

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”

FACULTAD DE HUMANIDADES

SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN EDUCATIVA



**GESTIÓN DE CONFLICTOS Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN
LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA**

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

AUTOR

Br. Guerrero Vilchez, Elí
<https://orcid.org/0009-0006-6835-6304>

ASESORA

Ms. Villavicencio Torres, Anita Cecilia
<https://orcid.org/0000-0001-5282-7139>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión de conflictos y resolución de problemas

TRUJILLO - PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Humanidades:

Yo, Ms. Villavicencio Torres Anita Cecilia con DNI N° 18121118, como asesora del trabajo de investigación titulado “Gestión de conflictos y la resolución de problemas en las instituciones educativas: Una revisión sistemática”, desarrollado por el egresado Guerrero Vílchez, Elí con DNI N° 27049774; del Programa de SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN EDUCATIVA; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el Reglamento de Titulación de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI” y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación 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. Villavicencio Torres Anita Cecilia
DNI: 18121118

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DRA. ROMY ANGÉLICA DIAZ FERNÁNDEZ

Vicerrectora académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. HÉCTOR ISRAEL VELÁSQUEZ CUEVA

Decano de la Facultad de Humanidades

DRA. TERESA SOFÍA REATEGUI MARIN

Secretaria General

DEDICATORIA

Con todo cariño dedico la presente investigación a mi esposa, a mis hijos, nietita y familiares que hicieron de mi educación posible, quienes estuvieron ahí de manera incondicional apoyando incansablemente para poder concluir este sueño anhelado que es culminar mi segunda especialidad en Gestión Educativa.

Elí Guerrero Vilchez

AGRADECIMIENTO

A Dios y a mi familia por apoyarme de manera voluntaria para culminar mi segunda especialidad, que significa mi crecimiento profesional y seguramente mi crecimiento personal. Considero que el camino este año de estudio no fue uno de los más sencillos, pero con la perseverancia y apoyo he logrado ya culminar mi segunda especialidad y ahora me queda poner en práctica y demostrar lo aprendido en el ámbito laboral en el que logre desempeñarme. Mi especial consideración y respeto a la Dra. Sandra Sofía Izquierdo Marín, por contribuir con su orientación y conocimientos para el desarrollo de esta investigación haciendo posible el desarrollo de esta, de igual manera a la plana docente de la Universidad Católica de Trujillo, quienes enriquecieron mi conocimiento con temas de estudio y crecimiento profesional.

Elí Guerrero Vílchez.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Guerrero Vilchez Elí, con DNI N.º 27049774, egresado del **Programa de estudios 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 académico titulado: **“GESTIÓN DE CONFLICTOS Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA”**, el cual consta de un total de **60 páginas**, incluyendo tablas y figuras y **03 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 autores.

En este sentido, declaro/declaramos 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



Guerrero Vilchez Elí
DNI-Nº 27049774

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	2
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO.....	5
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	6
ÍNDICE	7
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática y formulación del problema	11
1.2. Formulación de objetivos	16
1.3. Justificación de la investigación	17
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la investigación.....	19
2.1.1. Antecedentes internacionales	19
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	22
2.1.3. Antecedentes locales	25
2.2. Referencial teórico	27
III. MÉTODOS	30
3.1 Tipo y diseño de Investigación.....	30
3.2. Población, Muestra Muestreo.....	30
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.4. Procedimientos	31
3.5. Método de análisis de datos.....	31

3.6. Rigor científico.....	32
3.7. Aspectos éticos.....	33
IV. RESULTADOS.....	35
V. DISCUSIÓN.....	43
VI. CONCLUSIONES	47
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48
VIII. ANEXOS.....	58
Anexo 1: Matriz de Consistencia	58
Anexo 2: Operacionalización de variables	59
Anexo 3: Reporte de Turnitin.....	60

RESUMEN

Esta investigación es una revisión sistemática de tipo scoping review, para conocer cómo gestionan los conflictos y resuelven los problemas en las instituciones educativas. Es un tema cada vez más importante, ya que una mala gestión puede generar situaciones como el bullying o la violencia entre alumnos. La búsqueda se realizó en artículos científicos de 2020 a 2024 en bases de datos como Scopus, ProQuest, SciELO y Google Académico. Se hallaron 129 artículos, de los cuales se seleccionaron 18 cumpliendo ciertos criterios. Los artículos analizados abordan la mediación escolar, las causas del conflicto y las buenas prácticas comunicativas entre profesores y alumnos. Los resultados muestran que, aunque hay avances importantes, todavía hacen falta investigaciones más profundas y que se adapten a contextos específicos, como las zonas rurales o regiones diversas de países como el Perú. Se concluye que es necesario promover políticas y programas de formación sobre resolución pacífica de conflictos dirigidos a docentes, estudiantes y personal administrativo, para así mejorar la convivencia escolar. Esta revisión busca servir como base para futuras investigaciones y acciones educativas

Palabras clave: Gestión de conflictos, instituciones educativas, resolución de problemas.

ABSTRACT

This research is a systematic scoping review to understand how conflicts are managed and problems resolved in educational institutions. This is an increasingly important topic, as poor management can lead to situations such as bullying or violence among students. The search was conducted for scientific articles from 2020 to 2024 in databases such as Scopus, ProQuest, SciELO, and Google Scholar. 129 articles were found, of which 18 were selected that met certain criteria. The articles analyzed address school mediation, the causes of conflict, and good communication practices between teachers and students. The results show that, although there has been significant progress, more in-depth research is still needed, adapted to specific contexts, such as rural areas or diverse regions in countries like Peru. It is concluded that it is necessary to promote policies and training programs on peaceful conflict resolution for teachers, students, and administrative staff to improve school coexistence. This review seeks to serve as a basis for future research and educational actions.

Keywords: Conflict Management, Educational Institutions, Problem Resolution.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad Problemática y formulación del problema

Los conflictos en el entorno de las instituciones educativas no son un fenómeno exclusivo del presente, pues han existido a través de la historia y seguirán siendo una realidad intrínseca a aquellas instituciones donde se dan clases a estudiantes. Estos conflictos son parte de la dinámica de la educación y representan un elemento esencial para el aprendizaje y el desarrollo individual de los alumnos. Sin embargo, en años recientes se ha registrado un incremento importante de los conflictos escolares, particularmente en los niveles inferiores como las escuelas y colegios. Esto ha afectado de manera negativa la salud física y emocional de los estudiantes más jóvenes (Chumpitazi et al., 2024).

La autoestima, una característica fundamental de cada individuo que cambia dependiendo del contexto personal y social, es uno de los elementos que más se ve impactado en el ambiente escolar. La autoestima puede estar afectada por diversos factores internos, el entorno socioeducativo y las interacciones que se crean con otros individuos en la escuela. La violencia en las escuelas, en este contexto, se ha transformado en un asunto grave que afecta tanto el ambiente educativo como la salud de los alumnos. Esta situación se ve in comportamientos como insultos, amenazas, burlas, intimidaciones, peleas, acoso y agresiones físicas, así como daños a la propiedad. All of these things can have a very bad effect on students, even making them feel alone or rejected by their peers.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) señala que en los últimos años se han multiplicado los casos de acoso escolar y violencia de todo tipo en los centros educativos. Esta situación impacta principalmente a quienes trabajan en la educación básica regular (Manrique, 2024). Estos acontecimientos interrumpen y entorpecen el proceso de aprendizaje, alteran el bienestar emocional de toda la comunidad educativa, deterioran la convivencia escolar y tienen efectos negativos, en especial en los educandos menores de edad. Esta situación es preocupante por el impacto negativo en la calidad de vida y el desarrollo emocional de los estudiantes y cómo puede asumir medidas de control el profesor (Abarca et al., 2020).

Las instituciones educativas, como verdaderos lugares de formación y socialización, contribuyen al desarrollo integral de quienes participan en ellas, principalmente los educandos, que generalmente son los más vulnerables. Por eso, tienen una gran responsabilidad en la manera de abordar y resolver los conflictos. Es de vital importancia que las instituciones educativas desarrollen e implementen estrategias y políticas que favorezcan un ambiente de convivencia escolar seguro, con respeto y bienestar para toda la comunidad educativa (Checca y Cabrera, 2024).

Aquí es donde los maestros juegan un papel importante, pues ellos deben ser ejemplos y modelos de práctica de actitudes y comportamientos positivos en el entorno en el que se encuentren (Cirilo, 2023; Pure y Sánchez, 2022), y no solo instructores de contenido.

Los maestros son actores importantes para fortalecer las habilidades socioemocionales de sus alumnos, como la empatía, el respeto, la amabilidad y la resolución pacífica de conflictos. Su ejemplo diario y la forma en que interactúan en el aula son esenciales para colaborar en la convivencia. Estas acciones no solo benefician la dinámica escolar, sino que contribuyen a formar ciudadanos comprometidos con la realidad social. Fomentar el respeto y la paz en los espacios educativos permite asegurar aprendizajes significativos y perdurables, que favorezcan una sociedad más justa y comprometida con los derechos y deberes de todos (Caballero, 2024; Esquivel, 2020).

De acuerdo con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, los confinamientos durante la pandemia deterioraron las relaciones interpersonales en la escuela, siendo los más afectados los estudiantes de menor edad (Suxo, 2022). Impactó las relaciones entre maestros, directivos, estudiantes y otros integrantes de la comunidad educativa, generando roces y problemas de convivencia, sobre todo en los espacios virtuales a donde se trasladó la convivencia diaria. Charry (2023) enfatiza que el confinamiento y el distanciamiento social interrumpieron de manera abrupta la manera de interactuar de los maestros con sus estudiantes, imposibilitando aprendizajes efectivos y deteriorando las relaciones humanas entre profesores y compañeros en la virtualidad (Peralta, 2023).

La dinámica escolar experimentó un cambio drástico y prolongado que tuvo consecuencias no solo en la calidad del proceso de enseñanza, sino también en la salud física y mental de los maestros y del personal educativo en general. El bienestar emocional de los participantes se vio afectado debido a la falta de contacto en persona, la disminución

de la interacción cotidiana y el desvanecimiento de un ambiente laboral colaborativo. Este aislamiento obligatorio aumentó el estrés, la ansiedad y el cansancio, lo que redujo la habilidad de enseñar eficientemente y complicó la conservación de relaciones laborales sanas. En resumen, la experiencia demostró que no estamos listos como país para asumir una educación virtual de manera completa (Alfaro, 2024; Rafael, 2024).

En el caso de Perú, el Ministerio de Educación informó que, incluso antes de la pandemia, en 2019, se denunciaban en promedio 27 casos diarios de estudiantes víctimas de violencia escolar. Y este dato no es aislado, muestra que aún existe un problema estructural y que se necesitan políticas públicas para mejorar la convivencia escolar. Entre las causas más comunes se encuentran la baja autoestima de los estudiantes más vulnerables, las carencias en habilidades comunicativas y para la resolución de conflictos. Dichas carencias impactan tanto a agresores como a víctimas, dando cuenta de la complejidad del fenómeno (Zegarra et al., 2022).

Ante esta realidad, Arteaga (2024) enfatiza la necesidad de fortalecer la formación de profesores, tanto inicial como continua. Los programas de formación inicial y continua deben incorporar un fuerte componente de competencias socioemocionales. Estas habilidades ayudan a los educadores a regular mejor sus emociones y reacciones ante conflictos y a desarrollar relaciones interpersonales más saludables y constructivas.

Como indica Gorichon (2021), un enfoque formador como este no solo mejora el desempeño profesional, sino que contribuye a crear un ambiente escolar positivo, basado en la cooperación y el respeto mutuo. El desarrollo de habilidades socioemocionales en los docentes impacta directamente en la naturaleza de la relación que establecen con sus estudiantes. Proporcionar a los docentes herramientas y estrategias para fomentar la convivencia escolar basada en el respeto, la empatía y la comunicación asertiva es fundamental para crear un ambiente escolar equilibrado y saludable. Este tipo de ambiente escolar no solo favorece el aprendizaje, sino que también contribuye a generar un ambiente seguro, inclusivo y que promueve el desarrollo integral de los estudiantes, sin violencia, acoso ni intimidación (Sandoval, 2023).

Fomentar habilidades socioemocionales y fortalecer la resiliencia en los docentes es una forma de prevenir conflictos y manejarlos de manera más efectiva y constructiva. ¡Esta formación influye positivamente en el clima escolar, mejorando el bienestar de toda la comunidad educativa! En ese entendido, fortalecer estas habilidades no solo permite intervenir en las raíces de la violencia escolar, sino que contribuye a mejorar la calidad de

vida en las escuelas, localizadas tanto en contextos urbanos como rurales del país (Oporto, 2024).

El Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE) revela una serie de dificultades que se presentan con regularidad y que impactan a varias instituciones educativas en Lima Metropolitana. Según Ortiz (2023), los conflictos en las relaciones interpersonales, ya sea entre docentes y alumnos o entre estudiantes, la baja motivación y el desinterés por aprender, así como la elevada tasa de inasistencia estudiantil, son algunos de los retos más importantes.

Los conflictos complejos en el entorno escolar no solo obstaculizan el logro de los aprendizajes esperados, sino que también generan un ambiente poco adecuado para la enseñanza y el desarrollo pleno del estudiante, dificultando su capacidad de expresión y participación. La continuidad de estas dificultades pone de relieve la urgencia de diseñar e implementar estrategias integrales orientadas a mejorar el clima institucional, con el propósito de asegurar condiciones más favorables para el crecimiento académico y personal del alumnado (Rojas, 2022).

Según Gastelo (2022), los problemas encontrados en los ambientes escolares pueden depender en parte de las características de personalidad del profesor y la manera en que éste se desenvuelve en el contexto de trabajo. La personalidad del profesor y la forma en que sabe llevar las relaciones con sus compañeros y alumnos influyen en su desempeño. Un maestro con dificultades para desarrollar relaciones laborales sanas y efectivas no sólo puede ser poco efectivo en su trabajo, sino que puede afectar la ejecución escolar de sus alumnos.

