

**Estilos, Habilidades y Conductas de la Comunicación, en la Dinámica Relacional de
los Integrantes de la Cooperativa de Trabajo Asociado Manos Unidas del Encano
Mojondinoy CTA - COOPTAENCAM CTA.**

John Alejandro Gordillo Martínez

Línea de investigación:
“Ecologías, Cultura y Acción Comunitaria”

Universidad de Nariño
Facultad de Ciencias Humanas
Departamento de Psicología
Maestría en Procesos Psicológicos en Educación
San Juan de Pasto
2022

Estilos, Habilidades y Conductas de la Comunicación, en la Dinámica Relacional de los Integrantes de la Cooperativa de Trabajo Asociado Manos Unidas del Encano Mojondino CTA - COOPTAENCAM CTA.

John Alejandro Gordillo Martínez

Línea de investigación:
“Ecologías, Cultura y Acción Comunitaria”

Asesora

Ps. Sonia Betancourth – PhD

Universidad de Nariño
Facultad de Ciencias Humanas
Departamento de Psicología
Maestría en Procesos Psicológicos en Educación
San Juan de Pasto
2022

Nota de Responsabilidad

2022 – John Alejandro Gordillo Martínez

Las ideas y conclusiones aportadas en la tesis de grado son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1ro del acuerdo No. 324 del 11 de octubre de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño

Todos los Derechos Reservados

Nota de Aceptación

Asesora: Sonia Betancourth

Tutor: Cristhian Zambrano

Tutor: Mauricio Herrera

Tutor: Diego Pantoja

San Juan de Pasto, noviembre del 2022

Dedicatoria

Dedicada al principal motor de mi vida
que es mi querida Madre, gracias por toda tu paciencia
y sobre todo muchas gracias mas
por motivarme a continuar adelante siempre,
también agradezco a Hernán, Vanessa, Samuel, Álvaro y tí@s
por ser siempre un pilar importante para
la consecución de mis objetivos.

Resumen

Esta investigación surge a raíz de la necesidad de comprender los escasos estudios sobre comunicación y la dinámica relacional de los grupos asociativos del sector rural del municipio de Pasto, donde no se registran estudios que permita comprender con mayor profundidad la dinámica de interrelación de sus pobladores. En este sentido, al interior de la cooperativa y en palabras del socio fundador, J. López (comunicación personal, 20 de marzo, 2020) se han presentado fracturas en los procesos de comunicación, las cuales han sido una de las causas en el retiro de varios socios en años anteriores y se pudo evidenciar en los resultados encontrados durante la investigación, como al bajo dominio de estilos y habilidades de la comunicación, donde se hace referencia al predominio de comportamientos inhibidos en la carencia de expresión directa y clara de pensamientos y opiniones personales en la operatividad de la cooperativa y ligado al escaso dominio de habilidades comunicativas verbales y no verbales como el codificar, percibir, emitir y comprender el mensaje que se transmite; lo anterior hace referencia a las principales causales de este resquebrajamiento de la comunicación, conllevando a malos entendidos y dificultades de interacción entre los socios los cuales ocasionó la deserción de algunos en años anteriores.

De esta manera, el objetivo del estudio se encaminó en comprender los estilos, habilidades y conductas de la comunicación en la dinámica relacional de sus integrantes, con el fin de brindar herramientas necesarias para el fortalecimiento comunitario, que permita un mayor conocimiento de los estilos, habilidades y conductas de la comunicación, para evitar que se debilite la dinámica relacional del actual grupo de trabajo. Para ello se realizó un estudio fenomenológico con los 13 participantes, donde se concluye que la práctica de nuevos hábitos relacionales de comunicación incide positivamente en la dinámica comunitaria de la misma.

Palabras Clave: Estilos, Habilidades, Conductas, Comunicación, Dinámica Relacional.

Abstract

This research paper seeks to shed light on the lack of analysis related to communication and relational dynamics of rural associations in the municipality of Pasto, a topic with minimal research and insights to this day.

As analyzed from inside of the co-op and in the words of the co-founder J Lopez (Personal Communication, March 20, 2020), communication breakdowns have resulted in various directors and partners parting ways with the co-op, as is evidenced in this investigation. Poor

communication abilities and skills, as well as a lack of direct and clear communication of personnel is illustrated in the everyday operations and lack of clear comprehension of verbal queues. The result has been constant communication breakdowns between members and has led to high turnover over the years.

Therefore, the goal of this research paper is to attempt to understand communication styles, abilities and conduct related to communication and relational dynamics from within the co-op, with the goal of providing the necessary tools to strengthen communication and to mitigate poor relational dynamics among the current co-op staff.

With this goal in mind, this study involves first hand analysis involving 13 members of the co-op, where it is illustrated that the practise of incorporating new communication habits have a positive impact on community dynamics.

Keywords: Styles, Abilities, Conduct, Communication, Relational Dynamics

Tabla de Contenido

Nota de Responsabilidad	3
Nota de Aceptación.....	4
Dedicatoria.....	5
Resumen	6
Abstract.....	6
Lista de Tablas.....	9
Lista de Figuras	9
Lista de Anexos.....	9
Glosario	1
Introducción.....	2
Contexto Cooperativa de Trabajo Asociado Manos Unidas CTA - COOPTAENCAM CTA	2
Antecedentes investigativos	3
Diagnóstico.....	4
Marco Teórico	5
<i>Comunicación.....</i>	<i>5</i>
<i>Estilos de comunicación.....</i>	<i>6</i>
<i>Habilidades de Comunicación.....</i>	<i>9</i>
<i>Conductas relacionadas con la comunicación.....</i>	<i>11</i>
<i>Dinámica relacional de Grupos.....</i>	<i>12</i>
Método y Objetivos	13
Objetivo general	13
Objetivos específicos.....	13
Elementos Metodológicos	13
<i>Matiz de Diseño Analítico</i>	<i>16</i>
Técnicas de Recolección de Información.....	18
<i>Procedimiento</i>	<i>19</i>
<i>Participantes</i>	<i>21</i>
Plan de Análisis.....	22
Consideraciones éticas	23
Desarrollo del Plan de Investigación	24
Resultados Estilos de la Comunicación	25

Resultados Habilidades de la Comunicación	26
Resultados Conductas de la Comunicación	26
Resultados Dinámica Relacional de Grupos	27
Resultados Objetivo 3: Reflexionar sobre la relación existente entre los estilos, habilidades y conductas de la comunicación, en función de la dinámica relacional de los integrantes de la Cooperativa de trabajo asociado Manos Unidas - COOPTAENCAM CTA.	28
Análisis e interpretación del desarrollo del Plan de Investigación	28
Conclusiones y Estudios Futuros	31
Referencias	34
Anexos	40

Lista de Tablas

Tabla 1.Matriz de Diseño Analítico	16
Tabla 2.Relación de datos según objetivos	20
Tabla 3.Matriz de Investigación.....	47

Lista de Figuras

Figura 1. Diseño de la Investigación	16
--	----

Lista de Anexos

Anexo 1, Permiso Institucional	40
Anexo 2. Formato de Consentimiento Informado.....	41
Anexo 3. Protocolo de Investigación	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 4. Formato Guía de entrevista a Grupo Focal.....	44

Glosario

Comunicación: Es la transmisión verbal y no verbal de información entre dos o varios sujetos de los cuales uno de ellos quiere expresar una idea o mensaje y el otro, espera recibirla.

Estilos de Comunicación: Manejo correspondiente a los estilos de comunicación opuestos como el Pasivo (inhibido) y agresivo con el manejo del estilo mediador que es el Asertivo.

