

# XIII Asamblea General de ALAFEC

Buenos Aires, Argentina  
del 9 al 12 de Octubre de 2012



**EXPLORACIÓN DE HABILIDADES DE  
COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL DE  
LOS ALUMNOS DE LA LICENCIATURA  
DE ADMINISTRACIÓN  
DE UNA IES**



**XIII ASAMBLEA GENERAL DE LA  
ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE FACULTADES  
DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN**

**EXPLORACIÓN DE HABILIDADES DE  
COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL DE LOS  
ALUMNOS DE LA LICENCIATURA  
DE ADMINISTRACIÓN  
DE UNA IES**

Área temática: Educación

Subárea temática: Diseño curricular

**AUTORES:**

M. C. E. Celia Rodríguez Chávez  
Ing. Juan Rafael Garibay Bermúdez

**INSTITUCIÓN:**

Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán UNAM

**DOMICILIO**

Kilometro 2.5 Carretera Cuautitlán Teoloyucan  
San Sebastián Xhala  
Cuautitlán Izcalli  
Estado de México, México  
CP 54714

Fax 5623-1877

Teléfono 5623-1884

Correo electrónico: [celiarodriguezchavez@hotmail.com](mailto:celiarodriguezchavez@hotmail.com)

Mayo 2012

## Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo evaluar el nivel de comunicación intrapersonal, es decir el diálogo interior, de los alumnos de la Licenciatura de Administración de una IES a través de un instrumento denominado “Cuestionario de comunicación intrapersonal” que permite valorar la capacidad autocomunicativa o diálogo interno de los jóvenes estudiantes. Este instrumento evalúa seis factores: **FACTOR I: IMAGEN REAL** la cual se refiere a la percepción del estudiante acerca de cómo se muestra a los demás en coherencia o contraste de como se siente interiormente. **FACTOR II: DIÁLOGO INTERIOR** explora si la persona habla consigo misma sobre sus sentimientos más personales. **FACTOR III: CLARIDAD DE SENTIMIENTOS.** Este factor indica si la persona percibe sus sentimientos más profundos de manera clara o confusa. **FACTOR IV: INDEPENDENCIA EXTERNA.** La persona muestra sus verdaderos sentimientos en cualquier situación sin importar lo que los demás piensen o digan. **FACTOR V: ACEPTACIÓN PERSONAL.** La comunicación se establece desde la aceptación de sí mismo como persona, incluyendo los puntos fuertes y débiles, siendo autocrítico y sincero con los demás. **FACTOR VI: DESBLOQUEO COMUNICATIVO.** Mide la percepción de los sujetos respecto a sí mismos y a los demás a través de la relajación comunicativa, apertura y satisfacción en su comunicación con los demás.

Se presentan los resultados estadísticos y sus diferencias por sexo de los factores enunciados anteriormente, que indican como se encuentra el nivel de comunicación intrapersonal de los estudiantes. Esto lleva a los autores a insistir en la necesidad de que los estudiantes puedan recibir una formación que incluya la educación en valores, en este caso de habilidades de comunicación, necesarias para el futuro profesional de la administración.

# EXPLORACIÓN DE HABILIDADES DE COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL DE LOS ALUMNOS DE LA LICENCIATURA DE ADMINISTRACIÓN DE UNA IES

## 1. INTRODUCCIÓN

Los autores del presente trabajo enfatizan que la educación superior enfrenta muchos retos en la formación de los futuros profesionales y por ello mismo se considera que los docentes deben de estar preparados para la tarea formativa (Buxarrais y Martínez, 2001). Se retoma el antecedente de los planteamientos de la UNESCO elaborados en la década precedente al inicio del siglo XXI, cuando este organismo solicitó que un grupo de expertos emitiera un diagnóstico sobre la situación mundial del cual se derivase la prospectiva educativa para en ese entonces, el siglo por venir, remarcando la importancia de la educación y lo que podría aportar para que no quedase desfasada del avance social. Si bien los cambios de la sociedad globalizada plantean beneficios, también es cierto que han generado grandes problemas (Hargreaves, 1998) lo cual deriva en exigencias a la educación expresadas de manera metafórica cuando el documento afirma que la educación deberá proporcionar las “cartas náuticas” y al mismo tiempo convertirse en “brújula” en los mares de este mundo complejo. (Delors, 1996).

En consonancia con lo anterior, esta Comisión de expertos presidida por Jacques Delors propone a la UNESCO que la tarea educativa gire en torno a cuatro ejes fundamentales: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a convivir y aprender a ser, que denomina “los cuatro pilares de la educación”.

Cabe señalar que la UNESCO planteaba desde la década de los setentas del siglo anterior, el aprender a hacer, aprender a aprender y aprender a ser. Ahora añade uno más: el “aprender a convivir, aprender a vivir con los demás” La novedad no queda en este añadido sino en redimensionar cada uno de ellos en una doble vertiente tanto en las oportunidades como en los problemas que esta sociedad globalizada ha traído y las posibles acciones que desde la educación pueden

ejercer los docentes dentro de las instituciones educativas de todos los niveles para influir en los educandos como futuros agentes sociales.