La dinámica de contar con un docente no motivado lo suficientemente puede generar un ciclo en el que el éxito o el fracaso escolar de los alumnos se encuentre profundamente influido por las cualidades personales y profesionales del maestro ya que este es visto como un referente para los menores estudiantes, lo que resalta la importancia de fortalecer las habilidades socioemocionales y relacionales en el profesorado en el entorno familiar y escolar (Vasquez y Rodríguez, 2024).

Además, es esencial reconocer que la calidad de las interacciones que se producen dentro del aula ejerce un efecto acumulativo en la percepción que los estudiantes construyen sobre el valor de la educación y en su motivación para involucrarse activamente en el proceso de aprendizaje, y con esto obteniendo mejores logros educativos y un rendimiento óptimo. Un entorno donde predominan la desconexión

emocional y el desinterés puede instaurar un ciclo negativo que perpetúe el bajo rendimiento académico y fomente relaciones interpersonales conflictivas, dificultando significativamente el cumplimiento de los objetivos educativos planteados a nivel de instituciones educativas (Fernández, 2020; Dioses, 2024).

Es esencial tratar tanto la capacitación técnica como el crecimiento personal de los profesores en todos los niveles. Es esencial que los maestros estén equipados no solo con conocimientos pedagógicos sólidos, sino también con habilidades socioemocionales eficaces para manejar situaciones en el aula, a fin de poder crear un entorno de aprendizaje que sea positivo, motivador y productivo al mismo tiempo. Este enfoque integral no solo beneficiará el desempeño académico de los estudiantes, sino que también contribuirá al bienestar general de toda la comunidad educativa (Imbernón, 2020).

Los centros educativos, desde la escuela primaria hasta la universidad, afrontan distintos tipos de conflictos que se generan en las relaciones entre alumnos, profesores y padres. La solución de estos conflictos es fundamental para asegurar un ambiente de aprendizaje favorable y productivo, ya que la naturaleza de este afecta directamente el desarrollo académico y emocional de los estudiantes. Sin embargo, muchas instituciones tienen dificultades para abordar y resolver estos problemas. Estos desafíos se asocian con falta de estrategias apropiadas, escasez de recursos o fallas en la capacitación del personal involucrado en habilidades para resolver conflictos, dificultando establecer un ambiente escolar armonioso y colaborativo en el proceso formativo (Rodríguez y Jara, 2024).

La falta de estrategias y sistemas de apoyo para manejar conflictos en las escuelas puede crear un ambiente escolar conflictivo, el cual no es el más apropiado, en donde los problemas no son atendidos apropiadamente en el nivel de las escuelas. Esta ausencia de actuación eficaz no hace sino prolongar las tensiones y perjudicar la formación integral de la Comunidad Educativa en el caso de centros escolares con mayor incidencia. Cuando los conflictos no se abordan de manera constructiva, obstaculizan el desarrollo de un ambiente escolar positivo y colaborativo, afectando el bienestar de los estudiantes, maestros y otros miembros de la escuela, interfiriendo con el proceso de aprendizaje y crecimiento personal (Tigre, 2024).

Ante esta situación se plantea la siguiente problemática: ¿Cómo se ha abordado la gestión de conflictos y la resolución de problemas en las instituciones educativas desde la literatura científica, y cuáles son las estrategias, enfoques y limitaciones más relevantes identificadas en los estudios existentes?

1.2. Formulación de objetivos

1.2.1. Objetivo general

Analizar de manera sistemática la gestión de conflictos y la resolución de problemas en las instituciones educativas, identificando enfoques, estrategias y limitaciones presentes en la literatura científica reciente.

1.2.2. Objetivos específicos

1. Identificar las principales formas, factores y consecuencias del conflicto escolar abordadas en estudios académicos relacionados con instituciones educativas de educación básica.
2. Sistematizar las estrategias y programas utilizados en la resolución de conflictos y problemas escolares, destacando buenas prácticas y enfoques efectivos.
3. Examinar las recomendaciones existentes para la implementación de políticas y metodologías orientadas a la prevención de la violencia y la promoción de una convivencia pacífica.

1.3. Justificación de la investigación

El manejo de conflictos y la resolución de problemas en los centros educativos son fundamentales para asegurar un ambiente escolar saludable y productivo. En el mundo actual, con la creciente diversidad de estudiantes y personal y los desafíos específicos en áreas urbanas y rurales, se necesitan estrategias efectivas para crear un ambiente de aprendizaje positivo. Solucionar estos casos de manera apropiada fortalece el clima escolar, reduce el estrés y enriquece la experiencia educativa, lo que influye en el desarrollo académico y personal de los estudiantes. Indagar acerca de la resolución de conflictos y la resolución de problemas en el contexto escolar proporciona instrumentos para mejorar el ambiente escolar y el proceso de enseñanza-aprendizaje, anticipándose a los problemas y fortaleciendo las prácticas para la mejora continua y una cultura organizacional resiliente.

Con respecto a la justificación teórica, la Teoría del Conflicto de Karl Marx y el modelo de Thomas-Kilmann ofrecen un marco para comprender las raíces del conflicto y desarrollar estrategias de resolución adaptadas al entorno escolar. Estas miradas posibilitan comprender las tensiones convivenciales, diseñar mejores intervenciones y crear metodologías transferibles a casos concretos. Además, la Teoría del Desarrollo Psicosocial de Erik Erikson y la Teoría de la Inteligencia Emocional de Daniel Goleman enfatizan habilidades como la comunicación asertiva, la empatía y el autocontrol para resolver conflictos de forma positiva.

Incorporar estos principios a la práctica pedagógica crea un ambiente de respeto y colaboración, enriqueciendo la formación integral del estudiante.

Metodológicamente, se eligió un enfoque cualitativo, revisando literatura científica y artículos académicos que proporcionen evidencia empírica sobre el efecto de los conflictos y las acciones de los gobiernos en sus diferentes niveles. Este análisis permitió reconocer problemas comunes en instituciones educativas de la región Cajamarca y del país. Los resultados son altamente prácticos: permiten desarrollar programas de capacitación, fortalecer la comunicación con las familias y la comunidad, mejorar el bienestar de los estudiantes y guiar cambios sostenibles en las políticas escolares. Estas medidas pueden ser implementadas por gobiernos locales y municipales para contextos educativos variados.

A nivel social, la importancia de esta investigación es que puede servir de inspiración para políticas y estrategias que mejoren el bienestar y el desarrollo integral de los estudiantes de educación básica regular a nivel regional y nacional. Con ello se está ayudando a crear una sociedad más cohesionada, inclusiva y formada para el desarrollo sostenible, que pone en primer lugar formar ciudadanos capaces de convivir y resolver sus diferencias de manera pacífica.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

López (2021) realizó una investigación para analizar cómo el acoso escolar se desarrolla en las aulas y cómo afecta la salud emocional y mental de los estudiantes en toda Latinoamérica con agresiones físicas y verbales. La investigación se apoyó en una revisión sistemática de la literatura, donde se encontraron 55 autores que habían escrito sobre estos temas; sus artículos se localizaron en bases de datos como Medline, EBSCO y Scopus. También se abordaron teorías sobre cómo prevenir el bullying con programas comunitarios en los centros educativos. Los resultados mostraron que generalmente la violencia escolar ha aumentado en los últimos años en las escuelas de Latinoamérica.

Según la investigación realizada por Mosquera (2022), cuyo objetivo fue analizar los factores de violencia y conflicto en las instituciones educativas de Colombia, el estudio se centró en el análisis de las variables relacionadas con la violencia y el conflicto a través de la aplicación del equilibrio de Nash. Esta investigación de carácter cualitativo adoptó un enfoque descriptivo correlacional. Los resultados mostraron que, estadísticamente, no existe una diferencia significativa en la percepción de los participantes en relación con las categorías de violencia escolar. A partir de esto, Mosquera concluyó que se está produciendo un proceso de normalización de los diversos aspectos de la violencia, tanto en las comunidades como en las instituciones educativas.

Rosero (2021) realizó una investigación con el objetivo de proponer orientaciones para la capacitación de mediadores en resolución de conflictos escolares en territorios afectados por el conflicto armado en Colombia. La investigación se llevó a cabo en la Escuela Normal Superior de Mayo, con una muestra de 35 estudiantes cuyas edades oscilaban entre los 18 y 24 años. La investigación fue de enfoque cualitativo, de tipo etnográfico, y como técnicas de recolección de datos se utilizaron entrevistas, encuestas y talleres. Los resultados evidenciaron la necesidad de la mediación escolar como un pilar de la práctica educativa. Se determinó que las herramientas de normalización apoyan la convivencia y reconstruyen el tejido social en estas comunidades.

)} Pulido et al. (2020) realizaron una investigación para determinar el efecto de un proyecto de mediación de conflictos sobre la percepción de violencia escolar, después de un programa de formación para mediadores escolares en b-learning y jornadas escolares en parejas. La investigación se llevó a cabo en una institución educativa de Valledupar,

Colombia, con un diseño experimental de grupos paralelos, donde grupos fueron entrenados con ambas metodologías y un grupo control. Los resultados revelaron que hay altas necesidades insatisfechas en los análisis poblacionales estudiados. La investigación determinó que se deben replicar de forma objetiva los resultados de este tipo de intervenciones en el contexto educativo.

El estudio realizado por Pérez et al. (2020) tuvo como propósito entender los elementos socioambientales que afectan la violencia urbana y que tienen un impacto en las dinámicas de convivencia escolar en escuelas públicas de Pasto, Colombia. Para recopilar datos, la investigación se basó en el análisis cualitativo y empleó como técnicas la observación, las entrevistas semiestructuradas y los grupos focales. Los hallazgos demostraron la importancia de aspectos como los familiares, los políticos, los socioeconómicos y los de control territorial, que inciden directamente en el rendimiento académico del alumnado, sus relaciones interpersonales y otros elementos vinculados con su desarrollo integral en el ámbito educativo.

Benítez (2020) hace un recorrido por las políticas de convivencia escolar en Colombia en el marco latinoamericano. La metodología utilizada fue de tipo documental, analizando diferentes fuentes como leyes, decretos, jurisprudencia de la Corte Constitucional, guías ministeriales, tesis y artículos científicos. Esta mirada permitió analizar tres aristas: la justificación jurídica de tales políticas, las vías alternativas que se han tomado y las aristas aún no consideradas. El estudio encontró que Colombia direcciona sus políticas hacia un modelo democrático, de una sociedad respetuosa de los derechos humanos, como la libertad, la justicia y la dignidad. Además, se hizo hincapié en que la pedagogía en el país se mueve en estos marcos.

Echegaray y Expósito (2021) realizaron una investigación sobre el paradigma de la convivencia en la gestión escolar, las políticas educativas y el marco normativo en la República Argentina. La investigación constató que los directivos atraviesan dificultades para elaborar una noción de autoridad distinta a la que habitualmente se trabaja en las escuelas de educación básica regular. La investigación, de tipo documental y descriptivo, se centró en la convivencia escolar como factor principal. Finalmente, se hizo hincapié en que los directivos educativos deben promover acciones preventivas e interventoras ante situaciones emergentes en los centros educativos a nivel nacional.

El objetivo de la investigación realizada por Pérez y Montoya (2020) fue elaborar un enfoque didáctico fundamentado en actividades recreativas para resolver conflictos

escolares en el sexto año de la Institución Educativa Cristóbal Colón, situada en Armenia, Quindío. La investigación utilizó la observación, entrevistas y registros de campo como métodos para recoger datos. El enfoque utilizado fue el microetnográfico cualitativo. Se enfocó en 24 alumnos del grupo 6B y en 6 profesores. Los hallazgos resaltaron la importancia de situar la mediación de conflictos escolares como un aspecto clave en el análisis socioeducativo, sobre todo en un entorno cambiante que presenta retos importantes para la sociedad.

Jordán et al. (2021) realizaron una investigación cuyo objetivo fue diagnosticar la presencia de violencia y sus tipologías en estudiantes de educación secundaria en Ecuador. La investigación siguió una metodología de mediación de conflictos, con encuestas, cuestionarios y entrevistas a estudiantes, padres, maestros y directores de diferentes escuelas del país. Los resultados revelaron que la violencia psicológica y verbal es la más frecuente, y que el protocolo más comúnmente utilizado para abordar estos casos es el acta de compromiso. Pero se determinó que los mecanismos de mediación existentes eran insuficientes para abordar la magnitud y variedad de casos de violencia denunciados.

Fuentes et al. (2023) realizaron una investigación sobre la regulación emocional, que se refiere a los procesos automáticos y conscientes que se emplean para disminuir, mantener o aumentar aspectos de las emociones. El propósito del estudio fue analizar y sintetizar la producción científica publicada entre 2010 y 2022 acerca de la emoción y la cultura en el contexto escolar. La metodología fue una revisión sistemática de documentos indexados en la base de datos Web of Science, relacionada con la regulación emocional y la cultura en contextos educativos, siguiendo la guía PRISMA. Después de aplicar los criterios de inclusión, se obtuvieron 17 artículos elegibles. Los resultados mostraron que los factores culturales moldean las maneras de regular las emociones, asociándose al desarrollo individual, social y cultural de las personas. Para concluir, se hizo hincapié en la necesidad de abordar las creencias afectivas desde marcos culturales, no sólo como un elemento de la salud mental en general, sino como una dimensión emergente y pertinente en el campo de la educación.