Habilidades de Comunicación: Capacidad de las personas para enviar, recibir, elaborar y emitir opiniones, ideas, información y actitudes de primera calidad orientadas hacia la consecución de objetivos personales y grupales; se debe poseer al menos las habilidades básicas de la comunicación oral (verbal), escrita y no verbal, relacionadas entre los integrantes de una colectividad.

Conductas de la Comunicación: Manejo y articulación de componentes conductuales no verbales (expresiones faciales, contacto ocular, postura corporal, manejo de distancia, buena capacidad de expresión, entre otras) con las conductas verbales comunicativas como replicas asertivas, interés en el interlocutor, entonaciones, pausas, preguntar sobre lo que se le habla.

Dinámica Relacional: Son las relaciones interpersonales que se presentan en un contexto que da cobijo a las relaciones sociales e individuales en un grupo. Toda acción cotidiana (en el trabajo, de ocio, familiares, entre otras) en la que están inmersas otras personas hace parte de la dinámica relacional.

Introducción

La importancia de que se lleven a cabo mejores procesos de comunicación en comunidades rurales, Leal (2003) expresa que para crear conciencia sobre las diferentes problemáticas cotidianas que se presentan en el sector rural, es necesario comprender la necesidad de buscar soluciones eficaces en la comunicación que contribuyan a una mejor gestión de los problemas; de acuerdo a lo expresado por el autor, la comunicación en el desarrollo rural debe convertir al campesino en artífice de su propio desarrollo; por lo tanto, estos procesos deben estar encaminados a influir en el fortalecimiento de sus potencialidades permitiendo así el cambio y el mejoramiento de sus niveles de vida.

En relación con lo anterior, y para efectos del planteamiento del problema; Rueda y Muñoz (2010) han identificado que, en comunidades campesinas existe una problemática generalizada en los procesos de comunicación, en donde hay barreras de interferencia que hacen que el mensaje enviado sea diferente al recibido. Esto produce una alteración de la comprensión de lo enunciado (Anchayhua & Quispe, 2019) e incide en las relaciones entre los integrantes de la comunidad, lo que puede repercutir en la participación comunitaria y en la toma de decisiones colectiva entre los sujetos. En este sentido, Ruíz et al. (2015), refieren a la comunicación como la forma de expresión consciente, en la que se manifiestan las ideas, deseos, opiniones, sentimientos o derechos de forma congruente, clara, directa, equilibrada, honesta y respetuosa. Desde esta perspectiva, el saber comunicarse permite a las personas una interacción segura y efectiva en la escucha y transmisión de ideas.

De esta manera, el planteamiento del problema hace referencia a comprender los estilos, habilidades y conductas de la comunicación en el sector rural; el cual debe considerarse como una alternativa positiva a la complementariedad en los procesos de formación en una cooperativa de trabajo campesino del sector rural de Pasto.

Contexto Cooperativa de Trabajo Asociado Manos Unidas CTA - COOPTAENCAM CTA

La Cooperativa Campesina de Trabajo Asociado Manos Unidas CTA - COOPTAENCAM CTA fue conformada en septiembre de 2006 con 34 socios fundadores y su actividad principal es la producción de truchas y hortalizas, se encuentra ubicada en el corregimiento de El Encano, vereda Mojondinoy, zona rural del Municipio de Pasto, territorio que ha sido reconocido a nivel mundial por su espectacular belleza, majestuosidad e incomparable paisaje andino, declarada además como sitio RAMSAR por parte del Ministerio del Medio Ambiente de Colombia,

mediante el decreto 698 de 2000. Esta convención reconoció oficialmente a este territorio como humedal de importancia internacional el 8 de enero de 2001 para su protección y conservación ambiental, cultural y paisajística (Plan de Desarrollo Turístico de Nariño, 2012).

Según el relato de López (2020) representante legal, en un inicio la finalidad de la cooperativa era hacer parte en los procesos de adecuación y de mantenimiento de vías de los sectores alejados a la vereda. Posteriormente los integrantes y socios de la cooperativa decidieron enfocarse en la implementación de proyectos de carácter productivo, que les permitiera mejorar sus condiciones económicas, a través de la siembra y comercialización de la mora por un periodo aproximado de cinco años. En el año 2018 decidieron implementar el cultivo de truchas en jaulas flotantes (López, 2020). Este cultivo actualmente es la principal fuente de ingresos de los integrantes de la cooperativa, actualmente el grupo se proyecta a incursionar en el sector turístico, debido a las condiciones naturales del territorio.

Antecedentes investigativos

A continuación, se presentan algunas investigaciones relacionadas con el tema en el contexto internacional, nacional y regional entorno a la comunicación y a la dinámica relacional, las cuales son categorías que se adaptan al propósito y objeto de la investigación.

En el estudio realizado por la Agencia de las Naciones Unidas - Food and Agriculture Organization (FAO, 2016), el cual tuvo como objetivo involucrar y empoderar a los agricultores y demás actores rurales en el acceso equitativo a la información, al intercambio de conocimientos y a la toma de decisiones inclusiva bajo un proceso basado en el diálogo y la comunicación. Dentro de los principales hallazgos se destacó el mejoramiento en la escucha, la creación de confianza, el compartir conocimientos, habilidades y el establecimiento de políticas que permitieron lograr un cambio sostenido y significativo al interior de las comunidades. Este proyecto es significativo para la presente investigación teniendo en cuenta su similitud en la población del sector rural, en el que su actividad principal es la agricultura. En otro referente, La Rotta (2010) en su trabajo “La Comunicación: Una herramienta al servicio de la comunicación interna”, la autora identificó como principal resultado, el uso asertivo de la forma en que los miembros de la organización se comunican, el cual permitió motivar acciones efectivas que se encaminaron a logros del mejoramiento de la comunicación interna, a través del uso apropiado del lenguaje: la selección de las palabras, el contexto y el contenido mismo de los mensajes, el uso adecuado del lenguaje corporal o no verbal. Los cuales son elementos importantes que se

tuvieron en cuenta en el aporte del diseño de este proyecto de investigación y que permitirá el fortalecimiento en las habilidades, estilos y conductas de la comunicación. De acuerdo a la anterior revisión de antecedentes investigativos, se encontró que los mismos tienden hacia el fortalecimiento o favorecimiento de los procesos relacionales, así como hacia el mejoramiento de los canales de comunicación. En el ámbito regional no se encontraron estudios referentes a las relaciones interpersonales a través de la comunicación en el sector rural. En este sentido, el comprender los estilos, habilidades y conductas de la comunicación en la dinámica relacional en un grupo asociativo campesino, contribuirá a mejorar el ambiente relacional en los integrantes de la cooperativa, ya que la implementación y/o fortalecimiento de la comunicación como habilidad social será de gran valor para mitigar los problemas de interacción que se presentan en la cooperativa; además de que este estudio pueda llegar a convertirse como referente en los procesos de comunicación no solamente en el corregimiento, sino en los grupos o asociaciones campesinas de diferentes sectores rurales del Municipio de Pasto y porque no, del país.

Diagnóstico

El diagnóstico de esta investigación permitió develar los resultados encontrados, luego de la aplicación de las técnicas de recolección de información, se inicia con el ejercicio de grupo focal, para el cual se cita a todos los participantes y se explica su finalidad. Acuden 9 de los 13 participantes, argumentando que los demás no pudieron asistir debido a labores de campo, los 9 asistentes se muestran muy participativos y colaborativos a la dinámica del ejercicio, el cual permitió recolectar la suficiente información que permitió determinar que al interior del grupo se presentan débiles etilos y habilidades de comunicación, los cuales causan dinámicas de relacionamiento intermitentes y propensas a resquebrajarse, los cuales conllevan a la problemática de deserción y obstaculización de los proyectos productivos de los participantes de la cooperativa. Estos resultados permitieron la posterior identificación de categorías y análisis para finalmente realizar la respectiva triangulación.