El primer pilar postulado por la UNESCO enunciado como “Aprender a conocer” se dirige al dominio de los instrumentos del saber para comprender el mundo circundante de forma placentera, desarrollando sus capacidades profesionales y comunicándose con los demás. La especialización universitaria no debe excluir la cultura general ya que es fuente de apertura a otras fuentes del saber. Aprender a conocer significa aprender a aprender, a descubrir concentrando su atención en las cosas y las personas en contraposición a la cultura dispersa de las imágenes en la cual muchos jóvenes en particular y las personas en general nos exponemos, que evita la permanencia y profundización del pensamiento.

“Aprender a hacer” como segundo pilar es indisociable del “aprender a conocer” y está vinculado con la formación profesional. Las nuevas tareas solicitadas a los profesionales en la postmodernidad tienden a privilegiar la competencia personal donde las tareas físicas son menos y las capacidades que se solicitan desplegar son más cerebrales, más intelectuales. En este sentido, la UNESCO habla de la desmaterialización del trabajo en las economías donde las actividades ligadas a los servicios van en auge en contraposición de las actividades industriales y agrícolas y que prescribe un nuevo tipo de capacidades basadas más en las relaciones interpersonales y en actitudes de trabajo en situación de incertidumbre. El aprendizaje denominado “aprender a vivir juntos, aprender a vivir con los demás,” constituye una de las principales empresas de la educación contemporánea. La violencia creciente y diversa, experimentada y testificada consuetudinariamente por los medios de comunicación muestra el alto potencial de autodestrucción de la humanidad creado durante el siglo XX. La educación es un instrumento, entre otros, contribuyente a la resolución de conflictos por el diálogo, a través del descubrimiento gradual del otro y participando en proyectos comunes que permitan evitar o resolver problemas latentes. Esto implica que en los centros educativos se incluyan formas de enseñanza y aprendizaje que den lugar a lo que algunos educadores (Tey, 2001) denominan “Educación para la convivencia” o “Educación para la paz”. Las habilidades de comunicación son

parte importante de este pilar, si bien mantienen una relación con las demás dimensiones o pilares.

El “aprender a ser” como cuarto principio propuesto por la UNESCO apunta a que la educación debe contribuir al desarrollo global de la persona en toda su riqueza y en la complejidad de sus expresiones y compromisos como “individuo, miembro de una familia y de una colectividad, ciudadano y productor, inventor de técnicas y creador de sueños” (Delors, 1996), evitando la deshumanización vinculada a la evolución tecnológica. La educación se convierte en un viaje interior, cuyas etapas corresponden a la maduración constante de la personalidad.

Los cuatro pilares de la educación constituyen un llamado a replantear los tiempos y los ámbitos de la educación para ofrecer una escuela que propicie una educación integral.

A partir de estos cuatro pilares los expertos de la educación han planteado que la educación en valores debe ser incluida en el curriculum expresada en temas a partir del análisis de situaciones problemáticas relevantes desde una dimensión y reinterpretación ética. Dichos temas, denominados ejes transversales, deben atravesar y extenderse a todas las áreas curriculares. Los diferentes grupos de trabajo dedicados a la inclusión de la transversalidad en los diseños curriculares proponen algunos como los siguientes: educación para la paz, educación para el medio ambiente, educación para el desarrollo, educación para la salud, etc. (Palos, 2001). Las instituciones de educación superior quedan incluidas en esta tarea ya que al preparar a los futuros profesionales necesitan concebir la educación como un todo evitando dar prioridad a la mera adquisición de conocimientos, en detrimento de otras formas de aprendizaje y por tanto, las políticas pedagógicas, reformas educativas y replanteamientos curriculares deben apuntar hacia una educación que abarque, entre otros aspectos, el aprendizaje de habilidades necesarias para el desarrollo personal y profesional como son las habilidades de relación interpersonal destacando el saber comunicarse con otras personas. (Rodríguez et al, 2011).

## 2. DESCRIPCIÓN Y ENFOQUE DEL PROBLEMA

La importancia de la comunicación humana ha ocupado muchas obras y en este trabajo se parte de que la comunicación no es una tarea opcional sino una necesidad para el bienestar psicológico según Scolt y Powers (1985) citados por Marroquín y Villa (1995). Un segundo principio apunta a señalar que la comunicación humana es una necesidad que se vuelve un medio para satisfacer otras necesidades. El tercer principio postula que la conducta comunicativa facilita a otros la satisfacción de sus necesidades.