Monge y Gómez (2020) realizaron una investigación sobre el efecto de la convivencia escolar en la formación inicial del profesorado de Infantil y Primaria. El propósito fue analizar los contenidos, objetivos, competencias y recursos que se trabajan en esta etapa educativa. Para ello, utilizaron un método bibliográfico de las guías docentes, analizando aspectos como la conceptualización de la convivencia, las tipologías de

conflictos escolares y la estructura del modelo integrado de gestión de la convivencia escolar. Entre los principales resultados se encontró una alta presencia de factores fundamentales para la construcción de la convivencia escolar. Pero se determinó que todavía hay aspectos por fortalecer en la formación inicial de docentes en instituciones regulares de educación básica.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Según Leguizamón y Gonzáles (2021), revisaron el estado del conocimiento de las habilidades para la convivencia pacífica escolar en estudiantes de educación básica regular primaria. El diseño de la investigación fue una revisión sistemática de la literatura utilizando palabras clave como conflicto, trabajo colaborativo en educación física, habilidades para el manejo de conflictos escolares, manejo de la convivencia escolar en educación física y manejo de conflictos en educación física. La búsqueda de información se llevó a cabo en bases de datos como ScienceDirect, Web of Science, Redalyc, el repositorio ResearchGate y Google Académico, de donde se revisaron 50 documentos. Los resultados mostraron el beneficio de estas investigaciones en la comunidad educativa, generando ambientes laborales más saludables en los diferentes niveles educativos. También los autores concluyeron que una de las mejores maneras de evitar conflictos es dedicarle más tiempo a la clase de educación física, ya que es un espacio diferente al aula, donde se pueden utilizar diferentes recursos didácticos.

Pérez (2022) llevó a cabo un estudio acerca de la convivencia escolar saludable, que se define como el producto de una labor conjunta y empática. El propósito del estudio fue determinar, examinar y debatir los hallazgos de la interacción entre el sistema de convivencia escolar y su rol esencial en la educación. Se utilizó un enfoque metodológico descriptivo-documental, con un diseño bibliométrico. Para filtrar los documentos, se emplearon operadores booleanos AND y OR, mientras que la técnica PRISMA se utilizó para elegir los artículos. La búsqueda de información fue realizada en bases de datos como Latindex, SciELO, Scopus y Web of Science. Después de revisar los contenidos, se seleccionaron 15 artículos que demuestran cómo fue la convivencia en las escuelas durante la pandemia.

Con el propósito fundamental de examinar la conexión entre el liderazgo distribuido y la solución de conflictos en entidades educativas del distrito, Mendoza (2021) realizó una investigación. Empleó un diseño transversal y no experimental, con una metodología correlacional básica. La muestra de la población analizada consistió en

30 participantes, entre los que se encontraban profesores y directores de centros educativos de nivel inicial ubicados en el distrito. La recolección de información se realizó a través de encuestas, empleando dos cuestionarios: uno para medir la resolución de conflictos y otro para evaluar el liderazgo distribuido. Los hallazgos indicaron que la correlación de Rho de Spearman fue +0.767, con un valor de p igual a 0.05. Estos descubrimientos muestran una correlación positiva significativa y alta entre la resolución y el liderazgo distribuido. Los resultados revelaron que la correlación de Rho de Spearman fue de +0.767, con un valor de $p = 0.05$. Estos resultados muestran que existe una correlación altamente significativa entre el liderazgo distribuido y la resolución de conflictos en las instituciones educativas estudiadas en el área de intervención.

Bustamante y Taboada (2022) realizaron una revisión sistemática con el objetivo de analizar la convivencia escolar. La investigación, de carácter descriptivo, incluyó el análisis de siete estudios previos. Como resultado, propusieron un concepto de convivencia escolar desde la perspectiva de la verdad, la justicia, el desarrollo familiar y social, elementos que contribuyen al fortalecimiento del campo educativo en el país. La conclusión de su estudio fue que la vida escolar debe centrarse en tres aspectos clave: el pedagógico-curricular, el organizativo-administrativo y el socio-comunitario. Además, sugirieron abordar el tema de la exclusión social como una nueva área de investigación dentro del marco de la convivencia escolar.

Rojas (2021) llevó a cabo una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión organizacional de atención a la diversidad y la convivencia escolar en las instituciones educativas públicas de nivel secundario en la Selva Central. El estudio fue de carácter no experimental, de nivel descriptivo, y empleó el método científico e hipotético-deductivo con un diseño correlacional comparativo. La muestra estuvo compuesta por 480 colaboradores de la zona de intervención, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios. Los hallazgos del análisis comparativo indicaron que la mayoría de los encuestados, según la UGEL y el tamaño de la institución educativa, perciben un nivel bueno de gestión organizacional de atención a la diversidad y un nivel favorable de convivencia escolar. Como conclusión, existe una relación directa, fuerte (0,793) y altamente significativa entre la gestión organizacional de atención a la diversidad y la convivencia escolar.

Carrión et al. (2022) realizaron un estudio con el objetivo de analizar la

convivencia inclusiva y el clima escolar en estudiantes provenientes de comunidades nativas de una provincia amazónica del sureste de Perú. La investigación fue de tipo cuantitativo, con un diseño descriptivo-correlacional de corte transversal, y tuvo como muestra a 60 estudiantes provenientes de comunidades indígenas. Los resultados mostraron un coeficiente de correlación (p -valor = 0,591) de Tau B de Kendall, indicando una correlación positiva entre la convivencia inclusiva y el clima escolar. La investigación concluyó que es necesario promover la educación inclusiva intercultural en las instituciones educativas que acogen a estudiantes de comunidades indígenas o relacionadas, con el fin de mejorar su integración y el ambiente escolar.

Lamadrid et al. (2021) elaboraron un estudio con el objetivo de diseñar un modelo de convivencia que fortaleciera el desempeño docente en las Instituciones Educativas polidocentes del distrito de Morropón. La investigación empleó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo-propositivo y un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 50 docentes y 3 directores, quienes participaron a través de Google Drive. Los resultados mostraron que el 41,5% de los docentes y directivos se identificaron con un nivel bajo en su desempeño. Para el diseño del modelo, se revisaron documentos de los últimos cinco años, incluyendo bases de datos institucionales, revistas científicas indexadas, Scopus y los programas curriculares aprobados por el Ministerio de Educación del Perú. Además, se propuso un modelo de convivencia fundamentado en las teorías de Ausubel y Vigotsky, el cual incluye dimensiones pedagógicas, políticas y éticas, y se concluyó que este modelo contribuiría a mejorar la calidad del sistema educativo peruano.

Zamora (2020) llevó a cabo un estudio con el objetivo de determinar el impacto

de la aplicación de estrategias de aprendizaje colaborativo en los estilos de solución de conflictos en los estudiantes del tercer año de secundaria de una institución educativa en Ancash, Perú. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, descriptivo, preexperimental y de corte transversal, con una muestra de 16 estudiantes. Los resultados indicaron que las puntuaciones promedio sobre los estilos de solución de conflictos en los estudiantes fueron superiores en el postest (14,06) en comparación con el promedio del pretest (9,50). En cuanto a los estilos de resolución de conflictos, se observó una disminución del estilo competitivo en los estudiantes masculinos, mientras que en las estudiantes femeninas se incrementó el estilo colaborador.

Hoyos y Herrera (2023) llevaron a cabo una investigación sobre la gestión de la convivencia escolar, buscando analizar las bases teóricas que sustentan la gestión de la convivencia escolar como apoyo a la gestión educativa. La metodología utilizada fue el análisis documental cualitativo, que implica la recuperación de información. Como resultado, se determinó que una de las claves para la construcción de la convivencia escolar es la autonomía y participación de los estudiantes. Se hizo hincapié en que las escuelas deben promover factores como la confianza, que permitan a los alumnos realizar procesos reflexivos, tomar decisiones, resolver conflictos de forma pacífica, asumir responsabilidades, valorando la individualidad y el trabajo cooperativo.

Puedo et al. (2023) realizaron una investigación cuyo objetivo fue analizar cómo el currículo favorece la convivencia escolar. La metodología fue una revisión bibliográfica en bases de datos como Dialnet y Google Académico. Los resultados revelaron que el currículo es un factor esencial para fomentar la convivencia escolar y determinaron que un currículo orientado a la convivencia escolar favorece la inclusión y seguridad emocional de quienes conforman los centros educativos en el país.

2.1.3. Antecedentes locales

Llanos (2023) investigó el manejo de conflictos en una institución educativa, verificando cómo la autoestima influye en el desarrollo significativo de un conflicto. La metodología fue cuantitativa, de tipo propositiva; se trabajó con 16 docentes nombrados y contratados de la Institución Educativa San Juan de Dios, distrito de Niepos, Cajamarca. Los resultados mostraron que existen carencias significativas en el manejo de conflictos: 10% en el abordaje y resolución de conflictos, 14% en habilidades sociales, 40% en habilidades emocionales, 54% en prevención de conflictos, 59% en aprender a resolver un conflicto y 64% en crecimiento y transformación personal. Como parte de la

intervención, se elaboraron 29 talleres, y se llegó a la conclusión de que se deben implementar procesos de mejora continua para disminuir los índices de baja autoestima en los educandos escolares.

Amayo (2022) laboró una investigación con el objetivo de proponer una directiva educativa que regule los casos de contravención a adolescentes en la ciudad de Cajamarca con el fin de ser indemnizados, la metodología se realizó con un muestreo no probabilístico con criterio intencional, las unidades de estudio lo conformaron los directores de colegio y autoridades educativas, lo que resultó que un alto porcentaje estuvo de acuerdo con la reparación de daños a través de indemnizaciones.

Rabanal (2024) realizó una investigación con el objetivo de determinar los índices de violencia infantil en instituciones educativas de educación inicial, de ámbito urbano marginal en la región Cajamarca, la metodología fue una investigación descriptiva de corte transversal, la recolección de datos lo hizo mediante una encuesta a estudiantes al azar, los resultados mostraron que el 69.8% de los estudiantes manifiestan que la violencia infantil es poco o frecuente, 22.6% manifiesta que es frecuente y el resto dicen que la violencia en las instituciones educativas son altas o frecuentes en el ámbito de estudio.

Ocupa (2021) en su investigación basada en el bullying y convivencia escolar en estudiantes del nivel primario en un colegio nacional en la ciudad de Jaén, Cajamarca. El objetivo fue determinar el índice de correlación entre las variables. La metodología usada fue de corte transversal, lo conformaron 60 escolares. Los resultados obtenidos evidenciaron una relación inversa entre el bullying y la convivencia escolar.

Sanchez (2024) en su investigación persiguió el objetivo de determinar la relación entre la gestión de conflictos y convivencia escolar en una institución educativa secundaria de Jaén. Metodológicamente, se usó el enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, la muestra fue de 50 docentes. Determinó que las variables se relacionan de manera positiva, hallándose que el Rho de Spearman fue 0,818. En tal razón se arriba a la conclusión de que, si mejora la gestión de conflictos también mejorará la convivencia escolar en los estudiantes de la institución educativa investigada.

2.2. Referencial teórico

Problemas en estudiantes

Las dificultades en estudiantes en la etapa escolar, involucra en su afrontamiento a la comunidad educativa. Dentro de la dinámica de este tipo de violencia en las instituciones educativas; la tríada agresora, víctima, espectador no se circunscribe al grupo de pares; es fundamental para su visibilización y abordaje la participación, interactiva y cooperativa de docentes, orientadores, autoridades y la familia (Callejo y Zapatera, 20214; Quintana et al., 2012).

Abordaje de conflictos

Es importante tener en cuenta que los conflictos que no se atienden o resuelven a tiempo pueden crear barreras significativas para la cooperación y el trabajo en equipo. Sin embargo, se debe señalar que la habilidad para resolver conflictos no se limita únicamente al ámbito laboral; sino a múltiples áreas de la vida personal y profesional. Si un conflicto no se resuelve correctamente en sus etapas iniciales, existe el riesgo de que se intensifique, lo que podría perjudicar la comunicación y las relaciones entre las personas implicadas en el mismo. Por lo tanto, la intervención temprana es esencial para asegurar un entorno de comunicación saludable y productivo (Soriano, 2016).

Problemas que generan los conflictos

Existen cuatro factores que determinan el riesgo del bajo rendimiento académico de un niño en edad escolar: presentar historia de ausentismo o problemas disciplinarios; presentar estado de deprivación socio afectiva y problemas de maltrato, pertenecer a un hogar con tres o más niños menores de cinco años o ser un niño frecuentemente enfermo. Estos factores que fueron encontrados están directamente relacionados con uno de los reportados en otras investigaciones realizadas a nivel latinoamericano, en las cuales se concluye que uno de los principales problemas de la educación primaria, es la poca retención del niño en la escuela (Enríquez, et al., 2013).

Naturaleza de un conflicto escolar

No cabe duda de que el conflicto es casi inherente a la naturaleza de las relaciones que suceden en los centros. Se trata de un problema social que requiere un planteamiento holístico y, por tanto, percibido desde una perspectiva social, familiar y escolar. La gran mayoría de los miembros de las comunidades educativas de los centros en zonas rurales de los países latinos perciben un buen ambiente escolar, si bien los tipos de violencia

escolar evaluados aparecen en mayor o menor medida en estos centros educativos. Las conductas violentas en los jóvenes constituyen un problema de índole social, y su incidencia parece mantener cierta tendencia al aumento (Nieto, et al., 2017).

Violencia escolar

La violencia escolar es un fenómeno existente en los medios escolares, que involucra a toda la sociedad no solo porque la escuela y el sistema educativo es parte de esta, sino, porque, además, los niños y adolescentes que forman parte de la escuela, primero, forman parte de sus propias familias y de su entorno social (Cedeño, 2020).

Teorías de resolución de conflictos

En el contexto de la teoría sobre la resolución de conflictos, el concepto de gestión de conflictos ha evolucionado a lo largo del tiempo, adquiriendo significados y funciones específicas. A diferencia del enfoque de resolución de conflictos, que se centra en identificar y abordar las causas subyacentes de conflictos complejos y prolongados, así como en promover cambios en las condiciones estructurales que los generan, la gestión de conflictos adopta un enfoque diferente (Alarcón, et al., 2024).