En otro escenario se desarrolla la siguiente técnica de recolección de información que es la entrevista semiestructurada a un informante clave, que se hace también con el profesional de apoyo por parte de la Secretaría de Agricultura de la Alcaldía Municipal de Pasto, el cual se muestra dispuesto a colaborar y permitió contrastar la información arrojada con la encontrada anteriormente con el grupo focal para posterior trabajo de recolección, análisis e interpretación de la misma para los fines pertinentes de esta investigación.

De esta manera, el propósito de este proyecto se ajustó a la necesidad de comprender los estilos, las habilidades y las conductas de la comunicación como estrategia para aportar en el develamiento, la interpretación y la reflexión de habilidades comunicativas entre sus integrantes, donde se busque mitigar en mayor grado los conflictos que se presentan al interior de la cooperativa. Lo anterior, para el desarrollo posterior de habilidades, estilos y conductas encaminadas a la promoción de diálogo sincero como alternativa de mejora en la convivencia y en su dinámica relacional.

Marco Teórico

El presente proyecto de investigación contiene los conceptos del marco teórico en el que se hace referencia a los elementos como la comunicación, los estilos de comunicación, habilidades de la comunicación, conductas relacionadas con la comunicación y la dinámica relacional de grupos; los antecedentes investigativos como experiencias previas a este proyecto y la parte contextual, donde se abordaron los principales elementos que aportaron en la sensibilización y comprensión del fenómeno comunicacional, que permite contribuir al mejoramiento de la dinámica relacional.

Comunicación

Se inicia con el principal elemento que es la comunicación, en el que autores como Moyá (2016) la definen como un medio de unión o de conexión para transmitir o intercambiar mensajes con otras personas con las que se interactúa en la cotidianidad. Es una transmisión verbal y no verbal de información entre dos o varios sujetos de los cuales uno de ellos quiere expresar una idea o mensaje y el otro, espera recibirla (Ramírez, 2017). Cumple cuatro funciones básicas correspondientes al control, motivación, expresión de las emociones e información. A lo anterior, Lasswell (1948) añade que en el proceso se deben tener en cuenta cinco elementos que den explicación del quién, el qué, el a quién, el cómo y el para qué. El qué, hace alusión al análisis de contenido, que aborda los estímulos comunicativos que surgen de parte de la persona que emite dicho mensaje. El quién se refiere al análisis de control, desde el emisor, quién genera el mensaje y espera una respuesta de parte del receptor. El cómo, consiste en el análisis del medio, es la forma en que el contenido viaja del emisor al receptor. A quién, confiere al análisis de la audiencia, la persona a que se espera que reciba el mensaje del emisor; la importancia de este elemento se fundamenta en los estudios de masas, que tanto el mensaje como el canal dependen en gran medida de cómo es el receptor. El para qué, resulta en el análisis de los efectos, es el

resultado de la comunicación que se investiga por medio de la pregunta, analizando si los objetivos de transmitir cierto mensaje se han cumplido o no. Lasswell (1948) manifiesta que toda comunicación tiene un efecto, sea o no el planteado originalmente y es lo que determina la estructura de la comunicación de masas.

Estilos de comunicación.

El estilo de comunicación hace alusión a la manera de comunicarse con los demás, la cual permite aprender todo tipo de conceptos e ideas acerca del entorno. En este sentido, Camargo y Hederich (2007) manifiestan que los primeros desarrollos de la idea de los estilos de comunicación surgen de la observación de las diferencias claramente visibles en las modalidades de comunicación, que resultan más frecuentes en algunos grupos culturales. De este modo, la variación en el comportamiento comunicativo de los individuos tiene su origen en los supuestos de índole cultural, acerca de cómo interactuar con el otro dependiendo de la naturaleza de la relación, de las condiciones de la situación y de aquello que es considerado como adecuado o inadecuado.

De acuerdo con Hofstadt (2005) existen tres estilos de comunicación correspondientes a inhibido (pasivo), asertivo y agresivo. El autor propone que el estilo inhibido y agresivo son tomados como extremos opuestos de un continuo, en cuyo punto medio se sitúa el estilo asertivo, que a su vez constituye el grado óptimo de utilización de los diferentes componentes verbales, no verbales y probverbales en la comunicación. Para el desarrollo del presente estudio, se tomó como base conceptual la propuesta de este autor.

Cerezo (2019), plantea que las personas con estilo inhibido pasivo no pueden expresar de forma adecuada sus pensamientos, sentimientos y emociones; además se caracterizan por mantener una postura distante, contraída, de tener bajo tono de voz, poca claridad al hablar, son de escaso diálogo y generalmente viven preocupados por satisfacer a los demás; por lo tanto, suelen ser incapaces de enfrentarse a alguien en cualquier sentido. Aparentemente, respetan a los demás de forma escrupulosa, pero no se respetan a sí mismos y habitualmente anteponen los deseos y las opiniones de los demás a los suyos propios. En ocasiones, es el miedo lo que se confunde con una apariencia de respeto y que generalmente se pueden presentar reacciones de extrema agresividad y violencia cuando se sienten acorralados por su propia forma de ser (Hofstadt, 2005). Este estilo es muy característico en los participantes de la cooperativa Manos

Unidas principalmente en el bajo tono de voz cada vez que hablan y en la respuesta de los mensajes que carecen de claridad.

Pacheco (2009), manifiesta que las personas que se comunican de forma agresiva tienen características como las de imponer a cualquier precio sus derechos, los métodos para defenderlos normalmente van de la mano con la falta de respeto hacia los derechos de los demás, incluso cuando eso es absolutamente innecesario; muchas veces su agresión, como su nombre lo indica, conlleva al desprecio y dominio hacia los demás. Otras características relevantes en su comportamiento son las mencionadas por Selva (1988), haciendo referencia a la mirada que se fija demasiado al interlocutor, a la expresión facial contracturada, posición del cuerpo tensa, derecha, demasiado cerca del otro hasta el punto de ser intimidatorio, movimientos del cuerpo rápidos y desordenados.

Güell y Muñoz (2000) explican que las consecuencias de este estilo agresivo a corto plazo no son favorables, puesto que esta conducta cohibe el derecho a la expresión de las demás personas, generando odio y resentimiento. No obstante, a mediano y largo plazo, el comportamiento agresivo provoca que los demás eviten relaciones interpersonales con este tipo de personas.

Segura (2016) propone que las personas con estilo de comunicación agresiva consideran que su opinión es la única valedera, por lo tanto, suelen menospreciar la opinión de los demás y esto conlleva a ser menos empáticos. Generalmente este tipo de personas se encuentran tensas y pierden con facilidad el control de las situaciones y de sus propios recursos al enfrentarse a las relaciones interpersonales, normalmente presentan grandes problemas a la hora de comunicarse con los demás ya que la información suele transmitirse de manera unidireccional y no bidireccional y no permiten el feedback por parte de los demás.

Además de la agresividad en aspectos verbales y físicos, Aguilar (1987) complementa que esta es una forma de expresión de pensamientos, emociones, u opiniones que, con el fin de defender las propias necesidades o derechos, las personas usan para atacar, faltar al respeto a los demás en la autoestima, la dignidad y la sensibilidad. Este estilo se hace evidente en los participantes de la cooperativa cuando los intereses personales priman sobre los intereses colectivos, en respuesta a lo anterior la agresividad se ve reflejada en el tratar de imponer su voluntad sobre los demás a cualquier precio.

