



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Evidencias de validez del cuestionario de estilos de mensajes  
en el manejo de conflictos en universitarios de la provincia de  
Trujillo.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Psicología

**AUTORAS:**

Linares Carrasco, Paula Najhely (orcid.org/0000-0003-2247-8745)  
Velasquez Mantilla, Milagros Alessandra (orcid.org/0000-0002-4843-1163)

**ASESOR:**

Mgtr. Salirrosas Cabada, Richard Irvin (orcid.org/0000-0002-4443-5992)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Psicométrica

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2023

## DEDICATORIA

La presente investigación la dedicamos en primer lugar a Dios, por guiar nuestros pasos y darnos la fuerza para poder alcanzar nuestras metas y objetivos en la coyuntura actual.

A nuestros padres, por acompañarnos a lo largo de nuestro camino, por su apoyo, consejos, comprensión y paciencia que han sido nuestro soporte en momentos de adversidades.

A nuestro asesor por brindarnos la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento, así como el tiempo dedicado para levantar las observaciones que permitan desarrollar esta investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos en primer lugar a Dios, por guiarnos en cada momento, permitirnos superar las adversidades y otorgarnos sabiduría. Así mismo, agradecemos a nuestros padres por su dedicación y consejos que nos permitieron seguir adelante en este proceso. Finalmente, agradecemos a nuestro asesor por apoyarnos con sus conocimientos para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población, muestra y muestreo	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5 Procedimientos	13
3.6 Método de análisis de datos	13
3.7 Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	40

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Validez de contenido por el resultado de criterio de jueces de la V de Aiken	17
<b>Tabla 2</b> Cargas factoriales del cuestionario de Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos en universitarios de la provincia de Trujillo.	19
<b>Tabla 3</b> Índices de ajuste del cuestionario de Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos en universitarios de la provincia de Trujillo.	20
<b>Tabla 4</b> Consistencia interna del cuestionario de Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos en universitarios de la provincia de Trujillo.	22
<b>Tabla 5</b> Relación entre las Respuestas Rumiativas y los Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos en universitarios de la ciudad de Trujillo	23

## Índice de Figuras

**Figura 1** Diagrama de la estructura de tres dimensiones del cuestionario de Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos en universitarios de la provincia de Trujillo, según el análisis factorial confirmatorio con Jamovi 21

## RESUMEN

El presente estudio psicométrico de tipo instrumental, tuvo como objetivo determinar las evidencias de validez del cuestionario de Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos en universitarios de la provincia de Trujillo. La investigación se realizó con una muestra de 450 estudiantes universitarios de la ciudad de Trujillo, de ambos sexos, con edades comprendidas entre los 18 y 36 años, se hizo uso del muestreo no probabilístico de tipo bola de nieve por conveniencia. Se realizó el análisis de validez de contenido con 5 jueces, encontrándose valores adecuados en la V de Aiken. Se llevó a cabo la validez de constructo y confiabilidad. Respecto al análisis factorial confirmatorio (AFC), se conservó la estructura tridimensional, hallando índices de ajuste satisfactorios en  $\chi^2/df=2.3$ , CFI (.94), TLI (.92), RMSEA (.05) y AIC (16510). La confiabilidad por consistencia interna fue obtenida a través de coeficiente de omega con un valor de .77. Se realizó la validez de criterio de tipo divergente con la escala de Respuestas Rumiativas, obteniéndose correlaciones negativas con la variable estudiada. Se concluye que el instrumento presenta un adecuado nivel de validez y confiabilidad.

**Palabras claves:** Estilos de mensaje, manejo de conflictos, propiedades psicométricas, validez, confiabilidad.

## ABSTRACT

The objective of this psychometric study, of an instrumental type, was to determine the evidence of validity of the Message Styles in Conflict Management questionnaire in university students in the province of Trujillo. The research was carried out with a sample of 580 university students from the city of Trujillo, of both sexes, aged between 18 and 36 years, non-probabilistic snowball sampling was used for convenience. The content validity analysis was carried out with 5 judges, finding adequate values in Aiken's V. Construct validity and reliability were carried out. Regarding the confirmatory factor analysis (CFA), the three-dimensional structure was preserved, finding satisfactory fit indices in  $\chi^2/df=2.3$ , CFI (.94), TLI (.92), RMSEA (.05) and AIC (16510). Internal consistency reliability was obtained through the omega coefficient with a value of .77. The validity criteria of the type divergent was carried out with the Ruminative Responses scale, obtaining positive correlations with the variable studied. It is concluded that the instrument presents an adequate level of validity and reliability.

**Keywords:** Message styles, conflict management, psychometric properties, validity, reliability.



## I. INTRODUCCIÓN

Los conflictos son propios a las relaciones humanas debido a que las personas cuentan con distintos intereses, puntos de vista, pensamientos y creencias; pudiendo transformarse de manera constructiva si se abordan adecuadamente (Ramón et al., 2019).

Al ser inherente a las relaciones humanas, se observan en las diversas etapas del desarrollo; en los jóvenes se presentan tensiones dialógicas, estrés académico, dificultad para socializar con el sexo opuesto y en los subgrupos académicos, ya sean discrepancias verbales, físicas o psicológicas (García, 2015), ocasionando una mala ejecución de las actividades diarias, poca satisfacción personal y productividad (Broukhim et al., 2018).

La comunicación es la herramienta innata que hace posible la resolución de conflictos (Madero et al., 2021). Crear un espacio de diálogo requiere comprender las situaciones, soluciones, visiones, experiencias y creencias de las personas involucradas en él (Campos et al., 2012); por ello, es fundamental la formación en capacidades comunicativas, debido a que, las personas en sus diferentes áreas de vida demuestran falta de habilidades para expresarse y relacionarse de una manera adecuada (De la Rosa et al., 2018).

Para gestionar los conflictos se requiere de habilidades de comunicación interpersonal, escucha activa, respeto y autocontrol. Se debe reconocer que las personas perciben las situaciones de distintas maneras y que debe valorarse cada opinión (Laca & Mejía, 2017).

Con todo lo mencionado, es importante contar con un instrumento que mida los Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos en universitarios en el contexto nacional, el mismo que permita conocer los diversos factores que se desenvuelven en este comportamiento.

Existen instrumentos que miden la variable mencionada; sin embargo, no han sido utilizados debido a las distintas limitaciones que presentan. Tal es el caso de las escalas Conflict Management of Differences (MODE) de Thomas y Kilmann (1974), Organizational Conflict Inventory-II (ROCI-II) de Rahim (1983),

Conflict Management Message Style Instrument (CMMS) de Ross y DeWine (1988) y el ConflicTalk de Kimsey y Fuller (2003), que surgió como adaptación del CMMS para los adolescentes. Dichas pruebas no fueron utilizadas debido a que cuentan con un número excesivo de ítems, se enfocan en otras áreas de desempeño, distintos contextos e idiomas.

Por otro lado, existe el cuestionario Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos, versión adaptada al español por Laca y Mejía (2006), su investigación se realizó en universitarios mexicanos y cuenta con adecuados índices de ajuste y confiabilidad; sin embargo, en el Perú no se cuenta con evidencias de validez del instrumento, es por ello que se planteó la siguiente formulación en la investigación: ¿Cuáles son las evidencias de validez del cuestionario de Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos en universitarios de la provincia de Trujillo?

A modo de justificación, el desarrollo de la investigación resultó relevante debido a que conocer la variable permitió comprender cómo las personas enfrentan sus desacuerdos interpersonales y cómo afecta a su desarrollo en las distintas situaciones cotidianas.

A nivel teórico, permitió conseguir una mayor comprensión, conocimiento e información actualizada sobre el comportamiento de la variable, además de contar con modelos teóricos basados en el desarrollo y su evolución.

A nivel práctico, se contó con una herramienta que puede beneficiar a estudiantes y profesionales interesados en realizar futuras investigaciones relacionadas con la variable estudiada. Este conocimiento puede facilitar el uso de instrumentos confiables.

A nivel social, este trabajo de investigación hizo posible que la comunidad cuente con una herramienta que, a partir de su proceso de validación y los resultados obtenidos, permita sensibilizar sobre los diferentes estilos de mensajes que se dan a la hora de un conflicto y generar diversas estrategias de intervención comunitaria que promuevan cambios positivos.

A nivel metodológico, este estudio tuvo como objetivo verificar la evidencia de la validez del cuestionario, convirtiéndolo en un elemento válido y confiable al ser aplicado a los jóvenes de la provincia de Trujillo.

Por último, a partir de la formulación de la pregunta del presente estudio, se ha establecido como objetivo general: Determinar las evidencias de validez del cuestionario de Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos en universitarios de la provincia de Trujillo. Por otro lado, los objetivos específicos planteados fueron: Realizar la validez de contenido a través de criterio de jueces, establecer la evidencia de la estructura interna, la evidencia de relación con la rumiación, y determinar la confiabilidad por consistencia interna del cuestionario.

## II. MARCO TEÓRICO

Se realizó una búsqueda de las adaptaciones realizadas a la Escala Estilos de Mensajes en el Manejo del Conflicto de Ross y DeWine (1988). En ese sentido Kimsey y Fuller (2003) realizaron una adaptación del cuestionario antes mencionado enfocado en la manera en que los adolescentes suelen comunicarse, conservando su modelo original y desarrollado en 500 alumnos con 11 a 18 años. Además, se reportó una fiabilidad de .81, .87 y .63 para las dimensiones Agresividad, Cooperación y Pasividad, respectivamente. Dicho instrumento, se ha utilizado en varias investigaciones realizadas en población española (Garaigordobil, 2009, 2012, 2017; Garaigordobil & Maganto, 2011; Garaigordobil & Martínez, 2015; Garaigordobil et al., 2016) y mexicana (Laca et al., 2006) indicando ser confiable y válido para examinar y estimar los Estilos de Manejo de Conflictos en los adolescentes hispanohablantes.

Garaigordobil et al. (2016) realizaron una investigación con 2283 personas en Euskadi sobre las evidencias psicométricas del Conflictalk, las edades oscilaban entre los 12 a 17 años. Obtuvieron una confiabilidad de .77, .90 y .70 para las dimensiones de Agresividad, Cooperación y Pasividad, respectivamente.