Teoría relacional

La perspectiva funcionalista desde la que habitualmente se entienden y enfocan los conflictos, emplea una lógica instrumental más centrada en la dimensión procedimental protocolos de actuación y funcionalista control de riesgos. Es necesario, sin embargo, acudir al origen de los conflictos que hoy ahogan a la institución educativa y que remiten a una raíz mucho más profunda que entronca con cuestiones culturales, sociales, valorativas y educativas. Son síntoma de la generalización de intercambios instrumentalizados, deshumanizados, precarios, más centrados en el individuo que en las relaciones (Sandoval y Garro, 2017).

Teoría de la subjetividad

La construcción de la convivencia se constituye en este proceso constante de instalación y reconstrucción, donde el profesor se transforma en un lector activo, interpretativo de lo que observa del clima de aula y la convivencia escolar, retroalimentando en forma constante sus formas de interpretación (teorías subjetivas) y a la vez, constituyéndolo en lo que éstos denominan como “su experiencia”, la que ciertamente se va desarrollando con el pasar del tiempo y con las múltiples experiencias cotidianas que les acontecen (Retuert y Castro, 2017).

Gestión de conflictos

El objetivo principal de la gestión de conflictos es reducir la intensidad del conflicto y redirigirlo hacia un contexto donde se puedan explorar y buscar posibles soluciones. Este enfoque resulta especialmente aplicable y efectivo en situaciones en las que las partes involucradas comparten, al menos parcialmente, ciertos valores o necesidades fundamentales. Este aspecto es crucial, ya que la existencia de intereses o valores comunes puede facilitar el diálogo y la negociación, permitiendo que las partes colaboren hacia una resolución constructiva y cooperativa del conflicto (Blanco, 2014). La gestión adecuada de conflictos no solo contribuye a resolver disputas, sino que también puede fortalecer las relaciones entre las partes implicadas, fomentando un ambiente de cooperación y entendimiento mutuo.

Mediación de conflictos

La inclusión de las TIC en la formación y entrenamiento de los mediadores; en comparación, ninguno de los antecedentes revisados manifestó integración de tecnologías en los procesos de enseñanza necesarios en la formación sobre mediación escolar. La literatura especializada incluso ha reconocido las ventajas del b-learning en los procesos de aprendizaje, toda vez que enriquece con hipermedialidad y la posibilidad de contar con diversos recursos pedagógicos, combina lo sincrónico y asincrónico, y mejora la interactividad y comunicación entre aprendices e instructores (Pulido, et al., 2020).

Prevención de la violencia en instituciones educativas

Se puede realizar a través de impartir talleres y evaluar la violencia escolar en tercero y cuarto semestre de la muestra radica en que ya existe un establecimiento como grupo de un año dentro de la carrera y que se conocen un poco más entre ellos y ellas, además de que la evaluación institucional realizada anualmente presenta indicadores de violencia mayor en este ciclo escolar que en otros. Básicamente se puede implementar programas a través de convenios con las carreras de psicología en general para generar mejores espacios de protección al niño y al adolescente (Robles, 2015).

III. MÉTODOS

3.1 Tipo y diseño de Investigación

La investigación llevada a cabo se caracteriza por un enfoque cualitativo, siendo clasificada como básica y utilizando un diseño narrativo de tópicos junto con una revisión sistemática. Según Harvey (2022), el método cualitativo busca comprender fenómenos en su entorno natural a través de datos no numéricos, enfocándose en el "por qué" en lugar del "qué". Esta manera de hacer posible la mirada sobre la comunicación y la subjetividad. Por otro lado, la investigación básica (también llamada pura o fundamental) busca entender y ampliar el conocimiento sobre un fenómeno. Su objetivo es producir datos para apoyar o refutar teorías y así ampliar el conocimiento en un campo determinado. Este tipo de investigación es la que da pie a las aplicaciones. Por otro lado, la revisión sistemática es un tipo de investigación científica que reúne toda la información disponible sobre una pregunta o tema en particular. Su propósito es presentar una síntesis comprensiva y objetiva de los estudios existentes sobre un tema, empleando métodos sistemáticos y transparentes para reducir sesgos y obtener resultados confiables que apoyen la toma de decisiones (Loayza, 2020).

Población, muestra y muestreo

En este estudio se eligieron como contexto de análisis distintas bases de datos de alto impacto. Estas bases de datos, luego de ser analizadas y depuradas, arrojaron como resultado artículos que contribuyeron a la generación de nuevos conocimientos en la gestión de conflictos y resolución de problemas. A través de esta metodología se intentó adquirir información que permitiera comprender mejor estos temas y cómo afectan en el ámbito académico y profesional.

3.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recopilación de información sobre el tema de estudio se utilizaron las bases de datos Scopus, ProQuest y SciELO; se usó la técnica observacional a través de un monitor o computadora. El instrumento fue una ficha de recolección de datos, donde se tomaron en cuenta los siguientes indicadores: Autor(es), Año, Contexto (País), Título del artículo, Tipo de instrumento, Nombre del instrumento y/o marco teórico, Características del instrumento, Criterios, aspectos, dimensiones o categorías analizadas, número de preguntas, Participantes, Tipo de centro, Característica socioeconómica y Nivel educativo. También se usó el buscador de Google Académico como fuente fidedigna de

artículos académicos, usando palabras clave para delimitar la búsqueda y encontrar información pertinente.

3.3. Procedimientos

En el momento de la recolección y el análisis de datos, se eliminaron las citas repetidas que aparecieron por la amplia búsqueda en las bases de datos. Luego, se eligieron solo aquellas fuentes relevantes que se ajustaran a los criterios de inclusión definidos previamente. Además, se rescataron e indexaron los títulos y resúmenes de las investigaciones para hacer una revisión exhaustiva del contenido. Esta revisión se aseguró de que los títulos y resúmenes ofrecieran la información requerida por los criterios y propósitos del estudio, garantizando que las fuentes incluidas fueran pertinentes y de calidad.

3.4. Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se ha utilizado el método scoping review, el cual permite sintetizar la información existente sobre un tema. En este caso se abordó la resolución de problemas y conflictos en escolares. La revisión se realizó en un periodo de tiempo de los últimos 5 años, para así poder recopilar los artículos más recientes y relevantes sobre la investigación en esta área. Esta metodología ofrece una visión general de la investigación existente, identificando tendencias, lagunas y áreas que necesitan ser exploradas con mayor profundidad (Fernández et al., 2020).

Para el análisis e interpretación de los resultados solo se usó Excel para sacar porcentajes y demás características de los resultados obtenidos, los cuales fueron los esperados dentro de las limitaciones que implica hacer una revisión sistemática. Para la revisión se tomaron en cuenta tres idiomas para la búsqueda de información: inglés, español y portugués. También se usaron términos específicos con los operadores booleanos: "Conflictos escolares", "Conflictos en instituciones educativas", "Solución de problemas", "School conflict management", "Conflict management in educational institutions", "Problem solving", "Gerenciamiento de conflictos escolares", "Gerenciamiento de conflictos en instituciones educativas", "Solución de problemas escolares", "Manejo de conflictos en instituciones educativas", "Solución de problemas", entre otras, para acotar la búsqueda en las bases de datos. Esta metodología aseguró que los resultados fueran representativos y aplicables al propósito de la investigación.

Se incluyeron artículos de investigación descriptivos desde enero de 2020 hasta

noviembre de 2024 por la actualidad del tema. También se incluyeron investigaciones que, aunque no abordaron directamente la gestión de conflictos escolares, estuvieran orientadas o fueran afines a los temas de la presente investigación. Esta metodología permitió conocer de manera actualizada los modos y maneras de resolución de conflictos escolares.

3.5. Rigor científico

El estudio se presenta de acuerdo con los lineamientos que la APA ha fijado para investigaciones cualitativas, lo que facilita una evaluación estricta y fiable. Al enfocarse en la transparencia y la ética, se garantiza que los resultados sean expuestos al lector de forma clara y comprensible. Se destaca la relevancia de tener en cuenta la diversidad cualitativa, que muestra cómo el punto de vista y los valores individuales del investigador pueden afectar el enfoque de la investigación, la interpretación de los datos y las decisiones metodológicas. Asimismo, incluir los contextos socioculturales del investigador y de la investigación posibilita entender mejor cómo los elementos externos pueden afectar los resultados, lo cual hace más sencilla la evaluación de la aplicabilidad de los

Además, la explicitación de los contextos socioculturales del investigador y de la investigación ayuda a comprender cómo los factores externos pueden afectar los resultados, lo que permite juzgar su transferibilidad a otros contextos pertinentes (Bantry et al., 2019).

En esta investigación, la integridad metodológica se garantiza a través de la adaptación a la diversidad lingüística, asegurando que los datos sean significativos y accesibles para un público grande. Se establece una regla esencial que se manifiesta en dos elementos básicos: "la fidelidad al tema de estudio", que garantiza que las perspectivas empleadas son pertinentes y coherentes para describir con precisión el objeto de estudio mediante conceptos definidos y precisos; y "la utilidad para cumplir los objetivos de investigación", lo cual supone que la metodología elegida posibilita, de manera efectiva y aplicable, que se cumplan los propósitos establecidos. Como Levitt et al. (2018) enfatizan, este método es fundamental para garantizar la validez y la eficacia de la investigación en términos cualitativos.

El reglamento particular para presentar el informe de investigación, que se basa en un proceso iterativo cualitativo, enfatiza la relevancia de evaluar correctamente la

exploración e inducción de subjetividades y contextos variados. Esta perspectiva busca asegurar que se mantenga la transparencia del método adoptado y brinda una sólida justificación de las teorías y conceptos literarios relevantes que apoyan la investigación.

La explicitación de la subjetividad del investigador se transforma en un elemento esencial, en la medida en que da cuenta de las estrategias utilizadas para favorecer la reflexión consciente y crítica a lo largo de la investigación. Esta transparencia no solo educa al lector sobre el cuidado tomado en la recolección y el análisis de los datos, sino que también ayuda a entender las contradicciones y discrepancias que puedan surgir en el estudio.

Al hacer uso de este método se pretende enriquecer el contexto de la investigación, mostrar la riqueza de los resultados y hacer una valoración de los datos recogidos. Como señalan Levitt et al. (2018), este proceso iterativo posibilita la presentación de una manera coherente y comprensible de los hallazgos más relevantes, ofreciendo un análisis sólido que puede orientar la reflexión académica y la práctica.

3.6. Aspectos éticos

La investigación se ha escrito en un lenguaje sencillo que permite comprender lo que el investigador observa e interpreta. Este método hace posible mostrar de manera transparente los resultados cualitativos, en un proceso iterativo que permite la autocorrección y la creación de nuevo conocimiento original. La recursividad entre la investigación y los métodos utilizados y la reflexividad del investigador son un elemento que enriquece el proceso de investigación. La reflexividad, porque es un ejercicio consciente de los prejuicios y puntos de vista del investigador, beneficia una interpretación más detallada y contextualizada del fenómeno bajo estudio, brindando una visión más amplia y sutil de los resultados logrados. Este procedimiento garantiza, además, que las conclusiones estén más en línea con los propósitos de la investigación, lo cual ayuda a validar los resultados y a mejorar la calidad del estudio (Uzcátegui y Betancourt, 2013).

Esta postura no sólo enriquece el análisis, sino que reconoce la subjetividad del investigador como una fuente de conocimiento para la comprensión del fenómeno. Teniendo en cuenta las miradas y reflexiones del investigador, se enriquecen los datos y se logra establecer conexiones más profundas con el contexto en el que se desarrolla el estudio, en este caso, la convivencia escolar en los centros educativos. La subjetividad como parte del proceso de investigación enriquece los resultados al incluir la perspectiva del investigador, enriqueciendo la interpretación del fenómeno.

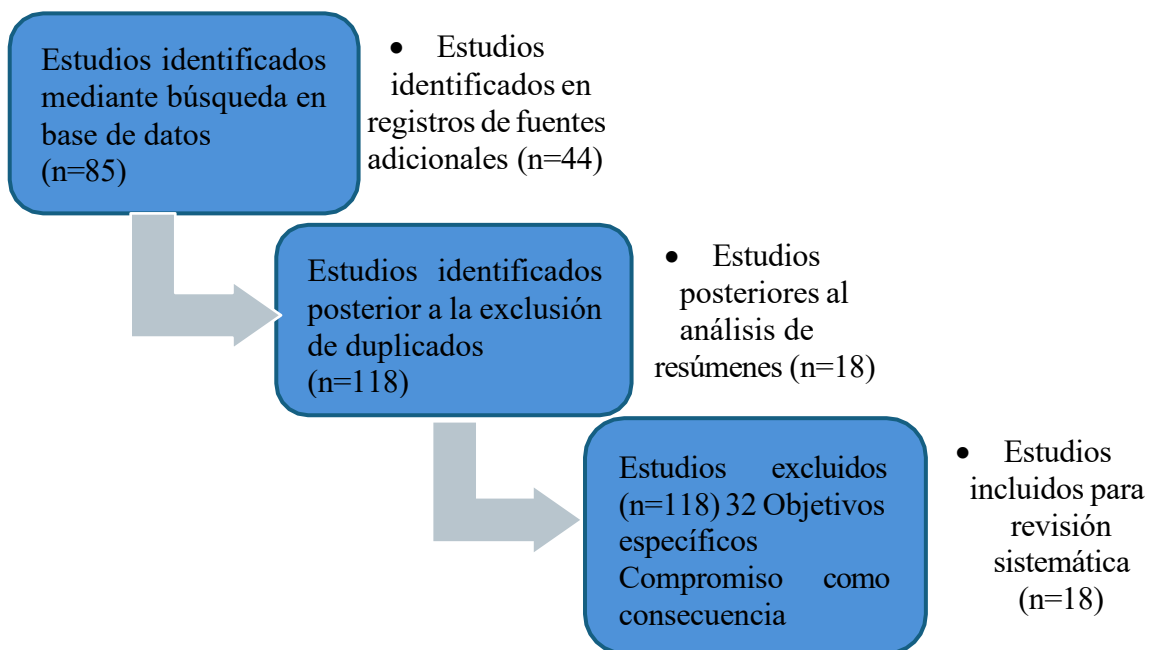
El compromiso intelectual del investigador se manifiesta en todo el proceso de la investigación, desde la propuesta hasta la ejecución y la presentación de resultados. Este método garantiza la narración de las contribuciones de diferentes autores, lo que permite no solo una revisión justa y transparente de los artículos científicos, sino que también la colaboración entre las comunidades científicas y el intercambio de recursos. Además, hace hincapié en la transparencia al presentar cada teoría, respetando la autoría de los trabajos elegidos y asegurando la ética en la presentación de los resultados (Reyes et al., 2020). Este respeto a las aportaciones individuales no solo refuerza la credibilidad de la investigación, sino que crea un ambiente de reconocimiento en la comunidad científica, necesario para el avance del conocimiento en cualquier campo. La investigación se ha guiado por los principios éticos del Colegio de Psicólogos del Perú, en el código de ética y deontología, donde destaca la evaluación ética en todo el proceso de la investigación. En particular, los artículos 22, 23 y 24 de dicho código señalan el deber del profesional de someterse a altos principios éticos y, cuando sea preciso, buscar asesoramiento ético para garantizar los derechos de los autores y las obras utilizadas en el estudio (Caicedo et al., 2020). Esta perspectiva ética es esencial para asegurar la integridad de la investigación, el respeto por los derechos de los participantes y la transparencia en el manejo de la información.