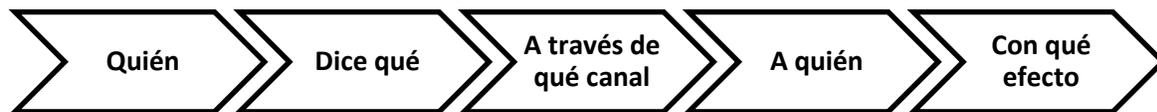
Los tres principios de la comunicación enunciados anteriormente conducen a la relación con lo que otros autores (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1967) definieron como la imposibilidad de no comunicarse, al cual denominaron el primer axioma de la comunicación humana. La comprobación de este axioma en las relaciones interpersonales se vuelve patente en el hecho de que aunque no emitan mensajes verbales, las personas comunican mensajes a través de su cuerpo, gestos, ademanes.

Es importante señalar que si la imposibilidad de la comunicación es evidente y que por lo tanto, el ser humano siempre está comunicando y como emisor y receptor comunicativo puede elegir como realizar la comunicación a través de amplios y variados medios y modos disponibles. La utilización de los medios con los cuales se comunicará la persona convertirá a la comunicación en acto individualizado con un propósito, en concordancia con las propias características psíquicas y en interacción con el contexto ambiental. (Verderber, 1999)

Una vez establecida la posibilidad de la no comunicación, queda la opción de comunicarse bien o mal, a través de un medio u otro, de manera confusa o clara y también en el ámbito de la relación, considerar al receptor como objeto o como persona.

El cuarto pilar de la educación dirigido al aprender a ser, busca que el estudiante alcance la calidad en las relaciones a través de establecer relaciones personalizadas, reconociendo que por las mismas características de la sociedad globalizada no siempre propician relaciones recíprocas e incluso estas relaciones

interpersonales son útiles en ciertas circunstancias de la vida cotidiana. Ejemplo de ello son las relaciones en los almacenes comerciales, etc. Las relaciones personales significativas en las que está implicada la persona en su totalidad son parte importante de su desenvolvimiento y su progresión psíquica, ya que de esta manera puede establecer vínculos que le posibiliten incluso resistir las adversidades y desarrollar actitudes resilientes. Poletti y Dobs, (2008), señalan que la habilidad de comunicación es una característica de las personas resilientes ya que favorece dar y recibir aliento así como expresar los sentimientos más difíciles de soportar. Laswell (1948) citado por Marroquín y Villa (1995), elabora un paradigma del acto comunicativo en el cual postula que éste se realiza cuando todos los ingredientes de su paradigma se responden:



La conducta comunicativa exige dos polos dialécticamente implicados, que se influyen mutuamente, no de manera lineal sino circular, puesto que el escuchar y hablar se ejercitan simultáneamente. El emisor se vuelve también receptor.

Las personas no reciben los mensajes tal como se emiten debido a filtros neurológicos, culturales y personales. Esto distorsiona y elimina aspectos del mundo real y de esta manera se introducen diferencias entre lo que sucede en la realidad y la percepción de ella. Los creadores de la Programación Neurolingüística, Bandler y Grinder (1980), lo ejemplifican a través de una metáfora: “el mapa no es el territorio” en donde el territorio es la realidad y el mapa la representación de ella.

La conducta comunicativa se elaborará a partir del proceso mental del emisor, en base a sus representaciones que pueden incluso quedar más limitadas por los aspectos comunicacionales del lenguaje. El papel de las emociones puede favorecer o limitar la expresión de la conducta comunicativa y la captación y comprensión de los mensajes. La persona genera continuamente pensamientos, que le llevan a interpretar y valorar los acontecimientos vividos, lo cual le impacta emocionalmente. El flujo de los pensamientos internos se manifiesta en un diálogo

interno. La psicología cognitivo conductual se ha dirigido a estudiar las frases interna y las representaciones o imágenes, aun cuando sean constructos inobservables, a partir de las verbalizaciones del sujeto y que pueden ser susceptibles de trabajar con ellas por los profesionales de la psicología. (Becoña y Oblitas, 2005). El diálogo interno, compuesto de frases internas y representaciones o imágenes, pueden ser percibidas o no por la persona que las genera. La comunicación intrapersonal, tiene otro componente que consiste en frases aisladas o incluso fragmentos de ellas, funcionando como palabras estímulo de difícil percepción consciente, que dejan secuelas emocionales, se le ha denominado pensamiento automático de acuerdo a Marroquín y Villa. (1995). La importancia de la adecuada evaluación del diálogo interno, constatable desde el enfoque de la psicología cognitivo conductual, (Becoña y Oblitas, 2005), se manifiesta en que desencadena sentimientos y emociones que pueden generar dificultades en la comunicación interpersonal si no se comunica la personalidad real, sino una imagen propia más o menos adulterada, afirman Marroquín y Villa (1995).