Con respecto a las evidencias de validez del Cuestionario de Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos traducido al español, se han realizado varios estudios en países como México y España (Mejía & Laca, 2006, 2012; Luna & Laca, 2014, 2017; Luna et al., 2011, 2017). Se ha demostrado que el Cuestionario cuenta con índices de ajuste adecuados cuando se somete al análisis factorial confirmatorio, los que coinciden con la escala original, confirmando 3 factores (Luna & Laca, 2017).

El conflicto es la percepción de dos o más individuos con diferentes intereses (Rubin et al., 1994) y la comunicación es el medio de expresión de la incompatibilidad percibida, así como también de su posible resolución, si bien es tan sólo una parte en el proceso de solución es un elemento esencial, que posibilita la manifestación interpersonal de los estados internos de las partes enfrentadas (Mejía & Laca, 2006).

El análisis del conflicto desde la escuela psicosociológica acepta que algunos comportamientos violentos y agresivos surgen como respuestas por el aprendizaje originado por la frustración y se pueden explicar de acuerdo con la manera de manejar la información, la interpretación y los sesgos perceptivos de cada persona (Rego & Schlemenson, 2014).

El contexto en donde se desenvuelve la persona llega a influenciar en cómo va a responder a los diferentes conflictos que se le presenten (Spivak, 2016). Se debe saber que las personas son capaces de resolver, gestionar, transformar y neutralizar los conflictos, los cuales se presentan como intereses y percepciones (Jiménez et al., 2019).

Se han propuesto diversos modelos para definir y medir los distintos estilos con los que se puede gestionar un conflicto, siendo el Modelo de Doble Vínculo elaborado por Blake y Mouton (1964) uno de los más importantes.

El Modelo ha establecido que los seres humanos eligen diversas maneras, estrategias o estilos para resolver los conflictos teniendo como base dos motivaciones o intereses primarios, el interés propio y el de los demás, son independientes entre sí y varían en cuanto a su intensidad en un nivel de alto y bajo (Laca & Mejía, 2017). El interés propio hace referencia al nivel en el que las partes involucradas velan por sus propias necesidades e intereses, mientras que el interés por los demás, se refiere al grado en el que las partes se centran en lo que los otros desean (Mejía & Laca, 2006). Al ser dimensiones independientes pueden combinarse y dar como resultados diferentes estilos de manejos de conflictos, definiéndose cinco. El Estilo Competencia, relacionado a forzar o pelear; Evasión, con la pasividad; Compromiso con la conciliación; Acomodación con el ceder y Colaboración con la resolución de problemas (Das, 2017).

El presente trabajo se basó en la propuesta de Ross y DeWine (1988), quienes se basan en el Modelo de Intereses Duales de Blake y Mouton. Redujeron de cinco a tres los estilos, utilizando la comunicación como una mejor solución para llevarlo a cabo. El primero, Centrado en Uno Mismo, se enfoca en la satisfacción de los propios intereses. El segundo, Centrado en la Otra Parte, busca satisfacer los deseos o intereses del otro dejando de lado los propios. El tercero, el Estilo

Centrado en el Problema, busca la cooperación entre las partes para hallar una solución (Mejía & Laca, 2006).

Los estilos de manejo de conflictos hacen referencia al modo en el que una persona asume o afronta ciertas dificultades en su vida cotidiana (Luna, 2018), siendo en ocasiones difícil de resolver debido a los diferentes valores y puntos de vista que cada ser humano posee (John et al., 2018). De igual manera, se puede definir como el modo en el que los seres humanos se acercan a la contraparte cuando se encuentran en desacuerdos (Abas, 2010). Además, forman parte de un modelo de comportamientos específicos que las personas emplean cuando resuelven un problema (Ann & Yang, 2012) y la forma en la que suelen responder a ciertas discrepancias (Garaigordobil et al., 2016).

Es por eso que las habilidades para la gestión de conflictos adquieren gran importancia en cualquier aspecto de la vida, permitiendo el adecuado desenvolvimiento de las personas en sus distintas áreas, yendo desde lo personal hasta lo profesional (Pegalajar, 2018).

Los estilos de apego se relacionan con la manera en la que los seres humanos solucionan conflictos. Las personas con apego ansioso se muestran con necesidad de intimidad y miedo a ser rechazados; el apego seguro presenta estilos positivos al resolver conflictos, el apego evitativo se encuentra relacionado con una comunicación evasiva, en donde suelen alejarse de los conflictos, es por ello, que, dependiendo del estilo de vinculación del adulto, el conflicto puede ser resuelto o no (Bonoache et al., 2016).

Las formas más comunes en que los jóvenes afrontan conflictos son mediante la concentración en la solución del problema, revaloración positiva y búsqueda de una red de apoyo comunitaria (Sánchez et al., 2019). Además, de usar la creatividad e innovación para proponer alternativas, establecer objetivos, evaluar prioridades y crear estrategias de solución (Gamarra & Flores, 2020).

Así mismo, existen diferencias en cómo las mujeres y hombres solucionan los conflictos, en donde las primeras buscan el bienestar de ambas partes y el otro

la satisfacción personal marcados por los estereotipos y roles de género (Pelagar, 2018).

Por otro lado, la resolución de problemas como habilidad cognitiva, es la capacidad que tienen las personas para comprender y resolver tareas o actividades que han aceptado, pero no saben realizarlo, para ello, se requiere una reestructuración cognitiva, cambiar la forma en que se interpretan, sienten y perciben los problemas (Rojas de Escalona, 2010). También, se requiere de habilidades de pensamiento para identificar, definir y descomponer problemas complejos, explorar posibles alternativas, evaluar consecuencias y seleccionar e implementar soluciones (Guerra, 2019).

La habilidad para solucionar conflictos pertenece a las denominadas habilidades sociales y comunicativas, necesarias para que las personas puedan ser más eficientes en la vida y puedan lograr una armonía emocional y racional (Jara, 2017).

Las habilidades sociales son un grupo de capacidades que se emplean para cualquier situación social, están relacionadas con la personalidad y se utilizan para lograr una convivencia eficaz y armoniosa (Jara, 2017); por otro lado, las habilidades comunicativas son aptitudes para relacionarse con otros de manera positiva, expresando opiniones, ideas y emociones (Gutiérrez, 2017).

Dentro del proceso de comunicación, se requiere el uso de manera adecuada de mensajes claros y precisos que eviten una mala comunicación. Existen tres estilos, el Pasivo, indica que la persona no es capaz de salvaguardar sus derechos, se expresa con poca claridad y en voz baja dándole prioridad a las necesidades de los otros por encima de las propias (Van-der-Hofstadt, 2015); en el Estilo Agresivo, se encuentran las personas que expresan sus demandas de forma violenta buscando poner por encima de los demás sus necesidades y derechos (Corrales et al., 2016) y en el Estilo Asertivo, las personas expresan abiertamente sus sentimientos, pensamientos y opiniones, cuidan sus derechos y los de los demás (Van-der-Hofstadt, 2015).

Una forma viable para manejar los distintos conflictos sería la comunicación asertiva, permite expresar opiniones e intereses sin faltar el respeto y prevalecer

los derechos de todos los involucrados, generando conductas para un buen manejo de los conflictos interpersonales (Atoche, 2019).

Las habilidades que pueden mantener una comunicación segura incluyen disposición a la escucha activa, empatía, capacidad y disposición para persuadir, dar a la otra persona un espacio y tiempo para que pueda expresarse, establecer acuerdos y el uso de la retroalimentación (Atoche, 2019).

Por otro lado, existen personas que presentan problemas para desenvolverse de manera adecuada, debido a que su capacidad de afrontamiento y resolución de conflictos se ha visto afectado por los niveles altos de rumiación que muestran (Teasdale & Green, 2004), este dificulta la seguridad, confianza e interfiere con las acciones que los individuos realizan para hacer frente al problema, incrementando la presencia de estresores negativos e impidiendo el desarrollo de relaciones sociales y el apoyo social a largo plazo (Nolen – Hoeksema et al., 2008).

La rumiación hace referencia al patrón de pensamientos constantes desadaptativos que las personas experimentan frente a diversos sucesos (Fernández, 2013), debido a esto, genera sensaciones de angustia, ocasionando preocupación y malestar excesivo (Nolen-Hoeksema, 1991). Sin embargo, el proceso de rumiación incluye también estrategias de afrontamiento en donde los individuos pueden encontrar soluciones a sus dificultades por el acto de pensar continuamente, aunque el aislamiento puede evitar que esto se dé (Payas, 2008).

Con respecto a los modelos que explican los estilos de manejo de conflictos, Thomas y Kilman propusieron dos escalas básicas para la diferencia entre los estilos de gestión de conflictos. El grado de Asertividad de un individuo, es decir, el nivel en el que intenta satisfacer sus propios intereses y el grado de Cooperación, que hace referencia al esfuerzo por satisfacer los intereses del otro (Mendoza & Pérez, 2018). Este plantea la existencia de cinco estilos de gestión de conflictos en situaciones en las que los intereses de dos individuos parecen ser irreconciliables (Kilman & Thomas, 1975); el primero tiene que ver con el Competir caracterizado por la amenaza y coerción para persuadir al tomar la



decisión; el segundo es el Evitar, caracterizado por no hacer nada; el tercero Acomodar, en este se satisface a la otra persona sin tener en cuenta sus intereses; el cuarto es el Negociar, buscar en ambas partes la solución de quedar beneficiados y el quinto es el Colaborar con el fin de satisfacer plenamente a ambas partes (Ramón et al., 2019).

Por otro lado, Rahim et al., (2001) propusieron un modelo bidimensional, Preocupación por uno Mismo y Preocupación por los Demás que sirve para diferenciar los estilos de manejos de conflictos en niveles alto y bajo. Se basa en cinco estilos de resolución y manejo de conflictos. El primer estilo, Integrar, refleja cierto grado de inquietud por uno mismo y por los demás; el Evitar, en donde no se realizan acciones para combatir el problema; el Dominar, implica preocupación por uno mismo sin tener en cuenta los intereses de los demás; el Estilo Complaciente indica que las personas se minimizan con el fin de satisfacer a los otros y el Comprometer se basa en dar, recibir y compartir (Chen et al., 2019).