IV. RESULTADOS

En la figura 1 se presenta un análisis detallado del proceso de selección de literatura realizado en motores de búsqueda generales, donde inicialmente se identificaron 129 artículos de investigación, que incluían tanto revisiones como estudios descriptivos aplicados. Se eliminaron los manuscritos duplicados publicados en distintas revistas. Tras aplicar un primer filtro, basado en la evaluación de los resúmenes de las investigaciones, se seleccionaron 118 estudios, descartándose 100 de ellos por no estar alineados con las variables ni con los objetivos específicos del estudio. Como resultado, se obtuvo un total de 18 artículos que cumplían con los criterios definidos por el investigador. Estos artículos fueron posteriormente analizados en función de las limitaciones establecidas y los objetivos planteados, con el propósito de desarrollar estrategias de gestión educativa y abordar la resolución de conflictos en el contexto escolar de estudiantes de instituciones educativas.

Figura 1

Artículos de investigación seleccionados



Nota. Información recolectada de las bases de datos académicos, figura referencial por los filtros realizados por el investigador.

Tabla 1*Características generales de los estudios considerados para esta revisión sistemática*

Nº	Autor (es) (Año)	Revista	País
1	Abarca, S., (2021)	Revista Científica Pedagógica Atenas	Perú
2	Clayton, C., (2021)	Revista de Psicología Aplicada y Preventiva	Estados Unidos
3	Datzberger, S., (2024)	Child Abuse & Neglect	Reino Unido
4	Trbus, M., et al. (2023)	Children and Youth Services Review	Croacia
5	Kang, J., et al. (2023)	Child Abuse & Neglect	Hong Kong
6	Jingjing, L., et al. (2024)	Journal of General Hospital Psychiatry	China
7	Niu, L., et al. (2024)	Journal of Adolescent Health	China
8	Olié, L., (2023)	Child Abuse & Neglect	Francia
9	Muhammad M. y Wafaa A. (2024)	Child Abuse & Neglect	Israel
10	Timm, J., Aydin, N., (2020)	Aggression and Violent Behavior	Alemania
11	Casas, A., et al. (2022)	Child Abuse & Neglect	México
12	Bwire, F., et al. (2023)	Child Abuse & Neglect	Alemania
13	Hong, T., et al. (2024)	Journal of Epidemiology and Population Health	Vietnam
14	Chen, X., et al. (2023)	Children and Youth Services Review	China
15	Salceda, M., et al. (2022)	Children and Youth Services Review	España
16	Assefa, Y., et al., (2022)	Heliyon	Etiopía
17	Adhia, A., et al. (2024)	Preventive Medicine	Estados Unidos
18	Escuadra, C., et al. (2023)	Children and Youth Services Review	Korea del Sur

Nota. Información recolectada de las bases de datos académicos, tabla referencial por los filtros realizados por el investigador.

Se analizaron los lugares de publicación de los estudios realizados por los 18 autores seleccionados, identificándose una mayor frecuencia de artículos publicados en revistas científicas como *Child Abuse & Neglect* y *Children and Youth Services Review*, entre otras que presentaron menor cantidad de trabajos relacionados con la investigación. Además, la mayoría de los resultados provenían de revistas especializadas en la psicología, en contextos de países en desarrollo. Se encontraron publicaciones en revistas orientadas al desarrollo educativo. Se priorizó la inclusión de artículos de alta relevancia provenientes de las revistas mencionadas, destacando también *Heliyon*, una publicación que aborda de manera interdisciplinaria el desarrollo de las ciencias a nivel global. En relación con el lugar de aplicación de los artículos de investigación seleccionados, se identificó que el país con mayor frecuencia de estudios fue China, con tres publicaciones. Le siguieron Alemania y Estados Unidos, cada uno con dos artículos, mientras que otros

países contribuyeron con un solo estudio relacionado con el tema de investigación.

Tabla 2*Características metodológicas de los estudios considerados para esta Revisión Sistemática*

N°	Autor (es) (Año)	Muestra	Tipo de estudio	Instrumento/Reporte de validez y confiabilidad	Estadística / Reporte de TE / Reporte de Sig.
		No probabilístico, en documentos			TE: no reporta / p: no
1	Abarca, S., (2021)	(23)	Cuantitativo	Estilo Laissez Faire (2016)	reporta
2	Clayton, C., (2021)	No probabilístico, artículos científicos (30)	Cualitativo	Krajewski, Rybarik, Dosch, & Gilmore, (1996)	TE: no reporta / p: no reporta
3	Datzberger, S., (2024)	No probabilístico, países en vías de desarrollo (101)	Cuantitativo	Cerna-Turoff, Fischer, et al., (2011)	TE: no reporta / p: no reporta
4	Trbus, M., et al. (2023)	No probabilístico, en estudiantes (19)	Cuantitativo	Bronfenbrenner, (1986)	Pearson y Student
5	Kang, J., et al. (2023)	No probabilístico, en estudiantes (702)	Cuantitativo	Chen et al., (2021)	Media y Desviación típica
6	Jingjing, L., et al. (2024)	Probabilístico, en escuelas de formación primaria y secundaria (68)	Cuantitativo	Alfa de Cronbach, (1951)	Chi-cuadrado y Anova
7	Niu, L., et al. (2024)	No probabilístico, en estudiantes (78)	Cuantitativo	Eneida Mioshi, (1980)	Pearson y Student
8	Olié. L., (2023)	No probabilístico, bases de datos electrónicas (30)	Cuantitativo	Kimber, et al., (2008)	Cochrane Risk of Bias
9	Muhammad M. y Wafaa A. (2024)	No probabilístico, en estudiantes (1183)	Cuantitativo	Cuestionario estructurado de autoinforme	TE: no reporta / p: no reporta
10	Timm, J., Aydin, N., (2020)	No probabilístico, bases de datos electrónicas (20)	Cuantitativo	Robertz y Wickenhäuser, (2010)	Chi-cuadrado y Anova



11	Casas, A., et al. (2022)	No probabilístico, en estudiantes (723)	Cuantitativo	Alfa de Cronbach, (1951)	Análisis factorial confirmatorio
12	Bwire, F., et al. (2023)	Probabilístico, en estudiantes (914)	Cuantitativo	Brendgen et al., (2007)	Modelos de ecuaciones estructurales
13	Hong, T., et al. (2024)	Probabilístico, en estudiantes (507)	Cuantitativo	Escala de Depresión Adolescente de Reynolds	Modelo de regresión Tobit, RADS-2.
14	Chen, X., et al. (2023)	Probabilístico, en estudiantes (2758)	Cuantitativo	Shi y Shen, (2007), Bradley y Corwyn, (2002)	Media y Desviación típica
15	Salceda, M., et al. (2022)	No probabilístico, bases de datos electrónicas (25) No probabilístico, directivos de	Cualitativo	Huang et al., (2017)	TE: no reporta / p: no reporta
16	Assefa, Y., et al., (2022)	colegios secundarios (22) Probabilístico, leyes en favor de la	Mixto	Jones y Naylor, (2014) Encuesta sobre conductas de	Pearson y Student
17	Adhia, A., et al. (2024)	protección de niños en proceso de educación (20) No probabilístico, revistas de	Mixto	riesgo juvenil	Chi-cuadrado y Anova TE: no reporta / p: no
18	Escuadra, C., et al. (2023)	investigación indizadas (12)	Cuantitativo	Mongeon y Paul-Hus, (2015)	reporta

Nota. Información recolectada de las bases de datos académicos, tabla referencial por los filtros realizados por el investigador.

En el desarrollo de la investigación, se consideraron las muestras utilizadas en los estudios seleccionados, así como el análisis detallado de cada uno. De los 18 artículos seleccionados, 13 emplearon un muestreo no probabilístico y 5 utilizaron un muestreo probabilístico, aplicando métodos específicos según su diseño. La muestra más amplia incluyó 2,578 unidades de estudio, abarcando estudiantes de 40 países en cuatro continentes, destacándose por su rigor metodológico y alcance internacional. En cuanto a la tipología de los estudios, predominaron

14 artículos de enfoque cuantitativo, mientras que 2 adoptaron un enfoque cualitativo y otros 2 fueron mixtos. Todos ellos se enmarcaron en

investigaciones básicas, orientadas a recopilar datos para el diseño y aplicación de estrategias específicas orientadas al objeto de estudio.

Tabla 3*Resultados de los estudios considerados para esta Revisión Sistemática*

N°	Autor (es) (Año)	Resultado
1	Abarca, S., (2021)	El liderazgo del director aporta al cambio en las instituciones educativas a nivel de la gestión de conflictos
2	Clayton, C., (2021)	Hay una necesidad de implementar programas de prevención de la violencia que aborden los fundamentos teóricos, las habilidades integrales, las poblaciones diversas, la capacitación docente y la autoestima de los niños
3	Datzberger, S., (2024)	La violencia de pareja es un grave problema de salud pública y afecta negativamente a corto y largo plazo la salud, el desarrollo y el bienestar de las adolescentes
4	Trbus, M., et al. (2023)	El sistema de protección infantil no es justo ni transparente y a menudo actúa con dobles raseros en función del estatus y la influencia de una familia, lo que deja a los niños vulnerables en un riesgo aún mayor de estar desprotegidos ante diferentes formas de violencia
5	Kang, J., et al. (2023)	El castigo corporal de los padres es un predictor, más que un resultado, de la violencia escolar de los adolescentes contra compañeros y profesores y del acoso cibernético
6	Jingjing, L., et al. (2024)	Instaron a los padres, cuidadores de niños y maestros a prestar atención a los niños y adolescentes que experimentan ciertos tipos de lesiones no intencionales
7	Niu, L., et al. (2024)	La menor participación escolar y el aumento de la desvinculación mediaron las asociaciones entre las ACE con el cambio en los problemas de internalización y externalización a lo largo del tiempo
8	Olié. L., (2023)	Se identificó una falta de investigación del Sur Global que señala serias desventajas para los autores e instituciones y los esfuerzos globales de prevención de la violencia, ya que obstaculiza el flujo de conocimiento y prácticas innovadoras
9	Muhammad M. y Wafaa A. (2024)	La violencia escolar es posiblemente un aprendizaje como resultado de la violencia en el hogar. Este aprendizaje es más probable que ocurra entre los niños que entre las niñas
10	Timm, J., Aydin, N., (2020)	Los resultados mostrados pueden ayudar a establecer una prevención efectiva y eficiente de los disturbios en las escuelas y los campus en todo el mundo.
11	Casas, A., et al. (2022)	Se deberían realizar mejores estudios en las escuelas secundarias públicas de la Ciudad de México, investigaciones futuras deberían evaluar las propiedades psicométricas en una muestra nacional.

12	Bwire, F., et al. (2023)	La exposición a la violencia en la escuela puede perjudicar indirectamente el rendimiento académico de los niños al aumentar los problemas de atención y de conducta
13	Hong, T., et al. (2024)	Los resultados revelan el impacto significativo de las relaciones familiares y entre pares, así como del estrés académico, en el desarrollo de síntomas depresivos
14	Chen, X., et al. (2023)	Los resultados destacan que la seguridad y la conexión con la escuela son factores cruciales para proteger a los adolescentes de la victimización entre pares
15	Salceda, M., et al. (2022)	Nuestros hallazgos sugieren mejoras en el aumento de sus expectativas académicas, que revierten en avances positivos de sus logros académicos escolares luego de la intervención
16	Assefa, Y., et al., (2022)	Se puede concluir que se necesita urgentemente una administración escolar sólida y la participación de los padres y la comunidad local para continuar el proceso de escolarización y educación
17	Adhia, A., et al. (2024)	No encontramos ninguna asociación significativa entre la promulgación de leyes de violencia doméstica y la violencia física entre estudiantes de secundaria
18	Escuadra, C., et al. (2023)	El uso de la minería de datos para comprender las publicaciones de investigación sobre la violencia y el acoso escolar reveló que existe una gran cantidad de investigación desde la década de 1990

Nota. Información recolectada de las bases de datos académicos, tabla referencial por los filtros realizados por el investigador.