El tercer estilo es la asertivo y se define como la capacidad que tienen las personas de fijar puntos de vista y razones para lograr expresar un mensaje corporal y oral de manera certera, concisa y concreta, sin desviar la atención ni la interpretación de lo que se quiere transmitir (Pérez, 2016). En este sentido, el ser asertivo permite transmitir opiniones, deseos y pensamientos en forma oportuna y adecuada basada en el respeto hacia los demás, buscando integrar el bienestar personal con sus diferentes entornos educativos, laborales, comunitarios, sentimentales o emocionales. (Sánchez y Ospina, 2014).

Rivera (2016) hace énfasis en que la falta de comunicación asertiva entre los integrantes de los grupos, la supremacía del interés individual y la satisfacción de necesidades personales, además de conductas como el chisme, los rumores, el irrespeto y el manejo inadecuado de emociones, pueden desencadenar la agresividad y la intolerancia que a su vez conllevan a las dificultades en la convivencia, generando rupturas en la comunicación que impiden el desarrollo armónico de la comunidad.

Entre las características de las personas asertivas encontramos que tienen la capacidad de reconocer e identificar sus necesidades, además de la facilidad de darlas a conocer a otras personas con firmeza y claridad (Neidharet, et al., 1989). De este modo, Gutiérrez (2017) añade que los procesos de asertividad permiten mejorar la calidad en la comunicación, facilitando la expresión de ideas o reclamaciones con cortesía y la escucha respetuosa de las reclamaciones o ideas de los demás; lo cual conlleva a generar un ambiente óptimo en el mejoramiento de las relaciones interpersonales.

Las personas con estilo de comunicación asertivo se caracterizan por manejar un tono de voz adecuado para mantener una conversación, lo que permite que las personas que lo rodean lo escuchen con facilidad, su habla es fluida, sin que se presenten momentos con muchas palabras entrecortadas ni silencios prolongados, posee una buena pronunciación haciéndola de manera pausada acorde a la conversación. Su tiempo de habla se presenta de forma proporcionada a los participantes, siempre que el contexto lo permita (Hofstand, 2005). La asertividad fue comprendida por los participantes e integrantes de la cooperativa como la capacidad de ser claros y concretos en la transmisión del mensaje y se manifiesta Cuando logran llegar a acuerdos y concertar soluciones al interior del grupo.

Habilidades de Comunicación.

Los autores Downey et al. (1975), se refieren a la capacidad de las personas para enviar, recibir, elaborar y emitir opiniones, ideas, información y actitudes de primera calidad orientadas hacia la consecución de objetivos personales y grupales; se debe poseer al menos las habilidades básicas de la comunicación oral (verbal), escrita y no verbal, relacionadas entre los integrantes de una colectividad.

Giménez (2014) expresa que la comunicación es una habilidad, una disciplina, un ejercicio, algo que se aprende y que se debe estudiar y ejercitar, puesto que todos los seres humanos requieren comunicarse de una u otra manera, pero son pocas las personas que saben explotar correctamente esta habilidad (voz, ritmo, silencio, gestos, vestimenta, expresividad, entre otros) y utilizarla como un recurso más para obtener o transmitir lo que se desea.

Para efectos de este estudio, las habilidades de comunicación a develar se centraron en la comunicación verbal, comunicación no verbal, comunicación interpersonal y comunicación grupal.

Referente a la comunicación Verbal, Castells (1994) la define como el saber escuchar, hablar, leer y escribir; estas habilidades permiten al ser humano expresarse con el mundo extra personal, dejando como resultado que el hombre adquiriera conciencia de sí mismo y del mundo externo. A su vez, va ligada al lenguaje como elemento esencial en el ser humano, para poder alcanzar su madurez intelectual y emocional. La correcta articulación y dominio entre lo verbal y no verbal permite al emisor transmitir un mensaje con mayor fuerza y claridad hacia la población receptora puesto que, desde lo personal, refuerza la confianza en lo que se dice (verbal), con lo que se expresa (no verbal) y esto en lo intrapersonal transmite confianza hacia los demás.

En el plano personal, la oralidad dice mucho sobre el mensaje y de los interlocutantes. De este modo, Giménez (2014), hace énfasis en la importancia de tener en cuenta la correcta pronunciación de las palabras (dicción), el tono (revelador del estado emocional), el volumen (determinador de autoridad, dominio, sumisión, carácter, introversión, extroversión) y el ritmo, como determinante en la fluidez verbal para la expresión. Si se aprende a utilizar la voz, a moldearla y a aplicarla de manera correcta, se puede convertir en una herramienta de persuasión que puede aumentar el poder de convicción en el emisor o interlocutante (Giménez, 2014).

Muentes (2017) expresa que los gritos, silbidos, llantos y risas son formas de comunicación primaria oral y los sonidos estructurados que dan forma a las sílabas, palabras y

oraciones, hacen referencia a la forma de comunicación evolucionada o al lenguaje articulado. En este tipo de comunicación oral, Fonseca (2005) se refiere a la lengua o al modo particular de expresión de un grupo o pueblo; de esta manera, se distingue por su dinamismo, su espontaneidad y su rapidez para expresar ideas. Las palabras se perciben a través del oído y a medida que se dicen se van, dando la característica de ser efímeras, puesto que duran lo que permanece el sonido en el ambiente.

Cuando se habla de las habilidades de comunicación no verbal, se hace referencia al uso de expresiones faciales, movimientos y lenguaje corporal para la transmisión de un significado. Cestero (2014) agrega que la comunicación que se produce a través de los signos no verbales es básicamente funcional, puesto que se utiliza para realizar actos comunicativos cotidianos en la interacción social como el saludo, la presentación, felicitar, agradecer, entre otros y es también habitual en la comunicación interactiva como opinar, aconsejar, describir, entre otros.

Rulicki y Cherny (2007) hacen referencia en que los gestos, las posturas, las miradas, los tonos de voz y otros signos y señales constituyen un lenguaje complementario al de las palabras; el conjunto de estos elementos y actos no verbales permite evidenciar las valoraciones positivas o negativas que se experimentan hacia otras personas.

En este sentido, Almeida y Ortiz (2016) señalan en su estudio tres líneas de comunicación no verbal: La Kinesia, la que se ocupa de la expresión a través de los movimientos del cuerpo, las expresiones faciales, la conducta de los ojos (el parpadeo, la dirección y duración de la mirada y dilatación de la pupila), el entrecejo o ceño, el movimiento de hombros, manos y otras extremidades. La otra línea es la paralingüística y se expresa en las cualidades de la voz (el tiempo, resonancia, control de la altura y de la articulación y todo lo que a esta se refiere) y las vocalizaciones, a las que subdivide en características vocales como: risa, llanto, suspiro, bostezo, estornudo, ronquido y emisiones vocales (mmm, eh, uhmm y demás variaciones). Finalmente, la proxemia, esta línea se encarga de estudiar el comportamiento no verbal relacionado con el espacio personal o territorial en que las personas usan y responden a las relaciones espaciales; dicha orientación espacial varía en el contexto de la distancia conversacional y a su vez depende del sexo, el estatus, los roles y la orientación cultural.

La comunicación no verbal viene tomando día a día una relevancia creciente y merecida en la sociedad; en este sentido, Pont (2008) manifiesta que “la percepción del cuerpo de los demás y de su expresión de las emociones, es tan primaria como la percepción de nuestro propio

cuerpo y sus emociones y expresiones”. En este sentido, la comunicación no verbal hace referencia al lenguaje corporal y al lenguaje icónico y puede servir para observar rasgos o actitudes diferentes entre cada cultura, evidenciar estados de ánimo, emociones, etc. El cuerpo comunica por sí mismo, no solo la forma en que se mueve o por la postura adoptada; también puede haber un mensaje en la forma del cuerpo en sí, y lo complementa con la distribución de los rasgos faciales (Davis, 1994).