Existe también un modelo basado en cuatro estilos, con un enfoque bidimensional, consideró que el comportamiento conflictivo no puede ser visto como una conducta que tiene una sola dimensión, sino que necesita dos diferentes: la Preocupación por sus Propios Resultados y por los Resultados del Otro. Los métodos presentados son cuatro: Solución de los problemas, muestran una preocupación por resolver los problemas propios y de otras personas; Rivalizar, muestran interés por los propios resultados dejando de lado el de los otros; Complacer, presenta poca preocupación por el resultado de uno y gran preocupación por el resultado del otro; e Inacción, poca preocupación por el desenlace del otro y de uno mismo (Vizcaíno & Olvera, 2016).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La investigación fue de tipo aplicada ya que requiere del desarrollo inmediato de un conocimiento para darle solución a una determinada situación tomando en cuenta la finalidad práctica del mismo (Escudero & Cortez, 2018).

Por otro lado, el estudio ejecutado fue de tipo psicométrico, debido a que construyen o adaptan instrumentos psicológicos con la finalidad de obtener pruebas con adecuados índices de validez y confiabilidad (Alarcón, 2013). Así mismo, presenta un diseño instrumental, donde se realiza un análisis de las evidencias psicométricas de diversos instrumentos utilizados para el área de la psicología (Ato et al., 2013).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

La variable trabajada es “Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos”, Luna (2018) la define conceptualmente cómo el modo en el que las personas asumen o afrontan ciertas dificultades en su vida cotidiana.

La operacionalización de la variable es un proceso donde se define de forma precisa cómo se observará y medirá cada característica del estudio, con el fin de transformar la variable en términos observables, concretos y medibles (Espinoza, 2019). Para la presente investigación, se utilizó el Cuestionario de Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos (Mejía & Laca, 2006) que posee una estructura de tres dimensiones, Centrado en uno mismo (1,8,9,10,16,18), Centrado en el problema (3,5,7,11,12,17), Centrado en la otra parte (2,4,6,13,14,15) con un total de 18 ítems; además, la calificación se realizó haciendo uso de la escala de tipo Likert de 5 puntos.

Para la evidencia de relación con otra variable, se utilizó la Escala de Respuestas Rumiativas (Cabanillas, 2017) que posee una estructura de 2 dimensiones, Reproches y Reflexión. Consta de 22 ítems y la escala de respuestas es de tipo Likert de 4 opciones.

De igual forma, la escala de medición fue de intervalo, en esta se pueden establecer valores y realizar comparaciones de semejanza, debido a que el cero no es absoluto; sino, arbitrario, no expresa ausencia de valor; así mismo, se cumplen propiedades de identidad y magnitud (Ochoa & Molina, 2018).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población hace referencia al total de elementos definidos y accesibles que cumplen con ciertos criterios predeterminados y que forman parte del referente para elegir la muestra que se pretende estudiar (Arias-Gómez et al., 2016). La población con la que se trabajó en esta investigación fueron universitarios de las diferentes casas de estudio de la provincia de Trujillo.

La muestra es la parte de la población que es tomada para realizar la medición, observación o manipulación de las variables a estudiar en el desarrollo de la investigación (Hernández et al., 2014). El tamaño mínimo de una muestra para que sea aceptable es entre 200 y 300 participantes (Anthoine et al., 2014; Ferrando & Aguiano-Carrasco, 2010). Para el estudio, la muestra fue de 450 jóvenes pertenecientes a las distintas universidades de la ciudad de Trujillo.

El muestreo se entiende como el procedimiento que se efectúa para conseguir un subconjunto con el objetivo de identificar ciertos criterios determinantes de la población que se pretende analizar (Hernández et al., 2014). A su vez, se empleó el muestreo no probabilístico, el reclutamiento de las unidades de estudio se realizó en base a las características propias de la investigación y al juicio del investigador (Sayago, 2014), de tipo bola de nieve, busca obtener muestras localizando a ciertos sujetos que conducen a otros, y estos a otros, y así sucesivamente hasta alcanzar el número necesario para la muestra (Arias-Gómez et al., 2016).

Con respecto a los criterios de inclusión, se consideró a los jóvenes que estudien en las distintas universidades privadas o públicas de la ciudad de Trujillo, que cuente con 18 y 36 años, y con participación voluntaria. Como criterios de exclusión, no se consideró a los estudiantes de universidades o

filiales que no pertenezcan a la ciudad de Trujillo y que no se encuentren en el rango de edad establecido.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la investigación, se empleó la técnica de la encuesta para adquirir y procesar datos de manera rápida y eficiente (Caballero, 2017). La herramienta básica utilizada en este tipo de técnicas es el cuestionario, un formulario que contiene preguntas organizadas para la recopilación de indicadores que intervienen en los objetivos de la encuesta, con la finalidad de conseguir información mediante la recolección de datos, cuyo análisis e interpretación permiten comprender la realidad para formular hipótesis y poder orientar la fase de investigación (Carhuancho, 2019).

La investigación psicométrica tiene como objetivo validar herramientas o instrumentos de medición psicológica (test de personalidad, habilidades, actitudes, etc.); además, se utilizan procedimientos cuantitativos para obtener datos de medición que incluye la validez, confiabilidad y estandarización de los instrumentos adaptados o creados (Sánchez et al., 2018).

Las pruebas que se utilizaron son el Cuestionario de Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos de Mejía y Laca (2006), consta de 18 ítems, define aspectos concretos y entendibles relacionados a los Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos, su escala de medición es de tipo Likert con cinco opciones de respuesta; en el análisis factorial varimax obtuvieron en el factor Centrado en uno mismo cargas factoriales de .45 a .76 con una fiabilidad de .75 y una varianza explicada de 20.97%; en el factor Centrado en el problema, unas cargas factoriales de .50 a .81 con una confiabilidad de .84 y una varianza explicada de 17.20%; y en la escala Centrado en la otra parte una varianza explicada de 11.84% y una fiabilidad de .60.

También, se empleó la Escala de Respuestas Rumiativas, para obtener la validez de contenido de tipo divergente, consta de 22 ítems y dos dimensiones. En el análisis factorial confirmatorio Cabanillas (2017), obtuvo índices de ajuste adecuados ( $\chi^2/df= 1.23$ ; RMR= .052; GFI= .997; RFI= .990;

NFI= .997; PGF= .533; PNFI= .501) y la confiabilidad de Omega de McDonald de .89 para la escala general.

### **3.5. Procedimientos**

Se realizó la búsqueda de diferentes instrumentos que contemplen la medición de la variable Estilos de Mensajes en el manejo de conflictos; así mismo, se hallaron tres escalas elaboradas por diferentes autores de las que, luego de una revisión de sus criterios, se optó por utilizar el “Cuestionario de Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos” basada en la teoría de los estilos de mensajes de Ross y DeWine (1988), perteneciente al ámbito público.

Seguidamente, se emprendió la búsqueda de información usando fuentes confiables y precisas como artículos en línea, libros virtuales, tesis y revistas científicas en diferentes idiomas que aportaron datos pertinentes en relación al tema abordado, con la finalidad de establecer los apartados de la realidad problemática y el marco teórico que permitieron sustentar la investigación.

Por otro lado, para llevar a cabo la investigación, se utilizó un formulario de Google forms para una aplicación de manera virtual, el cuestionario contó con una breve introducción donde se establecieron los aspectos más importantes de la investigación, un consentimiento informado, las indicaciones redactadas de manera clara y los ítems a desarrollar. Después de este proceso, se continuó con la difusión mediante redes sociales como Facebook, Whatsapp e Instagram; además, el enlace se envió a personas que encajan en los criterios de inclusión del proyecto, en un periodo de un mes.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para corroborar los objetivos planteados, en el procedimiento de indagación de datos, se realizó a través del programa Microsoft Excel 2016, en el que se determinaron los valores de cada respuesta. De igual manera, se usó el programa Jamovi, es una hoja de cálculo avanzada que permite la realización de cálculos estadísticos complejos de una manera sencilla y eficiente (Universitat Oberta de Catalunya, 2019).

Para comprobar la estructura interna del instrumento se realizó el AFC, en una muestra de 450 jóvenes, donde se comprobó el modelo teórico, por medio de la información recogida; se analizaron los índices de ajuste de bondad CFI, GFI ( $> .95$ ) (Escobedo et al., 2014) y RMSEA .07 indica un ajuste adecuado (menor a .05 o .08) (Flores et al., 2017) con el fin de corroborar el modelo de tres dimensiones.

Luego para la validez en relación con otras variables, las puntuaciones obtenidas en esta escala se relacionaron con los puntajes obtenidos en la Escala de Respuestas Rumiativas, la cual ha sido validada en el contexto nacional (Inoñán, 2011) y local (Cabanillas, 2017) en donde se obtuvieron relaciones grandes e inversas, estas se evaluaron con la correlación de Rho de Spearman (Mondragón, 2014).

Finalmente, para la fiabilidad por consistencia interna se utilizó el coeficiente Omega de McDonald en donde los puntajes deben ser iguales o mayores a .70 (Ravinder & Saraswathi, 2020).

### **3.7. Aspectos éticos**

En primera instancia, la elaboración del presente trabajo de investigación contó con el consentimiento de cada individuo que formó parte de la población objetiva para la aplicación del instrumento. Así mismo, se tuvieron en cuenta los principios éticos como el amparo hacia la población estudiada, respetando su dignidad humana, identidad, confidencialidad, diversidad y privacidad. También, el principio de beneficencia, donde se hizo prevalecer el bienestar de los estudiantes universitarios que participaron en la investigación.

Por otro lado, los datos obtenidos fueron procesados sin la manipulación o modificación de los resultados; además, se aseguró la confidencialidad de los hallazgos evitando su divulgación (Colegio de psicólogos del Perú, 2018). Del mismo modo, con respecto a los criterios de las buenas prácticas del investigador, se tuvieron en cuenta los diversos aspectos de responsabilidad científica y profesional como cumplir con las normas APA, no incurrir en faltas deontológicas y utilizar métodos de investigación pertinentes y

precisos. Así mismo, también se tomó en cuenta los principios bioéticos de autonomía, beneficencia, justicia y la no maleficencia (Piscoya, 2018).