Finalmente, los resultados obtenidos de los artículos analizados evidencian una notable coincidencia en cuanto a la falta de intervenciones enfocadas en la mejora continua de la salud mental de los estudiantes, lo cual se ha identificado como un factor clave para reducir los índices de conflicto y violencia escolar, particularmente en los países en vías de desarrollo. La ausencia de programas estructurados y efectivos de apoyo psicológico y emocional para los estudiantes contribuye directamente a la perpetuación de estos problemas. Además, varios de los estudios revisados concluyen que el maltrato entre pares, que se presenta de diversas formas, tiene un impacto negativo considerable sobre el rendimiento académico de los estudiantes, afectando de manera significativa su desarrollo educativo, su capacidad de aprendizaje y su integración en el entorno escolar. Este fenómeno no solo limita el bienestar de los involucrados, sino que también genera un ambiente de desconfianza y hostilidad que puede marcar a los estudiantes de manera duradera. Con el objetivo de fomentar la resolución de conflictos de manera pacífica y ayuden a prevenir situaciones de violencia dentro del ámbito escolar.

Los estudios también analizan la implementación de marcos normativos y marcos legales como estrategias clave para mitigar la violencia escolar dentro del aula, destacando su efectividad en la sensibilización de los estudiantes y en la promoción de procesos educativos basados en principios fundamentales como valores y disciplina. Además, se hace un llamado a los padres de familia para que adopten prácticas activas y responsables que garanticen la creación de un entorno educativo libre de maltrato para sus hijos, protegiendo así su bienestar emocional y favoreciendo su desarrollo integral. Finalmente, se sugiere la creación y puesta en marcha de normativas que obliguen a los directivos de las instituciones educativas a aplicar dichas medidas de manera estricta y efectiva, lo cual contribuiría a la mejora significativa de las relaciones interpersonales dentro del aula y a la promoción de un ambiente familiar más saludable y respetuoso.

El año de publicación de las investigaciones seleccionadas es un factor de gran relevancia, ya que solo se incluyeron estudios realizados entre 2020 y el presente año. En el análisis, se observó que la mayoría de los artículos corresponden al año 2022, seguido por aquellos publicados en 2023, lo que garantiza que la información analizada proviene de fuentes actualizadas y pertinentes. Estas fuentes fueron extraídas de revistas indexadas en bases de datos de prestigio como Scopus y Web of Science, lo que asegura la calidad y relevancia de los artículos utilizados. Además, se identificaron seis publicaciones realizadas en el año 2024, lo cual aporta un valor significativo al estudio, ya que proporciona resultados dentro de un contexto investigativo más reciente y ajustado a las tendencias y desafíos actuales en el tema de investigación.

Los artículos analizados también fueron clasificados según los instrumentos utilizados en cada investigación. Entre los más destacados se encuentra la escala desarrollada por Chen et al. (2021), una metodología moderna que ha demostrado ser altamente eficaz para obtener resultados con un margen mínimo de error. Esta escala ha sido validada por científicos reconocidos en el campo de estudio, lo que respalda su confiabilidad y aumenta su credibilidad. Además, todos los instrumentos empleados en las investigaciones seleccionadas pasaron por rigurosos procesos de validación y pruebas de confiabilidad, lo que asegura su precisión y relevancia. Estos procesos previos garantizan que los instrumentos utilizados en los estudios sean adecuados y pertinentes antes de su aplicación definitiva en el ámbito de la investigación, fortaleciendo así la calidad y confiabilidad de los resultados obtenidos.

Asimismo, se evaluaron los métodos estadísticos empleados en las investigaciones analizadas para procesar sus resultados. La mayoría utilizó pruebas como Chi cuadrado y ANOVA, mientras que otros aplicaron la prueba de Student. Sin embargo, algunos artículos no especificaron de manera detallada el procedimiento estadístico aplicado. Además, se incluyeron investigaciones basadas en análisis sistemáticos o revisiones de bases de datos, las cuales proporcionaron una comprensión más profunda y detallada que contribuyó significativamente a la elaboración del presente trabajo de investigación.

Las variables de estudio en esta revisión han proporcionado una comprensión detallada y profunda de las estrategias que deben ser implementadas para lograr resultados significativos y efectivos. Es esencial tener en cuenta que los estudiantes, al ser individuos que están en pleno proceso de formación, presentan una gran susceptibilidad ante situaciones complejas que pueden interferir y dificultar su desarrollo académico y personal dentro del entorno educativo. Este factor hace que sea aún más crucial identificar y aplicar las intervenciones adecuadas que no solo fortalezcan sus habilidades cognitivas y emocionales, sino que también les brinden las herramientas necesarias para gestionar adecuadamente las circunstancias desafiantes que puedan enfrentar a lo largo de su proceso educativo.

Por otro lado, la falta de acciones efectivas por parte de los gobiernos para implementar estrategias orientadas a la gestión de conflictos y la resolución de problemas en el ámbito escolar ha contribuido a que este tema se vuelva cada vez más complejo con el paso del tiempo. A medida que los estudiantes tienen acceso a un número creciente de herramientas y recursos, como las redes sociales, surgen nuevas formas de conflictos que antes no eran tan evidentes. Un claro ejemplo de esto es el fenómeno del ciberacoso, que en la actualidad se ha convertido en un problema común y creciente, afectando el bienestar emocional y social de los estudiantes. La expansión de estas plataformas digitales ha permitido que los estudiantes puedan generar o enfrentar problemas fuera de los límites tradicionales de la escuela, lo que complica aún más la intervención y la resolución de estos conflictos de manera efectiva.

V. DISCUSIÓN

El objetivo de la presente investigación fue Implementar estrategias efectivas para la gestión de conflictos y la resolución de problemas en las instituciones educativas según los artículos de investigación publicados en ScienceDirect entre los años 2020 y 2024. De esta manera, se proporcionó resultados de acuerdo con la identificación de cómo se puede realizar de manera efectiva una metodología que nos ayude a la gestión de conflictos y la resolución de problemas en instituciones educativas con el fin de reducir los índices de violencia escolar en el país.

En relación con las publicaciones seleccionadas en los últimos cuatro años, se obtuvo un número reducido de 18 artículos, publicados en revistas científicas de psicología educativa, ciencias sociales, y otras como *Child Abuse & Neglect*, *Children and Youth Services Review*, *Revista de Psicología Aplicada y Preventiva* y *Heliyon*. Estos estudios fueron realizados en países como China, Alemania, Estados Unidos, Reino Unido, Croacia, Hong Kong, Francia, Israel, México, Vietnam, España, Etiopía y Corea del Sur. Los artículos analizados proporcionan información relevante y adecuada para los objetivos de esta investigación, aunque se observa una falta de revistas científicas de psicología educativa, ya que las universidades peruanas producen pocas investigaciones publicadas en revistas de alto impacto en este campo (Puma y Cárdenas, 2024). Además, en América del Sur, es común la escasez de estudios significativos relacionados con las variables en cuestión, lo que refleja la falta de interés de las instituciones de investigación en abordar esta temática.

En lo que respecta a la muestra de los artículos científicos, trece eran de muestreo no probabilístico y cinco de muestreo probabilístico. La mayor muestra estuvo compuesta por 2758 participantes y la menor por doce unidades muestrales. Pero el muestreo no probabilístico se apoya en la elección intencionada del investigador, el cual elige la muestra en función de unos criterios de inclusión y exclusión. En la investigación se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia para establecer los índices de conflictos en las instituciones educativas, recolectados en revistas indexadas de alto impacto utilizando el motor de búsqueda ScienceDirect. En este tipo de muestreo, a diferencia del probabilístico, no se le da a toda la población la misma posibilidad de ser elegida; se siguen criterios de inclusión y exclusión que el investigador estime convenientes (Batanero et al., 2021).

En cuanto al tipo de estudio, se observó que predominó el enfoque cuantitativo con catorce artículos, seguido por el enfoque cualitativo con dos artículos y el enfoque mixto, también con dos artículos. La investigación cuantitativa es particularmente relevante, ya que permite obtener resultados precisos y alineados con los objetivos establecidos. Según Yucra y Bernedo (2020), los estudios cuantitativos son fundamentales para formular hipótesis evaluativas, optimizar el diseño de cuestionarios para encuestas y ampliar las conclusiones, proporcionando así una base sólida para la interpretación de los datos.

Sobre los instrumentos que se utilizan en las investigaciones, las escalas que se utilizan van en dependencia de la metodología de cada estudio, siendo una escala utilizada la de Robertz y Wickenhäuser (2010), en un estudio relacionado con la psicología de la educación. Por otro lado, otros estudios utilizaron cuestionarios elegidos por conveniencia. Cabe destacar que todas las escalas mostraron ser válidas y confiables. Además, la escala planteada por Robertz y Wickenhäuser es de vital importancia en este tipo de estudios por estar estructurada para revisiones sistemáticas en bases de datos y motores de búsqueda. Es el más empleado y reconocido actualmente, lo que avala su importancia y aplicabilidad en estudios de esta naturaleza (Sangiao, 2022).

Sobre los instrumentos que se aplican en las investigaciones, las escalas que se apliquen dependerán de la metodología de cada investigación; una escala aplicada es la de Robertz y Wickenhäuser (2010), en un estudio sobre psicología de la educación. Por otro lado, otras investigaciones emplearon cuestionarios de conveniencia. Es importante mencionar que todas las escalas resultaron ser válidas y confiables. Además, la escala propuesta por Robertz y Wickenhäuser es relevante en este tipo de investigaciones por estar diseñada para revisiones sistemáticas en bases de datos y motores de búsqueda. Es el más utilizado y reconocido actualmente, lo que respalda su importancia y viabilidad en estudios como este (Sangiao, 2022).

Por otro lado, los resultados obtenidos de las investigaciones seleccionadas indican que aún existen deficiencias en la implementación de estrategias para gestionar de manera efectiva los conflictos y resolver problemas, lo que resalta la necesidad de diseñar enfoques más efectivos para reducir los índices de violencia escolar. Estos

estudios sugieren que, en lugar de enfoques limitados, se debe promover una práctica sólida de valores y disciplina, así como el empoderamiento psicológico para fortalecer la autoestima de los estudiantes más jóvenes y vulnerables. Además, se enfatiza la importancia de fomentar buenas prácticas educativas dentro de las instituciones, especialmente en contextos complejos como el de los países en vías de desarrollo, como Perú, donde los cambios frecuentes en las políticas educativas dificultan la implementación de estrategias sostenibles a largo plazo y la intervención eficaz en la mejora del clima escolar.

De acuerdo a la información recogida, en cuanto al logro de los objetivos propuestos, se puede constatar la existencia de distintas estrategias susceptibles de ser utilizadas en la resolución de conflictos escolares, las que se encuadran principalmente dentro de las estrategias psicológicas, con alta implicación en los procesos de convivencia escolar. Por el contrario, las expresiones repetitivas y de bajo impacto no llegan a incidir en la convivencia escolar. Los resultados muestran que la mayoría de los estudios son de Europa del Este y Asia, países más desarrollados, lo que evidencia que la resolución adecuada de los conflictos escolares favorece la mejora continua de los procesos de enseñanza-aprendizaje. También se encontraron algunas acciones relacionadas, como la intolerancia (una de las principales causas), el abuso de confianza entre compañeros, la falta de prácticas de valores, los comportamientos egoístas e irrespetuosos, que son situaciones negativas que afectan la formación profesional de los estudiantes (Álvarez et al., 2020).

A partir de la información obtenida, se puede inferir que la escasa implementación de prácticas de valores entre los estudiantes conduce a una convivencia escolar deficiente, la cual es percibida negativamente por los estudiantes durante su interacción con sus compañeros en el contexto de su formación. Este problema está estrechamente relacionado con experiencias personales negativas en su proceso educativo, lo que se refleja en el 70% de los artículos analizados, donde la población estudiada evidenció una falta de buenas prácticas educativas. Este déficit no solo afecta a los estudiantes directamente involucrados en situaciones de conflicto, sino también a aquellos que no participan activamente en los episodios de alteración de la convivencia escolar. En cuanto al grado de intervención de los docentes ante los conflictos, se observa una variabilidad

considerable: en algunos casos, la intervención es mínima, mientras que en otros los docentes son muy activos, proporcionando soluciones inmediatas a los incidentes (Flores, et al., 2020).

Además, en la revisión se encontró que, en algunas ocasiones, se llega a utilizar medidas disciplinarias para controlar a estudiantes con comportamientos agresivos o difíciles de manejar. Entre ellas se encuentran bajas notas en asignaturas y en evaluaciones de tipo comportamental, llamados de atención verbales. En ese sentido, se evidencia el manejo insuficiente de estrategias disciplinarias por parte del personal docente, impidiendo la regularización de las clases y el establecimiento de un ambiente más favorable y productivo en el aula (Montaño, 2020).

Las instituciones educativas, desde el rol desempeñado por sus docentes como facilitadores, guías quienes acompañan el proceso de enseñanza aprendizaje en los momentos más vulnerables durante su proceso formativo más emergente en el que el estudiante se encuentra con alto grado de inseguridades emocionales, deben lidiar con problemáticas que se originan en ambientes fuera de la institución, por lo que deben conocer de estrategias que viabilicen y minimicen los conflictos que se suscitan frecuentemente en el interior de la institución educativa. Los mediadores han existido siempre, tal como se indicaba en la Primera Conferencia de la Paz de la Haya, celebrada en 1899, donde en su artículo 4 señala: “El papel del mediador consiste en conciliar las reclamaciones antagónicas y apaciguar los sentimientos de agravio que puedan haber surgido entre los estados desavenidos” (Avendaño, 2023)

Los escenarios de investigación en los que se realizaron las investigaciones revisadas competen a situaciones distintas, debido a que se concentran en otras modalidades de educación como el bachillerato internacional, entre otros. Se logro demostrar que la implementación de las estrategias de reducción de los índices de violencia escolar puede reducirse mediante una política pública que sea más efectiva. Buscar las formas de como realizar investigaciones adaptativas en las que se puedan aplicar en países en vías de desarrollo, específicamente como América del Sur y algunos países del Caribe.