En referencia a lo anterior es poco común la correcta articulación entre lo verbal y lo no verbal en la transmisión de un mensaje; el mensaje pierde fuerza cuando no hay acompañamiento de lo gestual con lo verbal y esto se observó en la postura de los participantes, manos casi siempre en los bolsillos y la escasa expresión gestual cuando hablan.

La Comunicación interpersonal se da persona a persona, cuando se encuentran físicamente próximas; Romeu (2015), manifiesta que tiene que ver con la relación directa y mutua con el otro, en la cual los sujetos e individuos se reconocen en su esencia de persona y se relacionan en función de su bien común.

En la comunicación grupal, Muentes (2017) hace referencia al conjunto de personas que conforma una unidad prácticamente identificable, donde se realizan transacciones de mensajes para la interacción, convivencia y desarrollo del grupo, en busca del cumplimiento de metas en común.

Conductas relacionadas con la comunicación

Dentro de los componentes conductuales no verbales característicos, se plantea que la persona puede manejar una expresión facial amistosa, mantener contacto ocular directo, sonreír con frecuencia, adoptar una postura erguida, orientación frontal, manejar distancia adecuada con posibilidad de contacto físico, manejar gestos firmes, pero no bruscos que acompañan su discurso y generalmente tener las manos sueltas.

Entre sus componentes conductuales verbales se encuentra la atención abundante por los demás, halagar y reforzar verbalmente a otra persona, formular preguntas variadas y abundantes y responder a las preguntas según la formulación de estas, bien sean abiertas o cerradas (Segura, 2016).

Teniendo en cuenta lo anterior, las conductas de la comunicación permiten mediar los dos estilos de comunicación. Corrales et al (2017) se refieren a la buena capacidad de expresión verbal, no verbal y paraverbal (elementos de lenguaje oral como entonación, pausas, énfasis),

apropiadas a la cultura y a las situaciones que a su vez, conlleva a tener una serie de comportamientos, pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a las personas a alcanzar sus objetivos personales de forma socialmente aceptable.

Dinámica relacional de Grupos

En este concepto, es importante tener en cuenta que va ligado a las relaciones interpersonales desde la comunicación en un grupo de personas. Torres y Ramos (2017) parten de la premisa de que todos somos seres sociales por naturaleza, dado que es posible la expresión mediante la palabra; sin embargo, las palabras no se emiten en un contexto “vacío”, puesto que ese contexto es el que da cobijo a las relaciones sociales e individuales en un grupo. Toda acción cotidiana (en el trabajo, de ocio, familiares, entre otras) en la que están inmersas otras personas hace parte de la dinámica relacional. Lewin (1939) fue el primero en referirse a este concepto para designar todo el conjunto de fenómenos que tienen lugar en la vida de un grupo. Hizo énfasis en el carácter dinámico de un grupo al pasar este por diferentes fases en su constitución y desarrollo. Consideró importante las interrelaciones que existen entre las personas que componen un grupo, ya que el cambio en una de ellas provoca una transformación en todo el conjunto. Desde esta perspectiva, la dinámica de grupos aparece como un proceso natural y consustancial a la existencia de cualquier grupo.

Normalmente los grupos ayudan a las personas a satisfacer sus necesidades esenciales, en este sentido, Lirón (2010) se refiere al desempeño del rol social, a la necesidad de afecto, la de sentirse unidos a otras personas y también como medio para el autodescubrimiento como persona (habilidades de comunicación, tolerancia, respeto, entre otras). Teniendo en cuenta esta gran variedad de necesidades, Lirón (2010) establece diversos tipos de grupos con distintas estructuras y relaciones interpersonales entre sus miembros. Grupos primarios: donde los lazos emocionales son más fuertes y las interacciones son cara a cara, aquí se incluye a la familia. Grupos secundarios: se mantienen relaciones más impersonales y formales, este grupo se caracteriza por lograr otros fines; se incluye a los compañeros de trabajo, entre otros. Grupos formales: estos se regulan a través de normas para conseguir ciertos objetivos (una asociación de vecinos o una cooperativa de trabajo como la de Manos Unidas, objeto de este estudio). Grupos informales: responden a un proceso espontáneo de mutua interacción, aquí se incluyen a los grupos de amigos.

Método y Objetivos

Objetivo general

Comprender los estilos, habilidades y conductas de la comunicación en la dinámica relacional de los integrantes de la Cooperativa de trabajo asociado Manos Unidas del Encano Mojondino CTA - COOPTAENCAM CTA.

Objetivos específicos

Develar los estilos, habilidades y conductas de la comunicación, que se manifiestan en los integrantes de la Cooperativa de trabajo asociado Manos Unidas - COOPTAENCAM CTA.

Interpretar la dinámica relacional de los integrantes de la Cooperativa de trabajo asociado Manos Unidas - COOPTAENCAM CTA.

Reflexionar sobre los estilos, habilidades y conductas de la comunicación, en función de la dinámica relacional de los integrantes de la Cooperativa de trabajo asociado Manos Unidas - COOPTAENCAM CTA.

Elementos Metodológicos

Enfoque Epistemológico

El presente estudio de investigación se enmarca en el enfoque de investigación cualitativa, el cual es definido por Pérez (2004) como un proceso sistemático, activo y riguroso de indagación, donde se originan nuevos lenguajes metodológicos. Para el autor Paz (2003) el enfoque desarrolla de manera sistemática la comprensión de fenómenos sociales.

La investigación cualitativa permite desarrollar encuestas, entrevistas, descripciones, y puntos de vista de los investigadores. El enfoque cualitativo, por lo común, se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. A veces, pero no necesariamente, se prueban hipótesis (Grinnell, 1997). A este nivel, la investigación cualitativa implica un enfoque interpretativo y naturalista del mundo; en el que los investigadores estudian los sucesos en sus escenarios naturales, tratando de entender o interpretar los fenómenos en función de los significados que las personas les dan. Bisquerra (2004) complementa que en la estrategia de la obtención de la información sea a través de técnicas como la observación, la entrevista y el análisis documental, entre otros; y estos se plasman en textos para ser analizados, sin pretender la generalización de los resultados.

Paradigma de investigación

Este estudio se enmarcó en el paradigma histórico hermenéutico, puesto que es un método general de comprensión y el interpretar es el modo natural de conocer los seres humanos. La hermenéutica tiene como misión descubrir los significados de las cosas, interpretar lo mejor posible las palabras, los escritos, los textos y los gestos, así como cualquier acto u obra, pero conservando su singularidad en el contexto del que forma parte (Guardián, 2010).

Grodín (2002) refiere, que en general la hermenéutica pretende explicar las relaciones existentes entre un hecho y el contexto en el que acontece un fenómeno, para comprender los sentidos y significados que los actores sociales le dan a un determinado fenómeno, sin pretender intervenir sobre esta realidad.

Tipo de Metodología

El tipo de metodología para esta investigación es de corte fenomenológico, Merleau Ponty (1945) lo describe como la percepción de una conciencia encarnada en el que la reflexividad se origina en el cuerpo y en las percepciones, puesto que el ser humano descubre al otro y se descubre en el otro desde la integralidad de su cuerpo y espíritu, reafirmando el primado de la existencia sobre la esencia. De esta manera, el narrador es tomado como individuo y a su vez como grupo, puesto que realiza al mismo tiempo la comprensión del mundo como experiencia propia, articulada a la experiencia del otro. El autor refiere que lo social está ahí en el acto inaugural antes de la toma de conciencia del individuo sobre sí mismo y en el que la experiencia narrada viene inmersa en la cultura y moldeada por las emociones, experiencias anteriores y múltiples razones.