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Validez de contenido por el resultado de criterio de jueces de la V de Aiken.*

#### MENSAJES EN EL MANEJO DE CONFLICTOS.

ÍTEMS	JUECES					V de Aiken.
	J1	J2	J3	J4	J5	
<b>1</b>	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
<b>2</b>	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
<b>3</b>	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
<b>4</b>	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	0	1	0,80
<b>5</b>	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
<b>6</b>	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
<b>7</b>	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
<b>8</b>	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	0	1	0,80
<b>9</b>	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	0	1	0,80
	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
<b>10</b>	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	0	1	0,80
	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
<b>11</b>	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	0	1	0,80
	1	1	1	1	1	1,00



	1	1	1	1	1	1,00
<b>12</b>	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	0	1	0,80
<b>13</b>	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
<b>14</b>	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	0	1	0,80
	1	1	1	1	1	1,00
<b>15</b>	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
<b>16</b>	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	0	1	0,80
<b>17</b>	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	0	1	0,80
	1	1	1	1	1	1,00
<b>18</b>	1	1	1	1	1	1,00
	1	1	1	0	1	0,80

*Nota: Se evidencia que, los ítems presentan un adecuado coeficiente V de Aiken con un valor de 0.80 a 1.00, a partir de la revisión de cinco expertos, indicando su pertinencia, relevancia y claridad.*

En la tabla 1 se muestra la validez total del instrumento utilizado con base en la V de Aiken, en relación a los criterios de pertinencia, relevancia y claridad; así mismo, se observa que los ítems 4, 8, 9, 12, 14, 16, 17 y 18 muestran valores de 0.8. Se demuestra que la escala presenta validez de contenido.

**Tabla 2**

*Cargas factoriales del cuestionario de Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos en universitarios de la ciudad de Trujillo.*

<b>Dimensión</b>	<b>Ítem</b>	<b>Cargas factoriales</b>
Centrado en Uno Mismo	8	.71
	10	.72
	16	.51
	3	.56
	5	.69
Centrado en el Problema	7	.78
	11	.68
	12	.58
	17	.63
Centrado en la Otra Parte	2	.47
	6	.60
	13	.57
	15	.52

En la tabla 2, se puede observar que el modelo mantiene su estructura de tres dimensiones. En el modelo original con 18 ítems encontramos que las cargas factoriales oscilan entre .26 y .78, mostrando valores que se ubican por debajo del estándar esperado (>.40); no obstante, en el modelo propuesto con 13 ítems, las cargas factoriales oscilan entre .47 y .78, denotando así que estos resultados son adecuados.

**Tabla 3**

*Índices de ajuste del cuestionario de Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos en universitarios de la ciudad de Trujillo.*

Modelo	A. Global		A. Comparativo		A. Parsimonioso		
	$\chi^2$	p	SRMR	RMSEA	CFI	TLI	AIC
Tres dimensiones (18 ítems)	3.0	< .001	.07	.06	.86	.84	22910
Tres dimensiones (15 ítems)	2.5	< .001	.06	.05	.92	.90	18943
Tres dimensiones (13 ítems)	2.3	< .001	.04	.05	.94	.92	16510

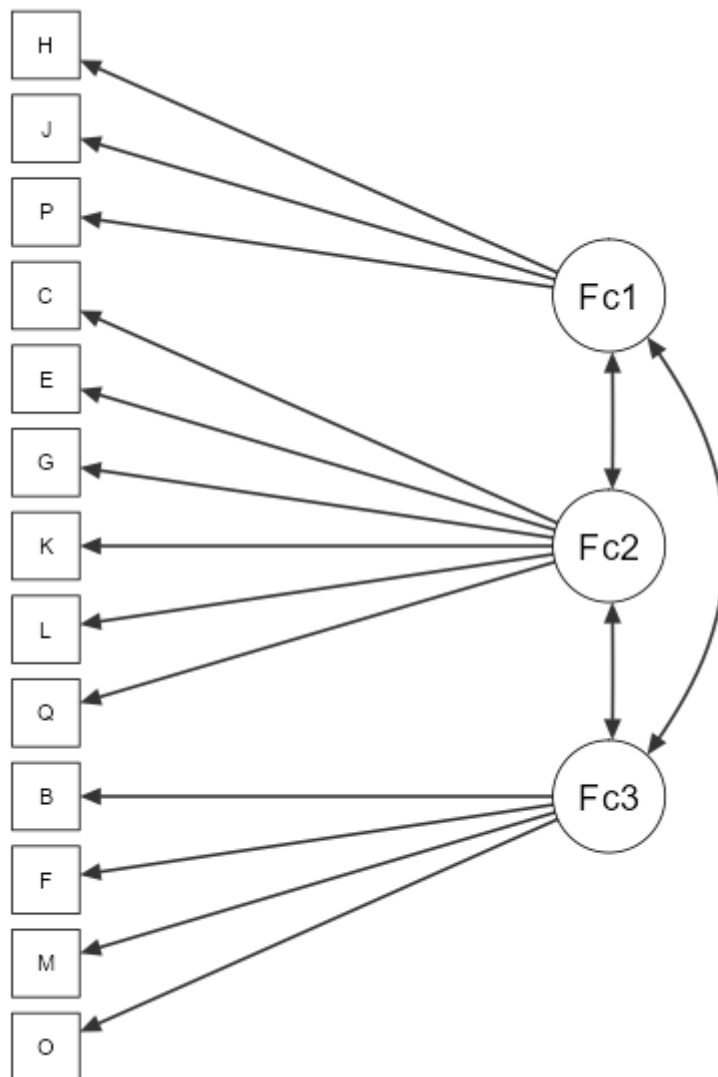
*Nota:*  $\chi^2$ = Chi cuadrado; p=nivel de significancia; SRMR=Residual de la raíz cuadrática media estandarizada; RMSEA= Error de Aproximación Cuadrático Medio; CFI= Índice de ajuste comparativo; TLI= Índice de Tucker-Lewis; AIC= Criterio de información de Akaike.

En la tabla 3, se muestra los índices de ajuste que corresponden a la escala de estilos de mensajes en el manejo de conflictos, evidenciándose que la estructura presenta tres dimensiones de 18 ítems con índices poco aceptables. Los mismos resultados se observan en la estructura de 15 ítems, con valores por debajo de lo esperado. Sin embargo, en la estructura compuesta por 13 ítems se encontró índices de ajuste global  $\chi^2/gf= 2.3$ ;  $p= < .001$ ; SRMR= .04; RMSEA= .05; en ajuste comparativo se encontró que el CFI= .94; TLI= .92 y en el índice de ajuste parsimonioso AIC= 16510, evidenciando adecuados índices de ajuste.

**Figura 1**

*Diagrama de la estructura tridimensional de la Escala de Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos según el análisis factorial confirmatorio con Jamovi.*

**Diagrama de Flujo**



En la figura 1, se aprecia el diagrama de la estructura de tres dimensiones que se encuentra conformada por 13 ítems.

**Tabla 4**

*Consistencia interna de la Escala de Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos en universitarios de la ciudad de Trujillo.*

<b>Dimensión</b>	<b>ítem</b>	<b><math>\omega</math></b>
Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos	13	.77

*Nota:*  $\omega$  = Omega de McDonald.

En la tabla 4 se aprecia el índice de fiabilidad para la estimación de la consistencia interna según el coeficiente omega de McDonald, hallándose un valor de .77 que determinó una consistencia interna aceptable para la escala de estilos de mensajes en el manejo de conflictos en universitarios de Trujillo.

**Tabla 5**

*Relación entre las Respuestas Rumiativas y los Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos en universitarios de la ciudad de Trujillo*

Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos	Rumiación	Rs
Centrado en Uno Mismo		-.21
Centrado en el Problema	Respuestas rumiativas	-.11
Centrado en la Otra Parte		-.25

*Nota:* Rs: Spearman

En la tabla 5, se muestra la relación negativa entre el cuestionario de Estilos de mensajes en el Manejo de conflictos con la Escala de Respuestas rumiativas. Con respecto a las dimensiones Centrado en Uno Mismo, Centrado en el Problema y Centrado en la Otra Parte los valores obtenidos fueron -.21, -.11 y -.25 respectivamente.

## V. DISCUSIÓN

Dado el interés y la importancia actual en los estudios de paz y conflicto, la prevención de la violencia y la formación en habilidades sociales, surge la necesidad de un mayor conocimiento sobre el manejo de conflictos cotidianos en los diferentes ámbitos del desarrollo; el manejo de conflictos suele estar relacionado en torno a una enseñanza individual dejando de lado la interacción social (Sinsky et al., 2019). Siendo necesario que se cuente con un instrumento que pueda medir los estilos de mensajes que las personas suelen utilizar en situaciones de conflictos.

Debido a todo lo mencionado, se llevó a cabo una investigación que tuvo como primer objetivo, realizar la validez de contenido a través del criterio de jueces en el que se contó con la participación de 5 profesionales expertos en el tema, quienes brindaron su aporte con respecto a la claridad, coherencia y relevancia del cuestionario Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos, determinando valores en la V de Aiken de 1 y 0.8; tras lo dicho, Boluarte y Tamari (2017) sostienen que el coeficiente V de Aiken se considera relevante para evaluar la efectividad del contenido de un ítem y se espera que su valor sea superior a 0.7; es por ello que, que este instrumento presenta validez de contenido.

Además, se realizó una prueba piloto para tener nociones de cómo la variable se desenvuelve ante una muestra de 41 jóvenes universitarios, en donde se halló una consistencia interna de alfa de Cronbach de .79, se consideró que dicho valor es satisfactorio, indicando que el cuestionario tiene una fiabilidad aceptable (Ponce et al., 2021).

Con respecto al segundo objetivo, establecer la evidencia de validez de la estructura interna del Cuestionario de Estilos de Mensajes en el Manejo de conflictos, a través del análisis factorial confirmatorio (AFC). Se conoce que este método permite corroborar un modelo construido anticipadamente, en el que el investigador en un primer momento recoge datos y estima las relaciones entre los parámetros que lo constituyen (Morata-Ramírez et al., 2015). Debido a ello, se hizo uso de este análisis, permitiendo conocer los índices de ajuste y cómo se comportan los ítems de la escala tridimensional.