VI. CONCLUSIONES

Esta investigación retrospectiva analizó cómo se manejan los conflictos y se resuelven los problemas en las escuelas, y cómo, cuando no se abordan adecuadamente, puede llevar a resultados negativos como la violencia escolar y el acoso. Tras la revisión de la literatura científica actual, se encontraron enfoques y estrategias de mediación escolar como una opción de solución, pero a la vez se encontró poca evidencia de estudios sofisticados para ser publicados en revistas de alto impacto, en especial en contextos latinoamericanos como Colombia. Esto hace evidente la necesidad de fortalecer la implementación de programas integrales de mediación y generar producción académica rigurosa en la materia.

Las principales categorías de temas de investigación estaban relacionadas con la definición, las formas, las consecuencias, los factores y las estrategias del acoso escolar, consecuencias, factores y estrategias de la resolución de problemas y la gestión de conflictos en instituciones educativas de educación básica regular. En general, salvo el tema de la supervisión y la evaluación en contra de la violencia escolar, todos los temas de investigación trataron sobre las variables estudiadas conforme a los objetivos planteados en el estudio actual.

Utilizando técnicas de búsqueda en motores como el ScienceDirect, el estudio pudo determinar que se puede sugerir la implementación de políticas de protección a los estudiantes y estos resuelvan los conflictos de manera pacífica en sus centros de estudios, sin embargo aún se tiene que realizar investigaciones adaptativas que se adecuen al contorno del país y en especial para las zonas urbanas y rurales del país, además de las regiones naturales del país nos conlleva a usar estrategias diferenciadas en el proceso educativo.

La comunicación abierta mediante la confianza entre estudiante y docente viene a ser una metodología ágil con el fin de generar un canal efectivo por parte de ambas partes, estudiantes y docentes, además de que nos va a conllevar a reducir los indicadores de violencia escolar en el país.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarca, S., García, M., Ortiz, R. (2020). *El liderazgo directivo en la gestión de conflictos de instituciones educativas* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/4346>.
- Alarcón, A., Pérez, J., Madrid, C. (2024). *Cómo enfrentan los establecimientos educacionales la violencia escolar en el contexto post pandémico* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica Metropolitana]. <https://repositorio.utem.cl/handle/30081993/1654>.
- Alfaro, J. (2024). *Estrategia metodológica para la regulación del estrés académico en estudiantes de administración de empresas de una universidad privada de Lima* [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/14092>.
- Álvarez, A., Gélvez, A., Mosquera, J. (2020). Conflicto Escolar en la Educación Rural del Nororiente de Colombia. *Revista Docentes 2.0*, 9(2), 5–15. <https://doi.org/10.37843/rted.v9i2.135>.
- Amayo, V. (2022). Directiva Educativa de Reparación Civil para contravenciones en adolescentes de Instituciones Educativas Públicas Emblemáticas Cajamarca 2021. *Revista Científica Emprendimiento Científico Tecnológico* 3(1), 1-33. DOI. 10.54798/GTVD6078.
- Arteaga, A. (2024). *Rol docente en el desarrollo emocional de los estudiantes del Subnivel de Educación Básica Media* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/13985>.
- Avendaño, J., Rocha, M., Urrego, M. (2023). *El Juego Corporal: Relato pedagógico de una maestra en ejercicio* [Tesis de pregrado, Universidad Pedagógica Nacional]. <http://hdl.handle.net/20.500.12209/19315>.
- Bantry, E., Hurley, M., Súilleabháin, F. (2019). The Journal Article Reporting Standards for Qualitative Primary, Qualitative Meta-Analytic and Mixed Methods Research: Applying the standards to social work research. *Journal of Evidence Based Social Work*, 16(5), 469–477. <https://doi.org/10.1080/26408066.2019.1650317>.

- Barreto, W. (2024). Modelo pedagógico basado en el constructivismo para desarrollar la competencia resolución de problemas en estudiantes de Ingeniería. *SCIENDO*, 27(3), 321-326. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2024.045>.
- Batanero, C., Álvarez, R., Hernández, L., Gea, M. (2021). El inicio del razonamiento probabilístico en educación infantil. *PNA*, 15(4), 267-288. <https://doi.org/10.30827/pna.v15i4.22349>.
- Benítez, F. (2020). Las políticas de convivencia escolar colombianas en el contexto de América Latina. *Revista Historia de la Educación Colombiana*, 24(24), 45–75. <https://doi.org/10.22267/rhec.202424.72>.
- Blanco, P. (2014). Acción humanitaria y desarrollo: *El gran debate*. (2014). *Verba Luris*, 31, 73-90. <https://doi.org/10.18041/0121-3474/verbaiuris.31.58>.
- Bustamante, I., Taboada, H. (2022). Convivencia escolar: una revisión bibliográfica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 1291-1304. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1579.
- Caballero, S. (2024). *Técnicas de manejo de emociones para fortalecer la convivencia en los estudiantes en una institución educativa del nivel primario* [Trabajo de segunda especialidad, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/14998>.
- Caicedo, L., Vera, M., Sornoza, W. (2020). Código de ética de los países latinoamericanos: Artículo de investigación. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yahasun* - ISSN: 2697-3456, 4(7), 102–110. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edesp.0063>.
- Callejo, M., Zapatera, A. (2014). Flexibilidad en la resolución de problemas de identificación de patrones lineales en estudiantes de educación secundaria. *Bolema: Boletim De Educação Matemática*, 28(48), 64–88. <https://doi.org/10.1590/1980-4415v28n48a04>.
- Carrion, I., Villaroel, J., Fernandez, J. (2022). Convivencia inclusiva y el clima escolar en estudiantes provenientes de comunidades nativas de una provincia Amazónica del sureste de Perú. *Revista Amazónica de Ciencias Sociales*, 1(2), e206. <https://doi.org/10.55873/racs.v1i2.206>.

- Cedeño, W. (2020). La violencia escolar a través de un recorrido teórico por los diversos programas para su prevención a nivel mundial y latinoamericano. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(5), 470-478. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000500470&lng=es&tlng=pt.
- Charry, S. (2023). *La depresión por efectos del Covid-19 en alumnos de la institución educativa secundaria José María Arguedas de Milpo, Pasco, 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huanuco]. <http://repositorio.udh.edu.pe/20.500.14257/4915>.
- Checca, R., Cabrera, E. (2024). *Autoestima y manejo de conflictos en estudiantes de quinto grado de primaria de la I.E. Inmaculada Concepción, Espinar, 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. <http://hdl.handle.net/20.500.12918/8604>.
- Chinchay, S., Huamani, M., Mendoza, M., Neyra, M. (2024). *Estilos de Manejo de conflictos en docentes del nivel secundaria en cuatro I.E. del distrito de Barranco* [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Marcelino Champagnat]. <https://hdl.handle.net/20.500.14231/3701>.
- Chumpitazi, S., Pacahuala, L., Soriano, M., Tuñoque, Z. (2024). *Estilo de Manejo de Conflicto en Docentes del Nivel Primaria de Instituciones Educativas de la UGEL 07* [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Marcelino Champagnat]. <https://hdl.handle.net/20.500.14231/3702>.
- Cirilo, L. (2023). *Competencias profesionales en la gestión de conflictos en docentes de nivel inicial de instituciones educativas públicas. UGEL Pomabamba, Ancash, 2023* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/129552>.
- Dioses, L. (2024). *Programa de estrategias de resolución de problemas para fortalecer el pensamiento divergente en matemática en estudiantes de secundaria 2023* [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/133704>.
- Echegaray, C., Expósito, C. (2020). El paradigma de la convivencia en la gestión escolar:

- políticas educativas y marco legal: Array. *Espacios en blanco. Revista de Educación*, 1(31), 51–65. <https://doi.org/10.37177/UNICEN/EB31-287>.
- Enríquez, C., Segura, A., Tovar, J. (2013). Factores de riesgo asociados a bajo rendimiento académico en escolares de Bogotá. *Investigaciones Andina*, 15(26), 654-666. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-81462013000100004&lng=en&tlng=es.
- Esquivel, C. (2020). *Prácticas restaurativas y la resolución de conflictos de la Unidad Educativa “José Luis Tamayo”, Ecuador, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42670>.
- Fernández, G. (2020). El Clima de relaciones interpersonales existentes para el aprendizaje en el aula de estudiantes de la Ciudad de Pilar, año 2019-2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1874-1889. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.192.
- Fernández, H., King, K., Enríquez, C. (2020). Revisiones Sistemáticas Exploratorias como metodología para la síntesis del conocimiento científico. *Revista de Enfermería Universitaria*, 1(17), 1665-7063. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.1.697>.
- Flores, F., Vásquez, C., Pelayo, M. (2020). La política educativa de las instituciones educativas públicas de educación media como propuesta para la mejora continua en la educación. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(21), e060. <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.808>.
- Fuentes, G., Saavedra, E., Riquelme, E., Arriagada, C., Muñoz, F. (2023). Regulación emocional y cultura en contextos escolares. *European Journal of Education and Psychology*, 16(2), 1–26. <https://doi.org/10.32457/ejep.v16i2.2201>.
- Gastelo, V. (2022). *Estrategia de Gestión Institucional sustentada en las Teorías Elton Mayo y Chester Barnard para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes del nivel secundario de la I.E. Anaximandro Vega Mateola, Distrito Cochabamba, Provincia de Chota, Departamento de Cajamarca, año 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/10353>.
- Gorichon, S. (2021). *La reflexión como eje de la formación práctica de docentes de*

Educación Secundaria: un análisis de los espacios de reflexión en el prácticum de un Programa de Formación Pedagógica para Profesionales en Chile [Tesis doctoral, Univeridad de Barcelona]. <https://hdl.handle.net/2445/184128>.

- Harvey, J., Obando, L., Montero, D. (2022). Aproximación a los factores predisponentes a la privación sociocultural en los ámbitos familia, escuela, comunidad. *El Ágora U.S.B.*, 22(1), 281-300. <https://doi.org/10.21500/16578031.4971>.
- Hoyos, Y., Herrera, L. (2023). Gestión de la convivencia escolar como apoyo a la administración educativa: un análisis desde los fundamentos teóricos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 4619-4633. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4786.
- Imbernón, F. (2020). Desarrollo personal, profesional e institucional y formación del profesorado. Algunas tendencias para el siglo XXI. *Curriculum Revista de Teoría, Investigación y Práctica Educativa*, (33), 49-67. <https://doi.org/10.25145/j.qurricul.2020.33.04>.
- Jordán, J., Jiménez, A., López, M. (2021). Violencia y mediación escolar en adolescentes ecuatorianos. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(3), 00033. Epub 11 de junio de 2021. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i3.2656>.
- Lamadrid, L., Carvajal, R., Silva, M. (2021). Modelo de convivencia en instituciones educativas polidocentes. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8991-9010. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.966.
- Leguizamón, J., Gonzáles, R. (2021). Gestión del conflicto y trabajo colaborativo en educación física: una revisión sistemática de literatura. *Hacedor - AIAPAEC*, 5(2), 67-80. <https://doi.org/10.26495/rch.v5i2.1931>.
- Levitt, H., Bamberg, M., Creswell, J., Frost, D., Josselson, R., Suárez, C. (2018). Journal article reporting standards for qualitative primary, qualitative meta-analytic, and mixed methods research in psychology: The APA Publications and Communications Board task force report. *American Psychologist*, 73(1), 26–46. <https://doi.org/10.1037/amp0000151>.
- Llanos, J. (2023). *Talleres de autoestima para el manejo de conflictos en la I.E “San Juan de Dios” Niepos* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/12023>.

- Loayza, E. (2020). La investigación cualitativa en Ciencias Humanas y Educación. Criterios para elaborar artículos científicos. *Educare et Comunicare Revista de investigación de la Facultad de Humanidades*, 8(2), 56-66. <https://doi.org/10.35383/educare.v8i2.536>.
- López, T. (2022). Acoso escolar y estrategias de prevención en educación básica y nivel medio en pro de la solución de problemas institucionales y del entorno educativo. *Tsafiqui - Revista Científica en Ciencias Sociales*, 12(1). <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v12i17.964>.
- Manrique, G. (2024). *Factores socioemocionales y violencia escolar en estudiantes de una institución educativa de Piura, 2024* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/147420>.
- Mendoza, D. (2021). *Liderazgo distribuido y resolución de conflictos en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de Paucará* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/4206>.
- Monge, C., Gómez, P. (2020). El papel de la convivencia escolar en la formación inicial del profesorado de educación infantil y primaria. *Teoría de la Educación. Revista Interuniversitaria*, 33(1), 197–220. <https://doi.org/10.14201/teri.23580>.
- Montaño, E. (2020). El conflicto escolar: una oportunidad para construir relaciones de convivencia con estudiantes de básica primaria. *Revista Científica*, 5(16), 62–81. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.3.62-81>.
- Montoya, D., Pérez, S. (2020). La lúdica como estrategia didáctica para la mediación del conflicto escolar en el 6° de la Institución Educativa Cristóbal Colón de Armenia, Quindío. *Plumilla Educativa*, 25(1), 99-123. <https://doi.org/10.30554/pe.1.3832.2020>.
- Mosquera, J. (2022). Violencia y conflicto como elementos centrales para el deterioro del contexto educativo de la Educación Básica y Media en instituciones educativas públicas. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 30(115), 520-549.

<https://doi.org/10.1590/s0104-403620210002902801>.