### **3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Los autores del presente trabajo determinaron medir el nivel de la comunicación intrapersonal denominada diálogo interno o autocomunicación de los estudiantes de 4º semestre de la licenciatura de Administración de la Facultad de Estudios Superiores de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Esta investigación se planteó como objetivos:

1. Evaluar el estilo de comunicación intrapersonal de los alumnos de 4º semestre a través de un instrumento, para conocer si niegan o rechazan sus propios sentimientos para adecuarlos a la imagen que los demás tienen de ellos.
2. Evaluar de manera seleccionada cada uno de los factores de la comunicación intrapersonal que abarca el instrumento.

Se utilizó el instrumento de Comunicación Intrapersonal diseñado por Marroquín y Villa (1995) que consta de 30 reactivos. Cada ítem fue respondido en base a cinco opciones:

TA) Totalmente de acuerdo; A) De acuerdo; N) Neutro. Ni de acuerdo ni en desacuerdo; D) En desacuerdo; TD) Totalmente en desacuerdo.

Se pide al estudiante que responda en silencio e individualmente todos los ítems del cuestionario, sin dedicar mucho tiempo a cada afirmación.

La escala de Comunicación intrapersonal permite medir seis factores:

FACTOR I. IMAGEN REAL. Este aspecto indaga el diálogo interno que la persona tiene de su imagen para conocer la coherencia entre lo que piensa y siente de sí misma.

FACTOR II. DIÁLOGO INTERIOR. Los autores del instrumento expresan dirigir la exploración para saber si la persona realiza operaciones internas acerca de ahondar, preguntar, hablar consigo misma sobre sus emociones y sentimientos personales.

FACTOR III. CLARIDAD DE SENTIMIENTOS. Este factor se refiere a la precisión de los sentimientos, en oposición a la confusión, ambigüedad, emociones no reconocidas como propias.

FACTOR IV. INDEPENDENCIA EXTERNA. Este factor denota si la persona muestra sus verdaderos sentimientos en cualquier situación y contexto, independientemente de la opinión sobre los demás.

FACTOR V. ACEPTACIÓN PERSONAL. Indica una comunicación desde la aceptación de sí mismo como persona desde sus puntos fuertes y débiles.

FACTOR VI. DESBLOQUEO COMUNICATIVO. Este factor mide la percepción de los sujetos respecto a sí mismos y a los demás en su proceso comunicativo, indicado en la apertura, satisfacción y espontaneidad.

Los 30 reactivos del instrumento describen opiniones y actitudes que las personas muestran en la vida cotidiana, que reflejan el nivel de la comunicación intrapersonal o diálogo interno de las personas, redactados de manera clara y directa para que se puedan contestar de inmediato.

#### 4. METODOLOGÍA

Se tomó como población a los 667 alumnos inscritos en el 4º semestre de la carrera de Licenciado en Administración en el semestre 2011-2 y se aplicó el Cuestionario de Comunicación Intrapersonal de Marroquín y Villa (1995) a una muestra aleatoria de 67 alumnos, de acuerdo a la siguiente determinación:

Tamaño de muestra

$$n = \frac{NZ_0^2PQ}{(N-1)e^2 + Z_0^2PQ} \quad n = \frac{(667)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(667-1)(0.114)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 67$$

N = 667 total de alumnos inscritos al 4º semestre de la carrera de Lic. en Administración en la FES Cuautitlán en el semestre 2011-2.

$Z_0 = 1.96$  valor obtenido de tablas de áreas bajo la curva normal, con 95% de nivel de confianza.

P = Q = 0.5 valor máximo.

e = 11.4 % error máximo permitido.

Estimación de la Proporción Poblacional de Favorables, mediante un intervalo de 95% de confianza, para la respuesta más significativa en cada una de las preguntas:

$$P = p \pm Z_0 \sigma_p$$

b = número muestral de respuestas favorables a cada pregunta.

p = b / 67 proporción muestral de respuestas favorables a cada pregunta.

$Z_0 = 1.96$  valor obtenido de tablas de áreas bajo la curva normal, con 95% de nivel de confianza.

$$\sigma_p = \sqrt{\frac{p(1-p)}{67} \left( \frac{667-67}{667-1} \right)} \quad \text{error estándar muestral.}$$

e = 1.96  $\sigma_p$  error de estimación.



