde la gestión directiva en Latinoamérica: una revisión de la producción académica. *Gestionar*, 2(2), 7-24. *O* <https://revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/31/72>
- Moscol, J., Mondragón, G., y Gonzales, V. (2024). Desarrollo de las habilidades directiva en las instituciones educativas. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 8(32). <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v8i32.735>
- Mutmainnah, D., Yuniarsuh, T., y Desmantelar, D. (2022). El impacto del liderazgo directivo en el comportamiento laboral innovador: el papel mediador del compromiso de continuidad. *Revista de Economía y Negocios de Indonesia*, 37(3), 201–219. <http://dx.doi.org/10.22146/jieb.v37i3.3377>
- Ochoa, M. (2021). *Influencia del trabajo colaborativo en la gestión pedagógica de los docentes de la Unidad Educativa Particular “Sofos”, Ecuador 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58704>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Tipos de estudios epidemiológicos: conceptos básicos y aplicaciones en la práctica clínica. *Revista Chilena de Neuro-Psiquiatría*, 55(4), 299-307. <https://doi.org/10.4067/S0717-92272017000400202>
- Padilla, O. E., y Vargas, J. A. (2022). El liderazgo en la gestión del director. *Revista Andina de Educación*, 6(1), e211. DOI: 10.32719/26312816.2022.6.1.11
- Reyes, A. (2023). *Gestión directiva y clima institucional en una institución educativa de un distrito de Ayabaca – Piura* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106489/>
- Solano, K. (2024). Influencia de la Gestión Directiva sobre el Desarrollo Docente y la Calidad Educativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), 5227-5238. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9855

- Souza, V., Vaz, R., y Mattos, M. (2021). La perspectiva de la gestión escolar más allá del marco institucional: percepciones de la gestión escolar. *Revista Tempos e Espaços em Educação*, 14(33), 1-14. doi:<https://doi.org/10.20952/revtee.v1>
- Velásquez, J. (2014). Una guía corta para escribir Revisiones Sistemáticas de Literatura Parte 2. *DYNA*, 81, 9-10. Ob <https://www.redalyc.org/pdf/496/49632758001.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Reporte de Turnitin



JOSÉ LUIS SIANCAS CABRERA

SIANCAS CABRERA JOSE LUIS JUEVES

 Pregrado y Segunda Especialidad

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:542089586

Fecha de entrega

18 dic 2025, 22:27 GMT-5

Fecha de descarga

18 dic 2025, 22:31 GMT-5

Nombre del archivo

TRABAJO ACADEMICO SIANCAS CABRERA JOSE LUIS JUEVES 18 MODIFICADO.docx

Tamaño del archivo

163.3 KB

44 páginas

9801 palabras

58.853 caracteres






13% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 9% Fuentes de Internet
- 0% Publicaciones
- 10% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.uct.edu.pe	3%
2	Trabajos del estudiante	PREGRADO on 2025-11-29	2%
3	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
4	Trabajos del estudiante	Universidad Catolica de Trujillo on 2025-10-30	<1%
5	Trabajos del estudiante	PREGRADO on 2025-08-29	<1%
6	Trabajos del estudiante	PREGRADO on 2025-09-30	<1%
7	Internet	www.coursehero.com	<1%
8	Trabajos del estudiante	Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO on 2024-05-06	<1%
9	Internet	revistahorizontes.org	<1%
10	Trabajos del estudiante	POSGRADO on 2025-08-28	<1%
11	Trabajos del estudiante	Universidad Cooperativa de Colombia on 2023-11-13	<1%

Anexo 2: Reporte de escritura de inteligencia artificial



JOSÈ LUIS SIANCAS CABRERA

SIANCAS CABRERA JOSE LUIS JUEVES

 Pregrado y Segunda Especialidad

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::3117:542089586

Fecha de entrega

18 dic 2025, 22:27 GMT-5

Fecha de descarga

18 dic 2025, 22:31 GMT-5

Nombre del archivo

TRABAJO ACADEMICO SIANCAS CABRERA JOSE LUIS JUEVES 18 MODIFICADO.docx

Tamaño del archivo

163.3 KB

44 páginas

9801 palabras

58.853 caracteres



21 % detectado como IA

El porcentaje indica la cantidad de texto calificado en la entrega que probablemente se generó usando IA.

Precaución: Se necesita revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de tomar decisiones acerca del trabajo del estudiante. Te alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los académicos a identificar texto que podrían haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (existe la posibilidad de que identifique erróneamente redacciones probablemente generadas por humanos como generadas por IA, y redacciones probablemente generadas por IA como generadas por humanos), por lo que no debe usarse como único fundamento para aplicar sanciones a un estudiante. Para determinar si es un caso de deshonestidad académica, se necesita de un escrutinio mayor y el juicio humano, junto con la aplicación de las políticas académicas específicas de la organización.

Preguntas frecuentes

¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje que se muestra en el reporte de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje de gran tamaño.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores al 20 %, que no aparecen en reportes nuevos, tienen una mayor probabilidad de ser falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resaltado y se indican con un asterisco en el reporte (*%).

El porcentaje de escritura con IA no debe ser el único fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes o usarlo para examinar el ejercicio entregado según las políticas de la escuela.

¿Qué significa 'texto calificado'?

Nuestro modelo sólo procesa texto calificado en la forma de escritura de formato largo. La escritura de formato largo se refiere a los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resaltarán en color cian en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados de la entrega y el porcentaje mostrado.