- Nieto, B., Pino, M., Domínguez, V. (2017). Violencia escolar en la adolescencia: Diferencias por género, edad y tipo de centro. *Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology.*, 2(1), 179–186. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2017.n1.v2.930>.
- Ocupa, H. (2021). *Bullying y Convivencia escolar en los estudiantes del 6to grado de primaria de un colegio Nacional de Jaén, Cajamarca, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes]. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/4626>.
- Oporto, A. (2024). *Tutoría escolar en las habilidades socioemocionales en estudiantes del VI ciclo de una institución educativa pública de Camaná, Arequipa, 2024* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/151513>.
- Ortiz, E. (2023). *Resolución de problemas de cantidad y uso de herramientas virtuales en estudiantes de una Institución Educativa, Sullana – 2022* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/120597>.
- Peralta, Y. (2023). *Modelos que sustentan el desarrollo de competencias o habilidades socioemocionales en la formación inicial docente en Perú, Chile y México* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/27604>.
- Pérez, C., Cuastumal, R., Obando, L., Hernández, E. (2020). Factores socioambientales de la violencia urbana y la convivencia escolar: panorama de tres instituciones educativas en Pasto (Colombia). *Territorios*, (43), 1-22. <https://www.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/territorios/a.7356>
- Pérez, E., Sánchez, W., Gonzáles, V. (2022). Desafíos de la convivencia escolar en la educación básica regular. Horizontes. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(26), 2296 – 2309. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i26.492>.
- Posso, R., Chimba, S., Mendoza, M., Cumbajin, A., Solano, E. (2023). El papel del currículo en la convivencia escolar: una revisión sistemática de enfoques y hallazgos. *GADE: Revista Científica*, 3(5), 15-26. <https://revista.redgade.com/index.php/Gade/article/view/271>.

- Pulido, E., Cudris, L., Tirado, M., Jiménez, L. (2020). Mediación de conflictos y violencia escolar: Resultados de intervención a través de un estudio cuasi-experimental. *REOP - Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 31(3), 45–63. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.31.num.3.2020.29261>.
- Puma, O., Cárdenas, M. (2024). Bullying y cyberbullying en el contexto peruano (2017-2021): una revisión sistemática. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 22(1), 1-21. Epub May 17, 2024. <https://doi.org/10.11600/rlesnj.22.1.6163>.
- Pure, M., Sánchez, M. (2022). La interacción entre docente-alumno y alumno-alumno ante los conflictos en un aula de una institución educativa de nivel inicial de Pueblo Libre. *Educación*, 31(61), 149-168. <https://doi.org/10.18800/educacion.202202.008>.
- Quintana P., Montgomery U., Malaver S., Ruiz S. (2012). Percepción del bullying, gestión de conflictos y clima escolar en directivos y docentes de centros educativos. *Revista de investigación en psicología*, 15(2), 35+. <https://link.gale.com/apps/doc/A371470732/IFME?u=anon~144f13a0&sid=googleScholar&xid=883fcf51>.
- Rabanal, C. (2024). *Violencia infantil en las instituciones educativas de educación inicial, del ámbito urbano marginal del distrito de Cajamarca , 2021 – 2022* [Tesis doctoral, Universidad Nacional de Cajamarca]. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/6351>.
- Retuert, G., Castro, P. (2017). Teorías subjetivas de profesores acerca de su rol en la construcción de la convivencia escolar, *Polis*, 46. <http://journals.openedition.org/polis/12395>.
- Reyes, J., Cárdenas, M., Plua, K. (2020). Considerations regarding the fulfillment of ethical principles in scientific research. *Conrado*, 16(77), 154-161. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000600154&lng=es&tlng=en.
- Robles, A. (2015). Propuesta de convivencia escolar a través de talleres de prevención de violencia escolar con perspectiva de género. *Cultura Educación Sociedad*, 6(2).

<https://revistascientificas.cuc.edu.co/culturaeducacionysociedad/article/view/841>

- Rodríguez, Y., Jara, L. (2024). *Desempeño de docentes del nivel primaria en el marco del clima institucional* [Trabajo de investigación, Innova Teaching School]. <https://hdl.handle.net/20.500.14360/91>.
- Rojas, V. (2021). Gestión organizacional de atención a la diversidad y convivencia escolar en instituciones educativas públicas. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(20), 951–970. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i20.249>.
- Rojas, W. (2022). *Representación mental de felicidad y proyecto de vida en estudiantes mujeres del nivel III/secundaria, de una institución educativa pública* [Tesis doctoral, Universidad Marcelino Champagnat]. <https://hdl.handle.net/20.500.14231/3411>.
- Rosero, J. (2021). Formación de mediadores escolares en territorios de conflicto armado: el caso de la Escuela Normal Superior de La Cruz-Nariño. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 13(1), 80-95. <https://doi.org/10.22335/rict.v13i1.1315>.
- Sanchez, L. (2024). *Gestión de conflictos y convivencia escolar en una institución educativa pública del nivel secundario de Jaén* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/135293>.
- Sandoval, L., Garro, N. (2017). La Teoría Relacional: Una propuesta para la comprensión y resolución de los conflictos en la institución educativa. *Estudios Sobre Educación*, 32, 135-154. <https://doi.org/10.15581/004.32.135-154>.
- Sandoval, M. (2023). *Programa de sensibilización para mejorar la convivencia escolar en una escuela pública de San José de los Llanos* [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/14062>.
- Sangiao, G. (2022). *Nuevas prácticas corporales y usos del espacio urbano: Sentidos del jugger en la ciudad de La Plata* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de La Plata]. <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.2227/te.2227.pdf>.
- Soriano, R. (2016). Gestión del cambio: una propuesta metodológica desde el proceso estratégico. *360: Revista de Ciencias de la Gestión*, 1(1), 38-86. <https://doi.org/10.18800/360gestion.201601.002>.

- Suxo, F. (2022). *Continuidad educativa y vulneración del derecho a la educación en escenarios adversos en el marco de la ley N. 070 Avelino Siñani-Elizardo Pérez* [Trabajo dirigido, Universidad Mayor de San Andrés]. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/30085>.
- Tigre, D. (2024). *Estrategias para la disminución de la violencia escolar en estudiantes de básica superior sección vespertina de la Unidad Educativa Eugenio Espejo durante el periodo lectivo 2023-2024* [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/29183>.
- Uzcátegui, Y., Betancourt, C. (2013). La metodología indagatoria en la enseñanza de las ciencias: una revisión de su creciente implementación a nivel de Educación Básica y Media. *Revista de Investigación*, 37(78), 109-127. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1010-29142013000100006&lng=es&tlng=es.
- Vasquez, A., Rodriguez, N. (2024). *Competencias socioemocionales en la convivencia escolar de los estudiantes de la I.E. N° 21007 "Félix B. Cárdenas" - Santa María, 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://hdl.handle.net/20.500.14067/9914>.
- Vives, T., Hamui, L. (2021). La codificación y categorización en la teoría fundamentada, un método para el análisis de los datos cualitativos. *Investigación en educación médica*, 10(40), 97-104. <https://doi.org/10.22201/fm.20075057e.2021.40.21367>.
- Yucra, T., Bernedo, L. (2020). Epistemología e Investigación Cuantitativa. *Igobernanza*, 3(12), 107–120. <https://doi.org/10.47865/igob.vol3.2020.88>.
- Zamora, N. (2020). Estrategias de aprendizaje colaborativo y los estilos de solución de conflictos escolares. *Revista San Gregorio*, (40), 90-100. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i40.1382>.
- Zegarra, R., Cuba, J., Castillo, H., Moran, G., Zeladita, J. (2022). Conocimiento sobre sistemas de denuncia del acoso escolar y tipo de intervención del adolescente espectador. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000100006&lng=es&tlng=es.

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema de Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Hipótesis	Enfoque y Tipo de Investigación	Diseño de Investigación	Recolección y Análisis de Datos
La gestión inadecuada de conflictos y resolución de problemas en instituciones educativas genera consecuencias negativas, como violencia escolar y acoso, evidenciando la necesidad de estrategias y programas efectivos adaptados a los diversos contextos escolares.	Implementar estrategias efectivas para la gestión de conflictos y la resolución de problemas en las instituciones educativas	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar e implementar un programa integral de mediación escolar que capacite a estudiantes, profesores y personal administrativo en técnicas de resolución de conflictos y habilidades de comunicación efectiva. - Desarrollar y comunicar políticas claras y accesibles sobre la solución de conflictos y los procedimientos de resolución de problemas. - Fomentar una cultura de comunicación abierta y colaboración entre estudiantes, profesores y padres mediante canales efectivos, talleres y encuentros regulares. 	No aplica.	Enfoque cualitativo y tipo de investigación básica. Se orienta a comprender fenómenos dentro de su contexto natural mediante un diseño narrativo de tópicos combinado con una revisión sistemática.	Enfoque narrativo de tópicos, describiendo aspectos específicos del fenómeno estudiado, y una revisión sistemática, con métodos rigurosos y transparentes para recopilar y sintetizar información.	<ul style="list-style-type: none"> - Eliminación de artículos duplicados encontrados en bases de datos. - Selección de fuentes pertinentes basadas en criterios de inclusión. - Evaluación de títulos y resúmenes para determinar su relevancia con los objetivos del estudio. - Síntesis de la información recuperada para garantizar resultados imparciales y confiables.

Nota: Elaboración propia, 2025.

Anexo 2: Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Instrumentos
Estrategias de gestión de conflictos y resolución de problemas (Variable independiente)	Conjunto de metodologías, programas y técnicas diseñadas para prevenir y manejar los conflictos en las instituciones educativas de manera pacífica y efectiva.	Programas o actividades diseñadas para capacitar a estudiantes, profesores y personal administrativo en técnicas de mediación y resolución de conflictos.	- Programas implementados. - Niveles de participación en capacitaciones. - Métodos aplicados (mediación, comunicación efectiva, etc.).	- Revisión documental. - Encuestas. - Entrevistas a participantes.
Convivencia escolar (Variable dependiente)	Estado de armonía y cooperación entre los miembros de la comunidad educativa, caracterizado por un ambiente libre de violencia, acoso y conflictos destructivos.	Medición de indicadores asociados a la reducción de conflictos, violencia escolar y acoso en instituciones educativas.	- Número de conflictos registrados. - Nivel de satisfacción de estudiantes y docentes. - Frecuencia de incidentes de violencia o acoso.	- Registros institucionales. - Encuestas de percepción. - Observación directa.

Nota: Elaboración propia, 2025.

Reporte Turnitin



Eli Guerrero Vilchez

TURNITIN GUERRERO VILCHEZ

TRABAJOS HUMANIDADES

Detalles del documento

Identificador de la entrega
0104012117482843163

Fecha de entrega
13 ago 2025, 9:12 GMT-5

Fecha de descarga
13 ago 2025, 16:24 GMT-5

Nombre de archivo
TesisK corregir (1)....docx

Tamaño de archivo
413,6 KB

61 Páginas

16.718 Palabras

100.208 Caracteres






19% 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

- 10%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 14%  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 coincidencias que permitan 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

- 10% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 14% 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.ucl.edu.pe	3%
2	Internet	hdl.handle.net	2%
3	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	1%
4	Trabajos del estudiante	PREGRADO on 2023-07-23	1%
5	Internet	polodelconocimiento.com	<1%
6	Internet	docplayer.es	<1%
7	Internet	www.scielo.org.bo	<1%
8	Internet	www.thefreelibrary.com	<1%
9	Publicación	Jonathan Andrade-Moya, Rubén Vidal-Capinzo, Rossana Gomez-Campos, Eugen...	<1%
10	Internet	revistascientificas.cuc.edu.co	<1%
11	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Trujillo on 2023-04-03	<1%

12	Internet	atenas.umoc.eu	<1%
13	Internet	repositorio.utc.edu.ec	<1%
14	Internet	scholar.googleusercontent.com	<1%
15	Trabajos del estudiante	uim on 2023-03-27	<1%
16	Internet	www.researchgate.net	<1%
17	Internet	revista/horizontes.org	<1%
18	Trabajos del estudiante	Escuela de Posgrado Newman on 2024-04-29	<1%
19	Internet	www.scrib.net	<1%
20	Internet	ciencia-latina.org	<1%
21	Internet	si-red.udenar.edu.co	<1%
22	Trabajos del estudiante	Corporación Universitaria Iberoamericana on 2024-06-02	<1%
23	Trabajos del estudiante	Universidad Internacional de la Rioja on 2023-07-10	<1%
24	Internet	repositorio.unprg.edu.pe	<1%
25	Trabajos del estudiante	Universidad Internacional de la Rioja on 2023-03-05	<1%

26	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Santa María on 2024-03-26	<1%
27	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2022-10-22	<1%
28	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Trujillo on 2025-06-13	<1%
29	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica del Perú on 2024-07-11	<1%
30	Internet	repositorio.unh.edu.pe	<1%
31	Internet	www.ciencia-latina.org	<1%
32	Trabajos del estudiante	CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA on 2025-06-12	<1%
33	Internet	repositorio.continental.edu.pe	<1%
34	Internet	repository.ucc.edu.co	<1%
35	Trabajos del estudiante	Capella University on 2024-09-02	<1%
36	Trabajos del estudiante	Universidad Mariano Gálvez de Guatemala on 2024-11-16	<1%
37	Internet	renati.sunedu.gob.pe	<1%
38	Internet	repositorio.unica.edu.pe	<1%
39	Trabajos del estudiante	una/jma on 2025-07-27	<1%

Elí Guerrero Vilchez

TURNITIN GUERRERO VILCHEZ

 TRABAJOS HUMANIDADES

Detalles del documento

Identificador de la entrega
emoid:3117d82845163

Fecha de entrega
13 ago 2025, 9:12 GMT-5

Fecha de descarga
13 ago 2025, 9:17 GMT-5

Nombre de archivo
TextX corregir (1)_.docx

Tamaño de archivo
413.6 KB

61 Páginas

16,718 Palabras

100,208 Caracteres

28 % 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 podría haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (debido a 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 resultado 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 usuario 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 resaltará 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.