**Tabla 3. Factores de análisis**

<b>Imagen Real</b>	<b>Diálogo Interior</b>	<b>Claridad de Sentimientos</b>	<b>Independencia Externa</b>	<b>Aceptación Personal</b>	<b>Desbloqueo Comunicativo</b>
Preguntas	Preguntas	Preguntas	Preguntas	Preguntas	Preguntas
6 (-)	1 (+)	16 (-)	2 (-)	4 (+)	5 (-)
9 (-)	7 (+)	17 (-)	3 (-)	12 (+)	14 (-)
10 (-)	8 (+)	26 (-)	18 (-)	13 (+)	20 (-)
11 (-)	22 (+)	29 (-)	19 (-)	21 (+)	28 (-)
15 (-)	25 (+)			24 (+)	
23 (-)	27 (+)				
30 (-)					

**Tabla 4. Escala de evaluación**

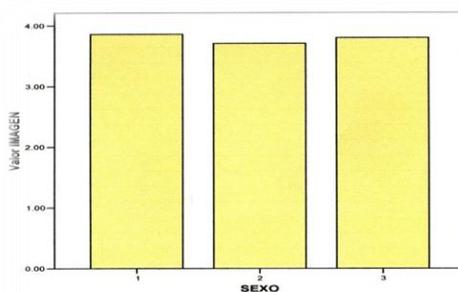
Respuestas	Valor Positivo	Valor Negativo
TA	5	1
A	4	2
N	3	3
D	2	4
TD	1	5

Una alta puntuación en la escala o en cualquier subescala, significa una comunicación positiva, así como, una baja puntuación manifiesta una actitud o comportamiento negativo.

## **FACTOR I: IMAGEN REAL**

**Tabla 5. Factor I: Imagen real**

<b>Pregunta</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>	<b>Total</b>
6 (-)	155	106	261
9 (-)	147	95	242
10 (-)	167	101	268
11 (-)	171	106	277
15 (-)	143	97	240
23 (-)	135	97	232
30 (-)	162	100	262
Suma	1,080	702	1,782
Promedio ( $\bar{X}$ )	3.86	3.71	3.80



**Figura 2. Factor 1. Imagen real**

## FACTOR II: DIÁLOGO INTERIOR

Tabla 6. Factor II: Diálogo interior

Pregunta	Mujeres	Hombres	Total
1 (+)	163	111	274
7 (+)	162	95	257
8 (+)	150	93	243
22 (+)	163	108	271
25 (+)	162	99	261
27 (+)	155	101	256
Suma	955	607	1,562
Promedio ( $\bar{X}$ )	3.98	3.75	3.89

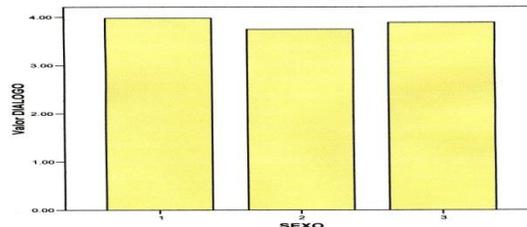


Figura 3. Factor II: Diálogo interior

## FACTOR III: CLARIDAD DE SENTIMIENTOS

Tabla 7. Factor III: Claridad de sentimientos

Pregunta	Mujeres	Hombres	Total
16 (-)	142	95	237
17 (-)	153	98	251
26 (-)	159	105	264
29 (-)	135	81	216
Suma	589	379	968
Promedio ( $\bar{X}$ )	3.68	3.51	3.61

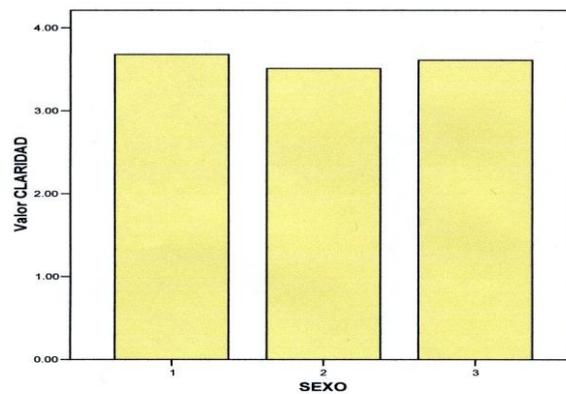


Figura 4. Factor III: Claridad de sentimientos

## FACTOR IV: INDEPENDENCIA EXTERNA

Tabla 8. Factor IV: Independencia externa

Pregunta	Mujeres	Hombres	Total
2 (-)	156	101	257
3 (-)	155	106	261
18 (-)	171	113	284
19 (-)	160	114	274
Suma	642	434	1,076
Promedio ( $\bar{X}$ )	4.01	4.02	4.01

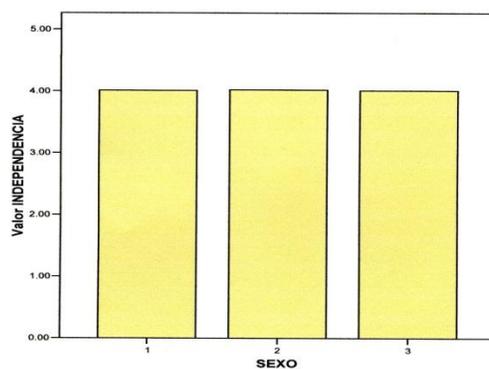


Figura 5. Factor IV: Independencia externa

## FACTOR V: ACEPTACIÓN PERSONAL

Tabla 9. Factor V: Aceptación personal

Pregunta	Mujeres	Hombres	Total
4 (+)	165	113	278
12 (+)	179	114	293
13 (+)	175	110	285
21 (+)	170	113	283
24 (+)	171	115	286
Suma	860	565	1,425
Promedio ( $\bar{X}$ )	4.30	4.19	4.25