Como primer paso, se realizó el análisis en base al modelo propuesto por Mejía y Laca (2006), que presenta una estructura tridimensional y consta de 18 ítems; no obstante, los índices de ajuste no fueron adecuados. Se llevó a cabo un segundo análisis con 15 ítems dando los mismos valores. Por último, se eliminaron 2 ítems, formando una estructura de 13 reactivos con valores considerados como satisfactorios en  $\chi^2$  con 2.3, CFI (.94), TLI (.92), RMSEA (.05) y AIC (16510). Los resultados obtenidos son diferentes a los encontrados por Mejía y Laca (2006) quienes hicieron uso del análisis factorial varimax y se quedaron con el modelo establecido por 18 ítems al igual que Laca et al., (2011). Por otro lado, Luna y Laca (2014) obtuvieron resultados similares a los de la presente investigación, quedándose con 13 reactivos, en donde se obtuvieron adecuados índices de bondad de ajuste  $\chi^2 / gl$  (3.21,  $p > .001$ ); GFI (.97), AGFI (.96) y RMSEA (.05).

Con base en lo encontrado, es importante tomar en cuenta que los ítems 1, 4, 9, 14 y 18 fueron eliminados debido a que presentaron una inconsistencia en la carga factorial y saturación, respectivamente. Según lo antes mencionado, Ventura-León et al., (2018), refieren que este tipo de análisis permite hallar la relación existente entre los ítems y la prueba, siendo posible también hacer una discriminación del tipo de información que se obtiene. De acuerdo con Lobos y Gutiérrez (2020) se deben admitir las saturaciones iguales o superiores a .40.

Así mismo, la eliminación de estos ítems se debe al contenido. Están orientados a estrategias poco asertivas e inadecuadas, aspectos que, según Arce et al., (2015) no están acorde a la etapa de los jóvenes, ya que estos suelen mostrar mayores destrezas empáticas y de comunicación a la hora de enfrentar los conflictos que surgen en su vida cotidiana, sintiéndose no identificados con la redacción de estos ítems, cuyos indicadores se centran en un lenguaje poco colaborativo. Dicho contenido de ítems, discrepa también con la teoría y las definiciones brindadas por Ross y Dewine (1988) quienes mencionan que en la gestión de conflictos existen tipos de mensajes que se utilizan, incluyendo tres estilos: el centrado en uno mismo, donde las personas adoptan una actitud competitiva y enfatizan sus intereses; centrado en el Problema, se muestra una actitud cooperativa donde se vela por los intereses de ambas partes y el centrado



en la Otra Parte, cuando el sujeto exhibe una actitud adaptativa, emite mensajes mostrando una voluntad de ignorar el problema y complacer a la otra parte. Afirmando lo propuesto por dichos autores, se encontró también a Van-der-Hofstadt (2015), quien menciona, dentro del proceso de comunicación, se requiere el uso de manera adecuada de mensajes claros y precisos que eviten una mala comunicación.

Se evidencian las cargas factoriales, cuyos valores oscilan entre .47 y .78, siendo superiores a los obtenidos Mejía y Laca (2006) con .26 y .78 denotando así una adecuada correlación entre la variable y los factores. Esto es avalado por Palacios et al., (2015) quienes afirman que las cargas factoriales señalan la correlación entre la variable con cada factor o la representatividad que guardan entre ellos; es por ello que, los valores altos denotan una mayor relación; mientras que, los valores bajos implican una menor representatividad.

Con respecto al tercer objetivo, la evidencia de relación con la rumiación, se obtuvo con la correlación Rho de Spearman. Con las dimensiones Centrado en uno mismo, en el problema y en la otra parte se obtuvieron valores de -.21, -.11 y -.25 respectivamente, ubicándose en la categoría de correlación negativa media; es decir, los valores cercanos a -1.0, indican que existe una fuerte asociación negativa entre las clasificaciones, al aumentar un rango, el otro disminuye (Mondragón, 2014), es decir, que a menor estilos de mensajes de manera inadecuados (centrado en uno mismo y centrado en la otra parte) existirá una mayor respuesta rumiativa por parte de los jóvenes universitarios. Teasdale y Green (2004) mencionan que existen personas que presentan problemas para desenvolverse de manera adecuada, debido a altos niveles de rumiación que muestran, este dificulta la seguridad, confianza e interfiere con las acciones de los individuos para hacer frente a los problemas (Nolen – Hoeksema et al., 2008).

Concerniente al cuarto objetivo, la confiabilidad se obtuvo a través del coeficiente Omega, dando como resultado una consistencia interna con un valor de .77, siendo considerado aceptable. Ravinder y Saraswathi (2020), refieren que los valores aceptables para la fiabilidad por McDonald deben oscilar entre .70 y .90.; Sin embargo, aunque el método empleado por la presente investigación no es el mismo al que utilizaron Mejía y Laca (2006), Laca et al., (2011) y Luna y Laca

(2014), quienes hicieron uso del alfa de Cronbach obteniendo valores de .79, .78 y .79, respectivamente; los resultados siguen guardando relación en tanto a la confiabilidad. Se utilizó el Coeficiente Omega debido a la realización del análisis factorial, con la finalidad de obtener resultados de confiabilidad más precisos (Zhiyong & Khe-Hai, 2016).

Por otro lado, existieron algunas limitaciones tales como el tipo de muestreo empleado en la investigación, en el que debido al marco de la crisis sanitaria y a las restricciones impuestas, se decidió usar el muestreo no probabilístico por conveniencia y bola de nieve; sin embargo, es recomendable utilizar un muestreo probabilístico.

En conclusión, los resultados permiten señalar que el cuestionario de Estilos de Mensajes en el Manejo de conflictos es válido y confiable. Por lo tanto, puede ser aplicada al grupo poblacional en el que se llevó a cabo el estudio psicométrico, específicamente en universitarios de la ciudad de Trujillo. Además, es un instrumento útil para la práctica profesional y el desarrollo de nuevas investigaciones.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se evidencia que las propiedades psicométricas del Cuestionario de Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos demuestran una adecuada validez.
2. Se realizó la validez de contenido a través del criterio de jueces, encontrando valores en la V de Aiken considerados adecuados.
3. Se realizó el análisis factorial confirmatorio, encontrándose adecuados índices de ajuste a partir de la eliminación de 5 ítems.
4. Se realizó la evidencia de relación entre la variable estudiada con la rumiación, obteniendo como resultado una correlación negativa media.
5. En la confiabilidad se encontró un valor aceptable con un Coeficiente Omega de .77.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda emplear la prueba para la medición en estudios descriptivos y correlacionales en los que se pretende estudiar los Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos en jóvenes universitarios.
2. Se recomienda evaluar la fiabilidad por estabilidad, mediante el método test – retest, para confirmar la confiabilidad de la escala.
3. Se sugiere hacer uso del muestreo probabilístico, de tipo aleatoria simple, para que toda la población tenga la misma probabilidad de participar.
4. Se sugiere realizar validez de criterio con otras variables como: violencia, habilidades sociales, resiliencia, pensamiento crítico, autoestima.

## REFERENCIAS

- Abas, N. (2010). *Emotional intelligence and conflict management styles*. [Tesis de Maestría, University of Wisconsin-Stout]. <http://www2.uwstout.edu/content/lib/thesis/2010/2010abasn.pdf>
- Alarcón, R. (2013). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Editorial Universitaria.
- Ann, B. & Yang, C. (2012). The moderating role of personality traits on emotional intelligence and conflict management styles. *Psychological Reports*, 10(3), 1021-2015. <https://doi.org/10.2466/21.01.09.20.PR0.110.3.1021-1025>
- Anthoine, E., Moret, L., Regnault, A., Sébille, V. & Hardouin, J. (2014). Sample size used to validate a scale: a review of publications on newly-developed patient reported outcomes measures. *Health and quality of life outcomes*, 12(1), 2-10. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25492701>
- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Ato, M., López, J. y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Atoche Vilchez, A. (2019). *Convivencia escolar y estilos de comunicación en los estudiantes del nivel primaria de una Institución Educativa de Querecotillo – 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42566/Atoche\\_VA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42566/Atoche_VA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Blake, R., & Mouton, J. (1964). *The Managerial Grid: The Key to Leadership Excellence*. Gulf Publishing Company.

- Boluarte, A. y Tamari, K. (2017). Validez de contenido y confiabilidad inter-observadores de Escala Integral Calidad de Vida. *Revista de psicología*, 35(2), 0254- 9247. <https://doi.org/10.18800/psico.201702.009>
- Bonache, H., Gonzales, R. & Krahé, B. (2016). Adult Attachment Styles, Destructive Conflict Resolution, and the Experience of Intimate Partner Violence. *Journal of Interpersonal Violence*, 34(2), 1-23. <https://doi.org/10.1177%2F0886260516640776>
- Broukhim, M., Yuen, F., Mcdermott, H., Molinero, K. & Merrill, L. (2018). Interprofessional conflict and conflict management in an educational setting. *Medical Teacher*, 41(4) 408-416. <https://doi.org/10.1080/0142159X.2018.1480753>
- Caballero-Martínez, L. (2017). *El camino del éxito de las encuestas y entrevistas (Documento de docencia N° 30)*. Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia. <https://doi.org/10.16925/greylit.2282>
- Cabanillas Carril, K. (2017). *Propiedades psicométricas de la Escala de Respuestas Rumiativas en estudiantes universitarios del distrito de Trujillo, 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/656/cabanillas\\_ck.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/656/cabanillas_ck.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Campo, R., Granados, S. J., Muñoz, L., Rodríguez, M. S. y Trujillo, S. (2012). Caracterización del avance teórico, investigativo y/o de intervención en resiliencia desde el ámbito de las universidades en Colombia. *Universitas Psychologica*. 11(2), 545- 557. <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v11n2/v11n2a16.pdf>
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M. y Casana, K. (2019). *Metodología para la Investigación Holística*. UIDE. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%c3%ada%20para%20la%20investigaci%c3%b3n%20hol%c3%adstica.pdf>