La fenomenología permite estudiar diferentes situaciones por medio de la escucha atenta y la descripción detallada de cada evento, para elaborar una estructura que represente dichas vivencias, el investigador debe ser empático y posibilitar la libre expresión de pensamientos, sentimientos y comportamientos sin predisponer a juzgar. La investigación fenomenológica pretende el estudio de la experiencia vital y la esencia, la explicación de los fenómenos dados a la conciencia, y la descripción de los significados vividos (López, 2018).

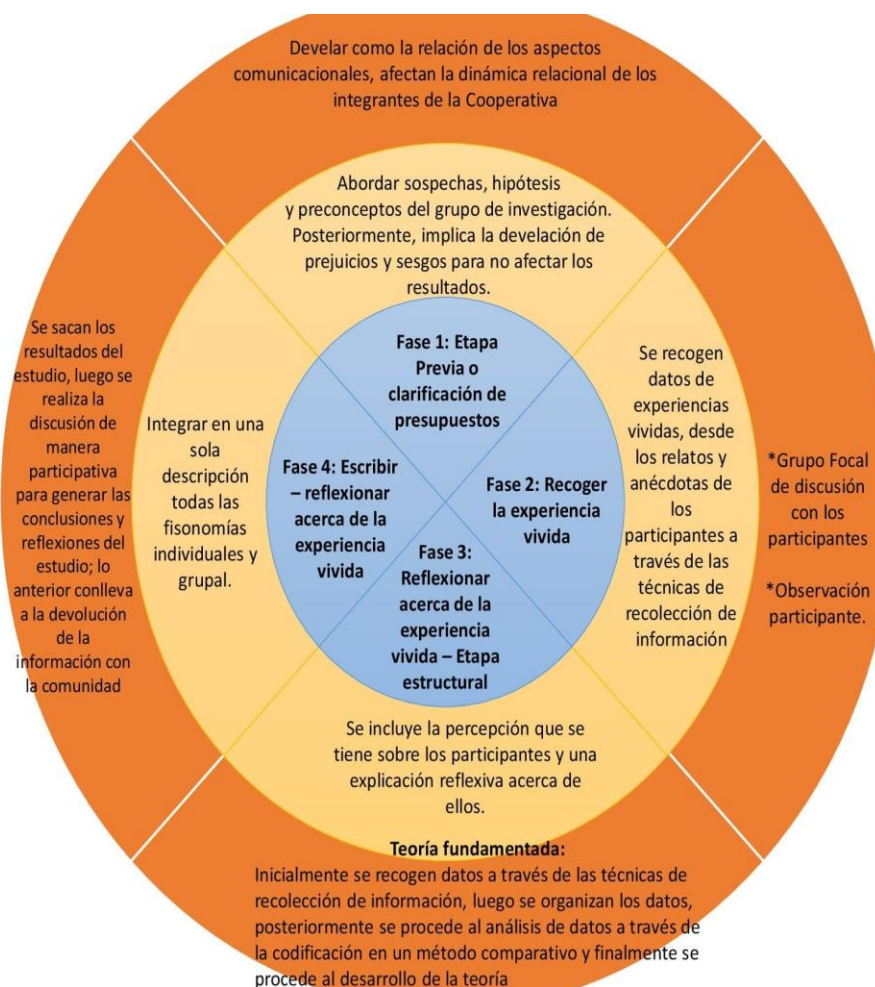
Husserl (1949) se expresa de la fenomenología como la ciencia proveniente de la filosofía que estudia los fenómenos, para aproximarse a la realidad y al conocimiento, para puntualizar las acciones de manera concreta y específica al momento de la investigación y de la adecuada implementación. De esta manera, la noción del momento fenomenológico propuesto por Leal

(2003) hace referencia al abordaje de la subjetividad del individuo, en el que se tiene en cuenta los sentimientos, recuerdos, y vivencias (de manera oral, escrita, o gráficas), las cuales permiten al investigador, a través de una actividad intelectual voluntaria e intencional, poner en funcionamiento y operatividad de manera primaria y consciente procesos específicos de pensamiento.

Diseño de Investigación

En este sentido, el diseño de investigación que se presenta es el propuesto por Martínez (2008), en el que Fuster (2018) manifiesta que, para abordar los principios generales de la esencia, la fenomenología explora las realidades vivenciales que son poco comunicables pero primordiales para entender la vida psíquica de cada individuo. De esta manera, considera primordial una sistemática y detallada descripción que ponga en reflexión todo prejuicio de los interactuantes: el investigador y el individuo que se estudia. En este proceso, es primordial subrayar que el acceso a estas realidades no observables se consiguió por medio de una “comprensión interpretativa”.

Figura 1. Diseño de la Investigación



Nota: Adaptación. Fases del Método fenomenológico – hermenéutico Martínez (2008)

Fuente propia. Estudio basado en el paradigma metodológico cualitativo, desde un enfoque hermenéutico utilizando como método de investigación la fenomenología.

Matiz de Diseño Analítico

Tabla 1. Matriz de Diseño Analítico

Objetivos de la	Categorías	Técnica de recolección	Instrumento	Etapas
-----------------	------------	------------------------	-------------	--------

Investigación		de información y de análisis		fenomenológica
Objetivo Específico 1 Develar los estilos, habilidades y conductas de la comunicación, que se manifiestan en los integrantes de la Cooperativa de trabajo asociado Manos Unidas - COOPTAENCAM CTA.	Estilos de la comunicación en los participantes de la cooperativa. Habilidades de la comunicación en los participantes de la cooperativa. Conductas de la comunicación en los participantes de la cooperativa	Entrevista a informante Clave Grupo Focal de discusión	Guion de Grupo Focal Guion de Grupo Focal	Primeras Intuiciones Identificación del fenómeno
Objetivo Específico 2 Interpretar la dinámica relacional en los integrantes de la Cooperativa de trabajo asociado Manos Unidas - COOPTAENCAM CTA.	Dinámica relacional de grupos	Entrevista a informante Clave Grupo Focal de discusión	Guion de Grupo Focal Guion de Grupo Focal	Exploración sobre la experiencia del Fenómeno Formas de contar el Fenómeno
Objetivo Especifico 3 Reflexionar sobre los estilos, habilidades y conductas de la comunicación en		Triangulación y análisis de la Información	Matriz de análisis	Relaciones y Análisis Interpretación de la experiencia vivida

función de la dinámica relacional de los integrantes de la Cooperativa de trabajo asociado Manos Unidas - COOPTAENCAM CTA.				
---	--	--	--	--

Nota. En esta tabla se hace referencia a las técnicas de recolección de información, el instrumento y la etapa fenomenológica de acuerdo con el mapa de diseño de Investigación propuesto por Martínez (2008).

Técnicas de Recolección de Información

Para el desarrollo del cumplimiento de los objetivos de la investigación, se utilizó como técnicas de recolección de información:

Entrevista semiestructurada a un informante clave: En este caso es el profesional que brinda el servicio de extensión rural a la cooperativa desde hace varios años. Esta técnica supone una gran utilidad en la investigación cualitativa puesto que en palabras de Díaz et al. (2013) es un proceso comunicativo con un fin determinado distinto al simple hecho de conversar, en el cual se obtiene información de entrevistado a través del diálogo o de un guion. Canales (2006) agrega que la entrevista puede entenderse como la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el informante clave de la comunidad, con el propósito de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema supuesto.

Debido a su carácter semiestructurado, Díaz et al. (2013) manifiestan que las entrevistas permiten un grado mayor de flexibilidad, puesto que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse al entrevistado. Su ventaja se encuentra en la posibilidad de adaptarse a los participantes, con posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos.