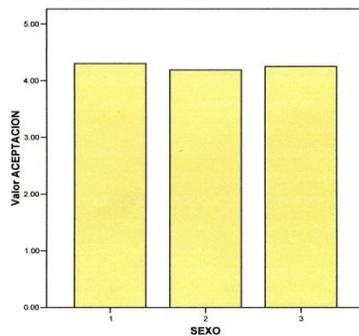


Figura 6. Factor V: Aceptación personal

## FACTOR VI: DESBLOQUEO COMUNICATIVO

Tabla 10. Factor VI: Desbloqueo comunicativo

Pregunta	Mujeres	Hombres	Total
5 (-)	113	83	196
14 (-)	119	74	193
20 (-)	133	83	216
28 (-)	128	90	218
Suma	493	330	823
Promedio ( $\bar{X}$ )	3.08	3.06	3.07

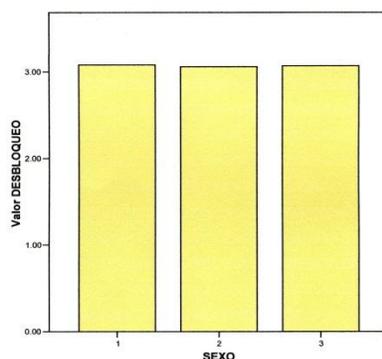


Figura 7. Factor VI: Desbloqueo comunicativo

## FACTORES POR SEXO Y TOTAL

Tabla 11. Factores por sexo y total

FACTOR	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Imagen Real	3.86	3.71	3.80
Diálogo Interior	3.98	3.75	3.89
Claridad de Sentimientos	3.68	3.51	3.61
Independencia Externa	4.01	4.02	4.01
Aceptación Personal	4.30	4.19	4.25
Desbloqueo Comunicativo	3.08	3.06	3.07

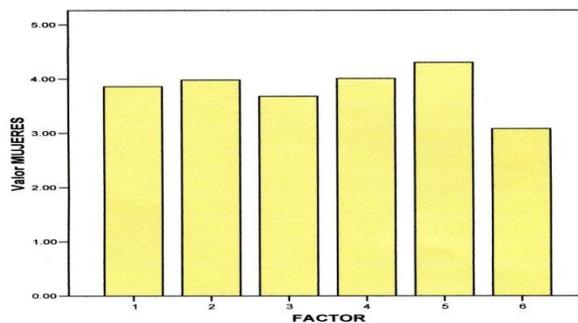


Figura 8. Factores por sexo femenino

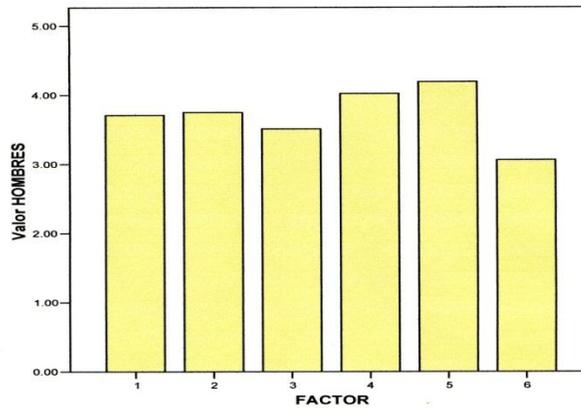


Figura 9. Factores por sexo masculino

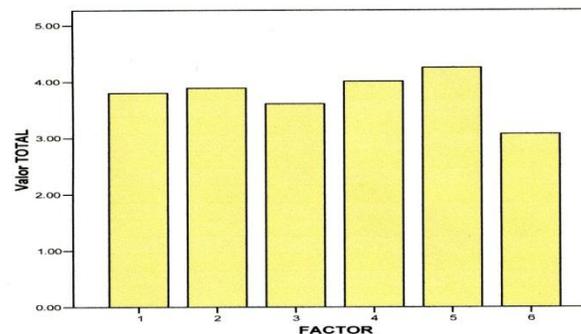


Figura 10. Total de factores

## 5. RESULTADOS

De acuerdo al análisis de los resultados, se tiene lo siguiente:

- A) La población total estudiada, se coloca en primer lugar en el “Factor V Aceptación personal” con un nivel de Acuerdo, seguido por el “Factor IV Independencia externa” también con un nivel de Acuerdo, con diferencia de .24 centésimas. El “Factor II Diálogo interior”, se sitúa en el nivel Neutro con un puntaje de 3.89, seguido por el “Factor I” referente a la “Imagen real”, con 3.80. Estos dos factores, si bien se encuentran en el nivel Neutro, tienden a estar cercanos al nivel de Acuerdo. El “Factor III Claridad de sentimientos” se sitúa en el nivel Neutro con un puntaje de 3.61. “El Factor Desbloqueo comunicativo” alcanza un nivel Neutro definitivo con un puntaje de 3.08. La respuesta neutra indica el nivel de indecisión de las respuestas de los estudiantes.
- B) La población femenina compone el 59.70% de la muestra, sitúa en primer lugar el “Factor V Aceptación personal” seguido por el “Factor IV

Independencia externa” en el nivel de Acuerdo. El “Factor II Diálogo interior” está muy cercano al nivel de Acuerdo, seguido por “Factor I: Imagen real” con diferencia de 12 centésimas, situado en el nivel Neutro indican que si bien se colocan en el nivel Neutro, se acercan al nivel siguiente superior: Acuerdo. El “Factor III Claridad de sentimientos” se posiciona en el nivel Neutro tendiente a Acuerdo. El ultimo lugar es ocupado por el “El Factor Desbloqueo comunicativo” en el nivel Neutro.

- C) La población correspondiente al sexo masculino (40.29%) no presenta diferencia con la población femenina en cuanto al orden de los factores. Sin embargo, se observa que los puntajes de las personas del sexo femenino son ligeramente más altos. El “Factor II Diálogo interior” en la población femenina alcanza la mayor diferencia de 23 centésimas con respecto a la población masculina. Esta diferencia es importante pues coloca a la población femenina muy cerca del nivel de Acuerdo y a los hombres lo deja en Neutro. El “Factor III Claridad de sentimientos” se coloca en segundo lugar en la diferencia de puntaje con 17 centésimas de diferencia respecto a la población masculina sin afectar la posición ya que hombres y mujeres se colocan en Neutro en este factor. El “Factor I” referente a la “Imagen real” ocupa el tercer lugar en diferencia. Dicha diferencia es importante notar, pues como fue señalado anteriormente para el factor II, las mujeres quedan más cercanas al nivel de Acuerdo, mientras que los hombres permanecen en el nivel Neutro. El “Factor V Aceptación personal” según se señaló en el inciso A) alcanza el mayor nivel de puntaje, y en la comparación entre hombres y mujeres, éstas quedan con una diferencia de once centésimas con respecto a los hombres, haciendo notar que esta diferencia no afecta el Nivel de Acuerdo en que están situadas ambas poblaciones. El “Factor Desbloqueo comunicativo” al tener dos centésimas de diferencia, queda colocado en quinto lugar con menor diferencia y el “Factor IV Independencia externa” se sitúa en el sexto lugar con la diferencia menor de una centésima. En todos los factores las personas del sexo femenino quedan colocadas con mayor diferencia centesimal respecto a las personas del sexo masculino a excepción del “Factor IV Independencia externa” en donde la

diferencia es a favor de los hombres por una centésima lo cual torna no significativa dicha diferencia.

## **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

De acuerdo a los resultados expuestos anteriormente, los y las jóvenes del 4º semestre integrantes de la Licenciatura de Administración, expresado en términos comunes, afirman: “Estoy de acuerdo en que me comunico desde la aceptación de mi persona sabiendo mis puntos fuertes y débiles y soy capaz de expresar opiniones propias en cualquier situación y contexto, independientemente de la opinión sobre los demás”.

“Considero que conozco mis sentimientos, emociones y pensamientos propios pero no estoy seguro del todo, pues mantengo un cierto nivel de duda. Igualmente también tengo cierta duda acerca de mi imagen real ya que en mi diálogo interno desconozco si experimento coherencia entre lo que pienso y siento de mi persona”.

“En la claridad de mis sentimientos no sé responder si conozco con precisión la claridad de mis sentimientos. Tampoco sé responder si estoy de acuerdo o en desacuerdo cuando me preguntan acerca de si me siento satisfecho en la comunicación, si manifiesto espontaneidad.”

La diferencia entre hombres y mujeres, si bien no varía en cuanto el orden de los factores, indica que las mujeres tienen más diálogo interior, claridad de sentimientos, imagen real, aceptación personal respecto a los hombres. En desbloqueo comunicativo no hay diferencia pues contestan estar en duda sin diferencia significativa. También por último la coincidencia en independencia externa, es equiparable sin encontrar diferencia significativa entre ambos, al manifestar Acuerdo.

La aplicación de este instrumento ha permitido evaluar la comunicación intrapersonal tanto en un nivel general como en aspectos particulares, de los alumnos de 4º semestre de la carrera de Administración de la Institución de

Educación Superior (IES), denominada Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán de la Universidad Nacional Autónoma de México.