- Chen, H., Xu, X., & Phillips, P. (2019). Emotional intelligence and conflict management styles. *International Journal of Organizational Analysis*, 27(3), 2-14. <https://doi.org/10.1108/IJOA-11-2017-1272>
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2018). *Código de ética y deontología*. [https://cpsp.pe/documentos/marco\\_legal/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](https://cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)
- Corrales-Pérez, A., Quijano-León, N. y Góngora-Coronado, E. (2016). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 22(1), 58-65. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>
- Das, T. (2017). Demonetization and Dual Concern Model. *Electronic Journal*, 2(1), 1-7. [https://www.researchgate.net/publication/319701625\\_Demonetization\\_and\\_Dual\\_Concern\\_Model](https://www.researchgate.net/publication/319701625_Demonetization_and_Dual_Concern_Model)
- De la Rosa, C. S., Ángeles, P. C., y Pérez, R. E. (2018). Tipo de mensaje ante el conflicto de estudiantes de colegio católico. *Irene. Estudios de Paz y Conflictos*, 1, 93-103. <http://orcid.org/0000-0001-9440-4513>
- Escobedo, M., Hernandez, A., Estebané, V y Martinez, G. (2016). Modelos de Ecuaciones Estructurales: Características, Fases, Construcción, Aplicación y Resultados. *Ciencia y Trabajo*, 18(55), 16-22. <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v18n55/art04.pdf>
- Escudero, C. y Cortez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Ediciones UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%A9fica.pdf>
- Espinoza, F. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. *Revista Pedagógica de la Universidad de Cienfuegos*, 15(69), 171-180. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n69/1990-8644-rc-15-69-171.pdf>

- Fernández, V. (2013). *El impacto psicológico de los sucesos vitales en personas mayores: el papel del pensamiento rumiativo, la evitación experiencial y el crecimiento personal* [Tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Madrid]. [https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/14314/66896\\_fernandez\\_fernandez\\_virginia.pdf?sequence=5](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/14314/66896_fernandez_fernandez_virginia.pdf?sequence=5)
- Ferrando, P. y Anguiano-Carrasco, C. (2010). El análisis factorial como técnica de investigación en psicología. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 18-33. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77812441003.pdf>
- Flores, O., Lajo, Y., Zevallos, A., Rondán, P., Lizaraso, F., y Jorquiera, T. (2017). Análisis psicométrico de un cuestionario para medir el ambiente educativo en una muestra de estudiantes de medicina en Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 34(2), 255-60. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2017.342.2642>
- Gamarra, M y Flores, E. (2020). Pensamiento creativo y relaciones interpersonales en estudiantes universitarios. *Investigación Valdizana*, 14(3), 159-168. <https://www.redalyc.org/journal/5860/586064896005/586064896005.pdf>
- Garaigordobil, M. (2009). *Evaluación del programa Dando pasos hacia la paz. Informe de investigación*. Vitoria-Gasteiz, España: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco. <http://www.argia.eus/fitx/bestelakoak/bakerako-urratsak.pdf>
- Garaigordobil, M. (2012). Resolución cooperativa de conflictos en la adolescencia: relaciones con variables cognitivo-conductuales y predictoras. *Revista para el Estudio de la Educación y el Desarrollo*, 35(2), 151-165. <https://doi.org/10.1174/021037012800217998>
- Garaigordobil-Landazabal, M. (2017). Conducta antisocial: conexión con bullying/cyberbullying y estrategias de resolución de conflictos. *Psychosocial Intervention*, 26(1), 47-54. <https://doi.org/10.1016/j.psi.2015.12.002>
- Garaigordobil, M., y Maganto, C. (2011). Empatía y resolución de conflictos durante la infancia y la adolescencia. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 43(2), 255-266. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80521287004>



- Garaigordobil, M., Machimbarrena, J. y Maganto, C. (2016). Adaptación española de un instrumento para evaluar la resolución de conflictos (Conflictalk): Datos psicométricos de fiabilidad y validez. *Revista de Psicología Clínica con Niños y Adolescentes*, 3(2), 59-67. <https://www.redalyc.org/pdf/4771/477152554007.pdf>
- Garaigordobil, M. & Martínez-Valderrey, V. (2015). The effectiveness of Cyberprogram 2.0 on conflict resolution strategies and self-esteem. *Journal of Adolescent Health*, 57(2), 229-234. [10.1016/j.jadohealth.2015.04.007](https://doi.org/10.1016/j.jadohealth.2015.04.007)
- García-Jiménez, L. (2015). La teoría de la comunicación como matriz práctica para la resolución de conflictos. *Comunicación y Sociedad*, 23,45-65. <https://doi.org/10.32870/cys.v0i23.63>
- Guerra, S. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicología Escolar y Educativa*, 23(1), 2-11. <http://dx.doi.org/10.1590/2175-35392019016464>
- Gutiérrez Solano, L. F. (2017). *Comunicación asertiva: análisis bibliográfico de las propuestas pedagógicas implementadas en el aula para lograr contextos educativos de sana convivencia en el desarrollo de una comunicación asertiva* [Tesis de licenciatura, Universidad distrital Francisco José de Caldas]. [https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/12970/Guti%  
9rrezSolanoLauraFernanda2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/12970/Guti%c3%a9rrezSolanoLauraFernanda2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGrawhill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Jara, K. (2017). *Habilidades sociales, habilidades comunicativas y manejo de conflictos en estudiantes de secundaria, Huacho 2017* [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21459/Jara\\_ZK\\_L.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21459/Jara_ZK_L.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Jimenez, F., Beltran, R., y Moreira, D. (2019). *Gestión de conflictos*. Dykinson. <https://doi.org/10.2307/j.ctvk8vz6x>

- John, F., Steadman, J., Austen, G. & Redpath, S. (2018). Value diversity and conservation conflict: Lessons from the management of red grouse and hen harriers in England. *British Ecological Society*, 1(1), 6-12. <https://doi.org/10.1002/pan3.5>
- Kilmann, R. & Thomas, K. (1975). Interpersonal conflict-handling behavior as reflections of Jungian personality dimensions. *Psychological Report*, 37(3), 971-80. <https://doi.org/10.2466/pr0.1975.37.3.971>
- Kimsey, W. & Fuller, R. (2003). Conflictalk: An instrument for measuring youth and adolescent conflict management message styles. *Conflict Resolution Quarterly*, 21(1), 69-78. <https://doi.org/10.1002/crq.49>
- Laca, F., Alzate, R., Sanchez, M. & Verdugo, J., (2006). Communication and conflict in young mexican students: messages and attitudes. *Conflict Resolution Quarterly*, 24(1), 31-54. <https://doi.org/10.1002/crq.156>
- Laca, A., Mejía, J. & Mayoral, E. (2011). Conflict Communication, Decision-Making, and Individualism in Mexican and Spanish University Students. *Psychology Journal*, 8(1), 25-39. [https://www.academia.edu/2567598/Conflict\\_communication\\_decision\\_making\\_and\\_individualism\\_in\\_Mexican\\_and\\_Spanish\\_university\\_students](https://www.academia.edu/2567598/Conflict_communication_decision_making_and_individualism_in_Mexican_and_Spanish_university_students)
- Lobos, M. y Gutiérrez, J. (2020). Adaptación psicométrica de la escala de ansiedad y depresión de Goldberg en una muestra salvadoreña. *Revista Entorno*, 78, 87-98. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i69.9557>
- Luna-Bernal, A. y Laca-Arocena, F. (2017). Sexismo ambivalente y estilos de manejo de conflictos en estudiantes de bachillerato. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), 1-28. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.296>
- Luna, A. C. A., y Laca, F. A. (2014). Estilos de mensajes en el manejo de conflictos en adolescentes y jóvenes mexicanos. *Boletín de Psicología*, 110, 37-51. <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N110-3.pdf>

- Luna, A. (2018). Algunas contribuciones de la psicología del conflicto a la filosofía para la paz. *Sincronía*, 73(1), 3-24. <https://www.redalyc.org/journal/5138/513853876001/html/#:~:text=Una%20segunda%20posible%20aportaci%C3%B3n%20de>
- Madero, K., Vallejo, S., y Castro, V. (2021). Necesidades sentidas de personas con capacidades disímiles ante la atención de profesionales de la salud. *IPSA Scientia, Revista científica Multidisciplinaria*, 6(1), 10–21. <https://doi.org/10.25214/27114406.1004>
- Medoza, L. y Perez, S. (2018). Modelos y Estilos de conflictos en el marco de una cultura de paz para los líderes de las unidades habitacionales del Municipio de Puebla, México. *European Scientific Journal*, 14(23), 178-195. <https://eujournal.org/index.php/esj/article/view/11135>
- Mejía, J. C. y Laca, F. A. (2006). Estilos de comunicación en el conflicto y confianza en las propias decisiones. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 11(2), 347-358. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29211210.pdf>
- Mondragón-Barrera, M. A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98-104. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5156978.pdf>
- Morata-Ramírez, M., Holgado-Tello, F., Barbero-García, I. y Méndez, G. (2015). Análisis factorial confirmatorio, recomendaciones sobre mínimos cuadrados no ponderados en función del error tipo I de Ji-cuadrado y RMSEA. *Acción psicológica*, 12(1), 79-90. <http://dx.doi.org/10.5944/ap.12.1.14362>
- Nolen-Hoeksema, S. (1991). Responses to depression and their effects on the duration of depressive episodes. *Journal of Abnormal Psychology*, 100(3), 569-582. <https://doi.org/10.1037/0021-843X.100.4.569>
- Ochoa, C. y Molina, F. (2018) Estadística: tipos de variables. *Escala de medidas. Evidencias en Pediatría*, 14(29), 1-5. [https://evidenciasenpediatria.es/files/41-13363-RUTA/Fundamentos\\_29.pdf](https://evidenciasenpediatria.es/files/41-13363-RUTA/Fundamentos_29.pdf)