A continuación, se aplica la técnica de Grupo focal, que Korman (1986) define como una reunión de un grupo de personas seleccionadas previamente por el investigador con el fin de discutir y elaborar desde la experiencia personal una temática o hecho social que sea motivo de una investigación elaborada. Esta técnica, tuvo como objetivo el escuchar y analizar información

para entender de mejor manera, los sentimientos, opiniones y pensamientos de los participantes de la cooperativa con respecto a las preguntas orientadoras que se encuentran en el protocolo de intervención.

Se convocó a los 13 integrantes de la cooperativa, de los cuáles asistieron 9 por sus labores en campo, y participaron por periodo de una hora con el propósito de entablar un diálogo centrado en la pluralidad de las actitudes, experiencias y creencias de los participantes, referente a los estilos, habilidades y conductas de comunicación y de relacionamiento interpersonal entre los integrantes de la asociación.

Para el desarrollo del protocolo de intervención se elaboró un guion, basado en la presentación de un video con el fin de asimilar un contexto referente a los estilos, habilidades y conductas en la dinámica relacional, el cual generó preguntas que suscitaron interés en los y las participantes, lo que conllevó a generar un proceso de reflexión. El ejercicio del grupo focal permitió establecer un diálogo cordial y sobre todo participativo en el que cada asistente expresó libremente sus opiniones, y así se recolectó la mayor cantidad de información de la actividad.

Procedimiento

El ejercicio de investigación se inició desde el primer momento con el acercamiento a la Cooperativa de Trabajo Asociado Manos Unidas del Encano Mojondinoy CTA - COOPTAENCAM CTA, con el ejercicio de familiarización, haciendo la presentación del investigador y exponiendo el propósito de la misma, la cual permitió establecer un vínculo de confianza, de respeto y de credibilidad con los integrantes de la cooperativa y a su vez obtener la autorización y consentimiento informado para la realización de este ejercicio investigativo.

Posteriormente, se continuó con la revisión de los antecedentes históricos de la cooperativa, ejercicio que se realizó previamente con el testimonio del profesional de asistencia técnica asignado a la cooperativa por parte de la Alcaldía Municipal de Pasto, el cual manifestó que gran parte de la deserción y de los inconvenientes que se han presentado en el grupo en años anteriores, han sido por las dificultades en el relacionamiento interpersonal, lo que ha generado que muchos integrantes hayan desertado de la asociación y esto haya ocasionado atrasos en los proyectos colectivos de la cooperativa.

En este proceso se hizo un acercamiento al fenómeno de investigación en el que los hallazgos y las indagaciones se encaminaron al cumplimiento del objetivo de estudio “Comprender los estilos, habilidades y conductas de la comunicación en la dinámica relacional

de los integrantes de la Cooperativa de trabajo asociado Manos Unidas del Encano Mojondinoy CTA - COOPTAENCAM CTA”.

Los integrantes de la cooperativa y un participante clave quién brinda los servicios de la asistencia técnica al grupo y por lo tanto conoce de ellos, llevan entre 8 y 10 años como miembros activos de la cooperativa, lo cual les permite tener el conocimiento de la realidad y de la dinámica en la que se encuentran inmersos los integrantes.

Los resultados y hallazgos encontrados fueron determinados por las categorías inductivas para cada objetivo específico de este proyecto de investigación y que fueron orientados con la aplicación de las técnicas de recolección de información la entrevista al Informante clave y la realización del grupo focal

Tabla 2. Relación de datos según objetivos

Objetivos	Categoría Inductiva	Preguntas/Criterio de Observación	Técnicas
Develar los estilos, habilidades y conductas de la comunicación, que se manifiestan en los integrantes de la Cooperativa de trabajo asociado Manos Unidas - COOPTAENCAM CTA.	Estilos de la comunicación en los participantes de la cooperativa.	¿Cómo se dan los estilos de comunicación en este grupo?	• Grupo Focal • Entrevista a Informante Clave
	Habilidades de la comunicación en los participantes de la cooperativa	¿Cómo se dan las habilidades de comunicación en este grupo?	
	Conductas de la comunicación en los participantes de la cooperativa	¿Cómo se presentan las conductas de comunicación en este grupo?	
Interpretar la dinámica relacional en los integrantes de la Cooperativa de	Dinámica relacional de grupos	¿Consideran ustedes que las relaciones interpersonales al interior	

trabajo asociado Manos Unidas - COOPTAENCAM CTA.		de su grupo de trabajo, aporta en la necesidad de satisfacer los proyectos de equipo y objetivos personales?	
Reflexionar sobre la relación existente entre los estilos, habilidades y conductas de la comunicación, en función de la dinámica relacional de los integrantes de la Cooperativa de trabajo asociado Manos Unidas - COOPTAENCAM CTA.		Discusión y análisis frente a la relación de las anteriores categorías	

Nota. La tabla contiene las tres categorías inductivas del primer objetivo y una categoría inductiva del objetivo referente a la dinámica relacional de los grupos, las preguntas que se utilizaron y la técnica de recolección de información.

Se convocó a los 13 integrantes de la cooperativa, de los cuales participaron 9 debido a sus obligaciones laborales y participaron por periodo de una hora en el ejercicio de Grupo Focal, con el propósito de entablar un diálogo centrado en la pluralidad de las actitudes, experiencias y creencias de los participantes, referente a los estilos, habilidades y conductas de comunicación y de relacionamiento interpersonal entre los integrantes de la asociación; durante el ejercicio se generaron preguntas que suscitaron interés en los y las participantes, y que conllevó a un proceso de reflexión. Además, permitió establecer un diálogo cordial y sobre todo participativo en el que cada asistente expresó libremente sus opiniones, y así se recolectó la mayor cantidad de información de la actividad. De este modo y en otro espacio, se realizó la aplicación de la siguiente técnica que es la entrevista a un informante clave,

Participantes

Se trabajó en conjunto con los integrantes de la Cooperativa de trabajo asociado Manos Unidas - COOPTAENCAM CTA, quienes en su mayoría pertenecen al tipo poblacional de adultos medios, con rangos de edades que oscilan entre los 45 y 65 años; de los 13 integrantes

que actualmente la componen, 10 son hombres y 3 son mujeres. La mayoría de los participantes son oriundos del territorio y los une particularmente su vocación de productores campesinos de trucha y hortalizas, los cuales los llevó a conformar esta cooperativa. La vereda Mojondinoy es considerada territorio de población indígena en su mayoría; sin embargo, los integrantes de la cooperativa se definen como población mestiza de vocación agrícola.

Plan de Análisis

El sociólogo francés Buordieu (1993) manifiesta que, para el análisis de los datos cualitativos, se debe tener en cuenta la aproximación metodológica, la cual permite conservar el lenguaje original de los sujetos, en el que se indaga la definición de la situación, la visión que tiene de su propia historia y de los condicionamientos estructurales. En este sentido, la realidad de la investigación, a comprender por un analista cualitativo, no es un hecho que está esperando ser recolectada en mundo de objetos y estados de pura conciencia, sino que se trata de una producción del investigador sobre una perspectiva de un actor social que desde sus significaciones se sitúa e interpreta un mundo social ya preinterpretado. (Serbia, 2007).

El objetivo primordial en investigación cualitativa es el problema práctico. Por esta razón, Gibbs (2007) manifiesta que investigar cualitativamente es planificar y diseñar un estudio concreto para direccionar un problema práctico; en este caso, un problema de índole social que ayude a la comunidad a buscar posibles soluciones en el desarrollo.

De esta manera, el proceso se inició con la recolección de datos, la cual es una acción esencial donde se obtuvo datos no estructurados a través de la realización de los ejercicios de grupo focal y de entrevista al informante clave; luego se procedió a vaciar la información mediante la transcripción de las notas grabadas y así poder establecer relaciones, interpretaciones, extraer significados y conclusiones de los resultados encontrados.