En síntesis, los estudiantes manifiestan tener dudas acerca de sus procesos de comunicación intrapersonal o comunicación interna que repercute en la comunicación relacional, en aspectos que destacan la atención de este estudio como es el bloqueo comunicativo así como la falta de claridad de sentimientos al experimentar confusión, ambigüedad, no reconocer emociones como propias. Si bien los procesos de comunicación intrapersonal son de larga duración, es de consideración que los estudiantes manifiesten tener un desconocimiento de estos puntos. Sin embargo, es importante señalar como puntos favorables, su manifestación de acuerdo en la aceptación personal y valoración de sus puntos fuertes y débiles, seguida de la independencia externa, en la que expresan sus sentimientos en cualquier situación y contexto. El diálogo interior y la imagen real, se aproximan a alcanzar el nivel de acuerdo, lo puede indicar la dinámica de estos procesos en personas que en su calidad de jóvenes mantienen como proceso no concluido.

Los factores evaluados llevan a los autores del presente estudio a considerar que se puedan incluir en el curriculum de la carrera de Administración, cursos y talleres que formen estas habilidades como parte de la educación integral que plantea la UNESCO (Delors, 1996), según se dijo al principio de este escrito, para responder a los desafíos de este mundo globalizado, en el cual se insertarán los futuros profesionales de la administración.

Los autores han venido insistiendo en la necesidad de que la educación que se imparte en las IES contemple la formación de habilidades de negociación, comunicación, valores éticos, etc. (Rodríguez et. al., 2007, 2008, 2009, 2010, 2011). Por comunicaciones informales en espacios de intercambio académico es posible percibir que existen IES en donde ya se realiza, por lo que en la IES de referencia donde se realizó esta investigación, se seguirá buscando interesar a más docentes sobre esta necesidad incluyendo la formación docente en educación en valores (Buxarrais, y Martínez, 2001), para que los docentes puedan realizar intervenciones pedagógicas como parte de la tarea docente, y por otro

lado, reafirmar ante las autoridades la necesidad de inclusión de temas transversales así como actualizar los contenidos curriculares de las licenciaturas en ciencias administrativas.

## **7. Referencias**

Bandler, R. y Grinder, J. (1980). *La Estructura de la Magia*. Santiago de Chile: Cuatro Vientos.

Becoña, E. y Oblitas, L. (2005). *Introducción a la terapia cognitivo conductual*. En "Terapia cognitiva conductual. Teoría y práctica". Colombia: Psicom Editores.

Buxarrais, R y Martínez, M. (2001). *Criterios, objetivos y contenidos de la educación en valores*. Barcelona: Master en Educación en valores. Universidad de Barcelona Virtual.

Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. México: Correo de la UNESCO.

Hargreaves, A. (1998). *Profesorado, cultura y postmodernidad*. (Cambian los tiempos, cambia el profesorado). España: Morata

Marroquín, M. & Villa, A. (1995). *La comunicación interpersonal. Medición y estrategias para su desarrollo*. Bilbao, España: Ediciones Mensajero.

Palos, J. (2001). *Unidad 1.6. Los ejes transversales: cambiar o reinterpretar el currículum*. Barcelona: Master en Educación en valores. Universidad de Barcelona Virtual.

Poletti, R. y Dobbs, P. (2008). *La resiliencia. La capacidad de resistir a situaciones adversas y salir fortalecido*. México: Lumen México.

Rodríguez, C., Garibay, J. y Rivera, R. (2007). *Valores éticos gerenciales de los alumnos de Administración y Contaduría de la FESC-UNAM*. IX Congreso de APCAM. Septiembre 2007. DF. Memorias del evento.

Rodríguez, C., Garibay, J. y Rivera, R. (2008). *Exploración de las habilidades de negociación de los alumnos de Administración y Contaduría de la FESC-UNAM*. X Congreso de APCAM. Septiembre 2008. Guanajuato, México: Memorias del evento.

Rodríguez, C., Garibay, J. y Rivera, R. (2009). Exploración de valores de relaciones personales de los alumnos de Administración y Contaduría de la FESC-UNAM. XI Congreso de APCAM. Septiembre 2009. Querétaro, México: Memorias del evento.

Rodríguez, C., Garibay, J. y Rivera, R. (2010). Exploración de valores personales de los alumnos de Administración y Contaduría de la FESC-UNAM. XII Congreso de APCAM. Septiembre 2010. Guanajuato, México: Memorias del evento.

Rodríguez, C. Garibay, J. y Rivera, R. (2011). Exploración de habilidades de comunicación interpersonal de los alumnos de la Licenciatura de Administración de la FESC-UNAM. XIV Congreso de APCAM. Septiembre 2011. Jalisco. Memorias del evento.

Tey, A. (2001). Capacidades para la convivencia. España: Master en Educación en valores. Universidad de Barcelona Virtual

Verderber, R. (1999). ¡Comunícate!. México: International Thompson Editores.

Watzlawick, P.; Jackson, D. y Beavin, J. (2011). Teoría (pragmática) de la comunicación humana. España: Herder.