- Palacios, M., González, O., Arruza, J., Arribas, S. y Irazusta, S. (2015). Evaluación de la invarianza factorial entre las versiones lápiz/papel y online del profile Of Mood State (POMS) en una muestra de deportistas. *Revista Mexicana de Psicología*, 32(2), 48-56. <https://www.redalyc.org/pdf/2430/243045363006.pdf>
- Payas, A. (2008). Funciones psicológicas y tratamiento de las rumiaciones obsesivas en el duelo. *Revista Asociación Española Neuropsiquiátrica*, 28(102), 307-323. <https://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/v28n2/v28n2a05.pdf>
- Pegalajar-Palomino, C. (2018). Análisis del estilo de gestión del conflicto interpersonal en estudiantes universitarios. *Revista Iberoamericana de Educación*, 77(2), 9-30. <https://rieoei.org/RIE/article/view/3178/3977>
- Piscoya-Arbañil, J. (2018). Principios éticos en la investigación biomédica. *Rev Soc Peru Med Interna*, 31(4), 159-164. <https://medicinainterna.net.pe/sites/default/files/SPMI%202018-4%20159-164.pdf>
- Ponce, H., Cervantes, D., y Robles, A. (2021). ¿Qué tan apropiadamente reportaron los autores el Coeficiente del Alfa de Cronbach?. *Ciencia Latina Revista Científica*, 5(3), 1-25. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/463>
- Rahim, M., Antonioni, D. & Psenicka, C. (2001). A structural equations model of leader power, subordinates' styles of handling conflict, and job performance. *International Journal of Conflict Management*, 12(3), 191–211. <https://doi.org/10.1108/eb022855>
- Ramón, M., García Longoria, M., y Olalde, A. (2019). Algunas consideraciones sobre la resolución de los conflictos escolares. *Revista Conrado*, 15(67), 135-142. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n67/1990-8644-rc-15-67-135.pdf>
- Ravinder, B. & Saraswathi, B. (2020). Literature Review of Cronbach alpha coefficient (A) And Mcdonald's Omega Coefficient ( $\Omega$ ). *European Journal of Molecular & Clinical Medicine*, 7(6), 2943-2949. [https://ejmcm.com/pdf\\_5612\\_e86a4b6645655177c978075a671af11f.html](https://ejmcm.com/pdf_5612_e86a4b6645655177c978075a671af11f.html)

- Rego, M. y Schlemenson, S. (2014). Conflicto psíquico y transformaciones simbólicas en niños y adolescentes con problemas de aprendizaje. *Anuario de Investigaciones*, 21, 31-39. <https://www.redalyc.org/pdf/3691/369139994003.pdf>
- Rendón, M., Zarco, I y Villasís, M. (2021). Métodos estadísticos para el análisis del tamaño del efecto. *Revista Alergia México*, 68(2), 128-136. <https://doi.org/10.29262/ram.v658i2.949>
- Rodriguez, J. (2019). ¿Qué puede hacer el software R para resolver tus problemas?. *Revista Digital Universitaria*, 22(3), <http://doi.org/10.22201/codeic.16076079e.2019.v20n3.a5>
- Rojas de Escalona, B. (2010). Solución de problemas: una estrategia para la evaluación del pensamiento creativo Sapiens. *Revista Universitaria de Investigación*, 11(1), 117-125. <https://www.redalyc.org/pdf/410/41021794008.pdf>
- Ross, R. G. & DeWine, S. (1988). Assessing the Ross-Dewine Conflict Management Message Style (CMMS). *Management Communication Quarterly*, 1(3), 389–413. <https://doi.org/10.1177%2F0893318988001003007>
- Rubin, J., Pruitt, D. & Kim, S. (2004). *Social conflict: escalation, stalemate and settlement*. New York: McGraw Hill.
- Sánchez, A. (2019). Uso de programas estadísticos libres para el análisis de datos: Jamovi, Jasp y R. *Revista Perspectiva*, 20(1), 112-114. <https://doi.org/10.33198/rp.v20i1.00026>
- Sanchez, A., Osornio, L. y Ríos, M. (2019). Habilidades sociales básicas y su relación con la ansiedad y las estrategias de afrontamiento en estudiantes de medicina. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 22(2), 42-64. <https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol22num2/Vol22No2Art4.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.

<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminoseninvestigacion.pdf>

- Sayago, S. (2014). El análisis del discurso como técnica de investigación cualitativa y cuantitativa en las Ciencias Sociales. *Cinta Moebio*, 1(49), 1-10. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2014000100001>
- Sinsky, J., Chang, J., Shibata, G., Infosino, A. & Rouine, K. (2019). Applying Conflict Management Strategies to the Pediatric Operating Room. *Anesthesia and Perioperative*, 129(4), 1109-1117. [https://journals.lww.com/anesthesia-analgesia/fulltext/2019/10000/applying\\_conflict\\_management\\_strategies\\_to\\_the.30.aspx](https://journals.lww.com/anesthesia-analgesia/fulltext/2019/10000/applying_conflict_management_strategies_to_the.30.aspx)
- Spivak, A. (2016). Dynamics of young children's socially adaptive resolutions of peer conflict. *Social Development*, 25(1), 212–231. <https://doi.org/10.1111/sode.12135>
- Teasdale, J. & Green, H. (2004). Ruminative self-focus and autobiographical memory. *Personality and Individual Differences*, 36(8), 1933–1943. [10.1016/j.paid.2003.08.022](https://doi.org/10.1016/j.paid.2003.08.022)
- Van-der-Hofstadt, C. (2015). *El Libro de las Habilidades de Comunicación. Cómo mejorar la comunicación personal*. Editorial Díaz de Santos.
- Ventura-León, J. Caycho-Rodríguez, T., Barboza-Palomino, M. Aparco, V. y Rodas, N. (2018). Evidencias de validez e invarianza factorial de una Escala Breve de Celos en estudiantes universitarios peruanos. *Propósitos y representaciones*, 6(2), 125-180. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2018.v6n2.216>
- Vizcaíno-López, M. y Olvera-Mejía, O. (2016). Manejo de conflictos en las 3 organizaciones. El caso CANACO SERVYTUR. *Revista de la Universidad Latina de México*, 1-86. <http://www.ulm.edu.mx/revistaulm/publicaciones/revistas/revista11/files/assets/downloads/publication.pdf>
- Zhiyong, Z. & Khe-Hai, Y. (2016). Robusts Coefficients Alpha and Omega and Confidence Intervals whit outlying observations and missing Data: Methods

and Software. *Educational and Psychological Measurement*, 76(3). 387-411.  
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED575032.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de Operacionalización de la variable Estilos de Mensaje en el Manejo de Conflictos

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Nivel de medición
Luna (2018) la define conceptualmente cómo el modo en el que las personas asumen o afrontan ciertas dificultades en su vida cotidiana.	Cuestionario de Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos	Centrado en uno mismo	1. “¿No te das cuenta de lo ridículo que estás siendo con esa manera de pensar? No quiero seguir escuchando”.	Intervalo
			8. “¡Cállate, estás equivocado! No quiero oír nada más de lo que tengas qué decir”.	
			9. “Es tu culpa si yo fallo en esto, y jamás esperes alguna ayuda de mi parte cuando estés en un apuro”.	
			10. “¡No puedes hacerme (o decirme) eso!; de todos modos, es a mi manera. ¡Olvídalo!”.	
			16. “Si no vas a cooperar, me iré con alguien que lo haga”.	
			18. “Podrías también aceptar mi decisión; de todos modos, no puedes hacer nada al respecto”.	
		Centrado en el problema	3. “Estoy muy molesto por algunas cosas que están pasando; ¿podemos hablar sobre ellas?”.	
			5. “¿Qué posibles soluciones podemos encontrar?”.	



			7. "Hablemos y veamos cómo podemos manejar esta discusión".
			11. "Intentemos encontrar una solución que nos dé a cada uno algo de lo que queremos"
			12. "Esto es algo que tenemos que resolver; siempre estamos discutiendo sobre ello".
			17. "Pienso que necesitamos intentar comprender el problema"
	Centrado en la otra parte		2. "¿Cómo puedo hacerte sentir bien otra vez?".
			4. "No tengo más que decirte sobre esto (silencio). . .".
			6. "Lamento mucho que te sientas herido(a); quizás tú tengas razón".
			13. "Cualquier cosa que te haga sentir mucho mejor está bien para mí".
			14. "Ya déjalo así"
			15. "Tienes razón... De todos modos, no era importante... ¿Te sientes bien ahora?".

**ANEXO 2: Prueba piloto del cuestionario Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos.**

---

	<b>Cronbach's <math>\alpha</math></b>
<b>Alfa Total</b>	<b>.79</b>

---

*Nota: Para la estimación de la consistencia interna de la prueba piloto mediante el alfa de Cronbach, se halló un valor de .79.*

### ANEXO 3: Instrumentos de recolección de datos.

## CUESTIONARIO DE ESTILOS DE MENSAJES EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

### Datos personales

Edad:

Sexo:

### Instrucciones:

Encontrarás una lista de mensajes dados por personas en situaciones de conflicto. Considera cada mensaje por separado y decide en qué medida se parece a los que has dicho en situaciones de conflicto. Cada mensaje tiene un valor de 1 a 5, según la siguiente escala:

*En situaciones de conflicto, yo:*

1. Nunca digo cosas como esto.
2. Rara vez digo cosas como esto.
3. Algunas veces digo cosas como esto.
4. A menudo digo cosas como esto.
5. Generalmente digo cosas como esto.

N°	Situaciones de conflicto	1	2	3	4	5
1	“¿No te das cuenta de lo ridículo que estás siendo con esa manera de pensar? No quiero seguir escuchando”.					
2	“¿Cómo puedo hacerte sentir bien otra vez?”.					
3	“Estoy muy molesto por algunas cosas que están pasando; ¿podemos hablar sobre ellas?”.					
4	“No tengo más qué decirte sobre esto. . . (silencio). . .”.					
5	“¿Qué posibles soluciones podemos encontrar?”.					
6	“Lamento mucho que te sientas herido(a); quizás tú tengas razón”.					
7	“Hablemos y veamos cómo podemos manejar esta discusión”.					

8	“¡Cállate, estás equivocado(a)! No quiero oír nada más de lo que tengas que decir”.					
9	“Es tu culpa si yo fallo en esto, y jamás esperes alguna ayuda de mi parte cuando estés en un apuro”.					
10	“¡No puedes hacerme (o decirme) eso; ¡de todos modos, es a mi manera! ¡Olvídalo!”.					
11	“Intentemos encontrar una solución que nos dé a cada uno algo de lo que queremos”.					
12	“Esto es algo que tenemos que resolver; siempre estamos discutiendo sobre ello”.					
13	“Cualquier cosa que te haga sentir mucho mejor está bien para mí”.					
14	“Ya déjalo así”.					
15	“Tienes razón... De todos modos, no era importante... ¿Te sientes bien ahora?”.					
16	“Si no vas a cooperar, me iré con alguien que lo haga”.					
17	“Pienso que necesitamos intentar comprender el problema”.					
18	“Podrías también aceptar mi decisión; de todos modos, no puedes hacer nada al respecto”.					

## ESCALA DE RESPUESTAS RUMIATIVAS

Institución:

Ciclo:

Edad:

Sexo:

Las personas piensan y hacen distintas cosas cuando se sienten tristes, deprimidas o abatidas. Por favor lee cada una de las frases a continuación y rodea con un círculo si casi nunca, algunas veces, a menudo o casi siempre piensas o actúas de esa manera cuando estás abatido, triste o deprimido

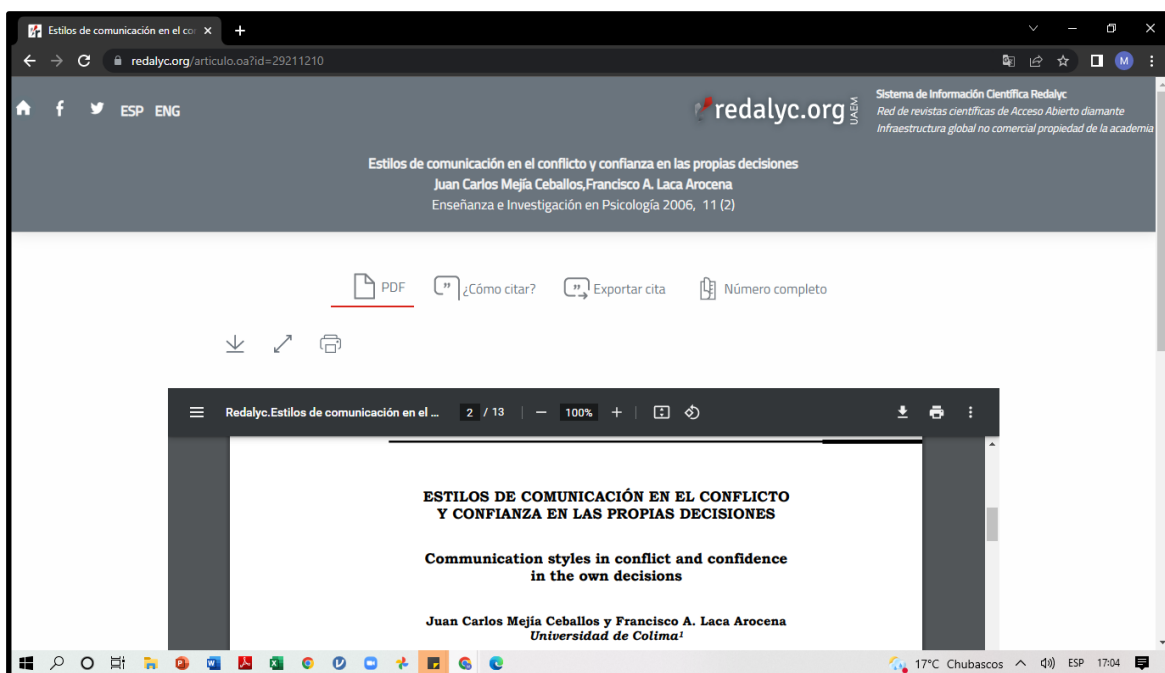
\*Por favor, indica lo que **generalmente haces, no lo que crees que deberías hacer.**

1 = Casi nunca. 2 = Algunas veces. 3 = A menudo. 4 = Casi siempre.

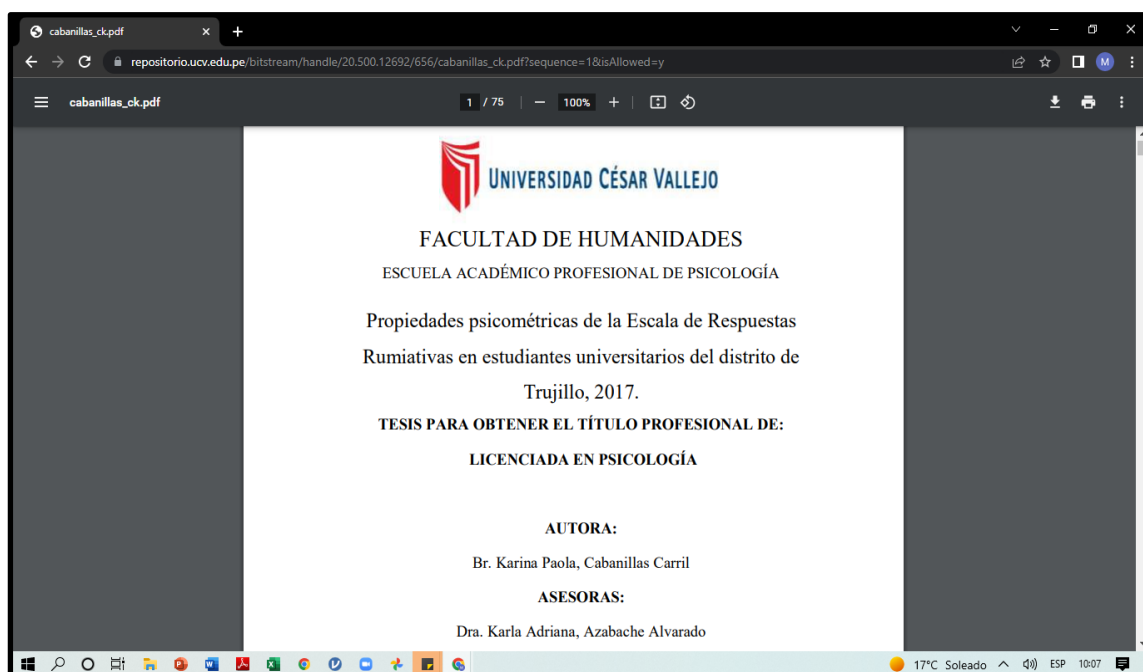
N°	Pregunta	1	2	3	4
1	Piensas en lo solo/a que te sientes.				
2	Piensas "No seré capaz de hacer mi trabajo/tarea si no soy capaz de quitarme esto de encima".				
3	Piensas en tus sensaciones de fatiga y molestias.				
4	Piensas en lo duro que te resulta concentrarte.				
5	Piensas: "¿Qué he hecho yo para merecerme esto?"				
6	Piensas en lo pasivo/a y desmotivado/a que te sientes.				
7	Analizas los sucesos recientes para entender por qué estás deprimido				
8	Piensas acerca de cómo parece no sentir ya nada				
9	Piensas "¿Por qué no puedo conseguir hacer las cosas?"				
10	Piensas "¿Por qué siempre reacciono de esta forma?"				
11	Te vas por ahí solo/a y piensas en por qué te sientes así.				

12	Escribes lo que piensas para luego analizarlo.				
13	Piensas acerca de una situación reciente, anhelando que hubiera ido mejor.				
14	Piensas: "No seré capaz de concentrarme si continúo sintiéndome de esta manera".				
15	Piensas "Por qué tengo problemas que el resto de las personas no tienen".				
16	Piensas: "¿Por qué no puedo controlar las cosas mejor?".				
17	Piensas en lo triste que te sientes.				
18	Piensas sobre todos tus defectos, debilidades, fallos y equivocaciones.				
19	Piensas sobre cómo no te apetece hacer nada.				
20	Analizas tu forma de ser para intentar comprender por qué estás deprimido/a.				
21	Te vas solo/a a algún sitio para pensar sobre cómo te sientes				
22	Piensas en cómo estás de irritado contigo mismo/a.				

## ANEXO 4: Cuestionarios en línea con acceso libre



Link: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29224159014.pdf>



Link:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/656/cabanillas\\_ck.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/656/cabanillas_ck.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXO5: Permiso de cuestionario adaptado por autor

Lo puede usar citando las autoras originales Externo Recibidos x 🖨 🔗

 **LACA AROCENA FRANCISCO AUGUSTO VICENTE** <francisco\_laca@ucol.mx> sáb, 29 oct, 13:03 ☆ ↶ ⋮  
para mí ▾

Lo puede usar citando que es un instrumento de sus autoras.

El vie., 28 de octubre de 2022 9:47 p. m., PAULA NAJHELY LINARES CARRASCO <plinaresc@ucvvirtual.edu.pe> escribió:

Buenas noches estimado, le saludan Paula Linares y Milagros Velasquez, somos estudiantes de psicología de la universidad César Vallejo del distrito de Trujillo, Perú. Nos encontramos realizando nuestro proyecto de investigación y buscando encontramos su estudio, nos pareció interesante y novedoso, razón por la cual quisiéramos contar con su permiso para poder utilizar el instrumento que adaptaron al español: Estilo de Mensajes en el Manejo del Conflicto (CMMS, Ross y DeWine, 1988) en una población de estudiantes universitarios de la ciudad de Trujillo. Esperamos contar con una respuesta. Muchas gracias. Saludos cordiales.

--

*"Universidad de Colima"*





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SALIRROSAS CABADA RICHARD IRVIN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Evidencias de validez del cuestionario de Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos en universitarios de la provincia de Trujillo.", cuyos autores son VELASQUEZ MANTILLA MILAGROS ALESSANDRA, LINARES CARRASCO PAULA NAJHELY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 30 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SALIRROSAS CABADA RICHARD IRVIN <b>DNI:</b> 44727724 <b>ORCID:</b> 0000-0002-4443-5992	Firmado electrónicamente por: RSALIRROSASC el 30-01-2023 17:02:40

Código documento Trilce: TRI - 0505935