Seguidamente de este proceso se procedió a la clasificación de la información, la cual permitió la obtención de las categorías de los objetivos específicos y así poder encontrarle el sentido a toda la complejidad contenida en los instrumentos y las transcripciones textuales dichas por los participantes de la cooperativa.

Posteriormente y teniendo claras las categorías del proyecto de investigación, se procede a realizar la triangulación y este es el uso de estrategias que buscan estudiar los fenómenos

encontrados; en este sentido, si se encuentran resultados similares, esto permite corroborar los hallazgos encontrados. Por lo tanto, la triangulación sirve para tener los datos claros y así lograr evitar la repetición, además de ayudar a entender y mejorar la comprensión, convirtiéndose en una herramienta enriquecedora. (Urbano, 2016).

Para Urbano (2016) el análisis en muchas ocasiones es la esencia porque es aquí donde se empieza observar si el método aplicado va a funcionar o no y si serán alcanzados los objetivos. Mientras que, Baéz y Tudela (2009) afirman que el análisis cualitativo tiene por objeto extraer el significado relevante del asunto investigativo, averiguar no sólo sus componentes, sino que es más importante su esencia. Por lo tanto, el análisis cualitativo demanda descripción, interpretación y la explicación de los resultados.

Finalmente se procede a realizar la respectiva comparación de los hallazgos encontrados con la teoría de diferentes autores y esto es lo que permite agregar la posición del investigador concluyendo así el denominado Plan de Análisis de investigación.

Consideraciones éticas

El desarrollo de este proceso de investigación se realizó bajo los lineamientos del Código deontológico y bioético de la ley 1090 (2006), que rige el congreso de la república de Colombia a esta profesión; en el que en el artículo 1 define a la psicología como una ciencia sustentada en la investigación y una profesión que estudia los procesos de desarrollo cognoscitivo, emocional y social de ser humano (Congreso de la república de Colombia, 2006). Dentro de las disposiciones generales del artículo 2, los profesionales en psicología deben asumir los principios universales referentes al bienestar del Usuario, donde se especifica el respeto a la integridad, protección de las personas y de los grupos con los cuales se trabaja. Cuando se generan conflictos de intereses entre usuarios y las instituciones que emplean psicólogos, los mismos deben aclarar la naturaleza y direccionalidad de su lealtad y responsabilidad para la cual se debe mantener a todas las partes informadas de sus compromisos.

También es importante reseñar del título III en el artículo 3 del ejercicio profesional del psicólogo en el que se considera la profesión del psicólogo toda actividad de enseñanza, aplicación e indicación del conocimiento psicológico y de sus técnicas específicas en la fundamentación, diseño y gestión de los diferentes procesos que permitan una mayor eficacia de los grupos y de las organizaciones; en este caso el de una organización comunitaria como la

cooperativa de trabajo asociado Manos Unidas del Encano Mojondinoy CTA – COOPTAENCAM CTA.

Además, dentro de los aspectos éticos, se consideró importante el diligenciamiento del consentimiento informado, en el que se evidenció la participación voluntaria de los asociados de la cooperativa en la autorización de toma de fotografías, garantía del anonimato de los participantes y grabaciones de las personas que firmen este formato; además este consentimiento brindó información referente sobre los objetivos detalles del proyecto de investigación. Lo anterior con el compromiso de realizar la respectiva devolución de la información.

Desarrollo del Plan de Investigación

Para la presentación de los resultados de la investigación, se realizó a partir del desarrollo de un protocolo que contiene las categorías deductivas de “Estilos de la comunicación en los participantes de la cooperativa, habilidades de la comunicación, conductas de la comunicación y dinámica relacional de grupos”. Los ejercicios de grupo focal y de entrevista al informante clave, se iniciaron con la presentación de un video, con el fin de asimilar un contexto referente a los estilos, habilidades y conductas en la dinámica relacional; posteriormente se generó el espacio de reflexión frente a unas preguntas orientadoras con respecto al video y posterior realización del ejercicio. El protocolo está constituido por las características, datos generales de la población e investigador, la presentación del objetivo de la investigación, la claridad en la confidencialidad y la presentación de las preguntas orientadas por el video en el que posteriormente se presentan de acuerdo a las categorías de cada objetivo específico. Este protocolo se socializa y se pone en consideración con los asistentes para su respectiva participación. (ver protocolo anexo).

Los resultados del presente estudio de investigación parten desde la base del enfoque histórico hermenéutico, en el que se centró el interés de conocer la realidad desde la perspectiva de los participantes, para la comprensión de los sentidos y de los significados que le dan al fenómeno de la comunicación; lo anterior y según lo manifestado por Muñoz et al (2001) desde este enfoque no se pretende intervenir sobre dicha realidad; en relación a lo anterior, su abordaje metodológico es de carácter cualitativo.

Resultados Estilos de la Comunicación

Referente a los estilos de la comunicación en la mayoría de los participantes de la Cooperativa de Trabajo Asociado Manos Unidas – COOPATECAM CTA; los resultados encontrados por parte del informante clave hace referencia a que hay estilos agresivos y hostilidades al interior del grupo cuando priman los intereses personales sobre los colectivos, especialmente cuando no hay claridad en las asignaciones para la entrega de incentivos y apoyos por parte de entidades de cooperación regional o de índole nacional. El informante clave manifestó en el ejercicio *“Es que muchas veces los integrantes tiran cada quien por su lado y a veces son egoístas con la información”* Lo anterior, nos lleva a comprender que cuando se rompen los canales de comunicación y la información no es clara, se manifiestan estilos agresivos y estos se ven reflejados en el egoísmo de no comunicar a los demás cuando hay noticias benéficas para los demás integrantes de la asociación y la comunicación vuelve a ser fluida cuando los participantes llegan a un consenso mediante el dialogo asertivo, por lo general sucede cuando hay la mediación de alguno de los lideres del grupo. De igual manera en el grupo focal, algunos de los participantes de la cooperativa refieren que hay estilos de comunicación agresivos cuando no funcionan los procesos al interior de la cooperativa donde mucha veces se acusa el uno al otro en los fracasos de los procesos que no funcionan en la cooperativa. Lo anterior se contrasta con lo dicho por un integrante al manifestar *“Es que cuando se dice una cosa para hacer y estamos de acuerdo en cumplirla, pero al momento de hacerlas nadie sale con nada, entonces eso da mucha rabia y luego ya no queremos hacer las cosas”*. Muchas de estas situaciones se presentan cuando no hay acuerdos asertivos para la distribución de funciones a desempeñar en la cooperativa. Otro aspecto que mencionan es que se presentan los tres estilos de comunicación de acuerdo con la situación que se presente; lo anterior se considera debido a que los participantes no conocen de teoría ni de categorías que logren identificar con mayor detalle la diferencia entre la asertividad, la agresividad y la pasividad. Otro estilo para resaltar en este resultado, es el predominio del estilo inhibido en la mayoría de los participantes, puesto que presentan cierta dificultad para expresar correctamente sus pensamientos y emociones, debido a una característica general referente a la timidez; los cuales pueden conllevar a que sean menos expresivos e inhibidos al momento de expresar sus ideas u opiniones, en los hombres se hace aun más evidente este tipo de comportamientos, puesto que desde la niñez y por pautas de crianza con tendencia al machismo, es más fácil para ellos ocultar que expresar sus emociones.

Resultados Habilidades de la Comunicación

En esta categoría y teniendo en cuenta lo que dijo el informante clave *“Los integrantes de la cooperativa les falta expresión para hablar, no conectan lo que dicen con sus movimientos y gestos”*. En este sentido; el resultado se encamina a la escasa articulación entre la comunicación verbal y no verbal en la mayoría de los integrantes de la cooperativa, especialmente en el uso del tono y del ritmo de la voz. Lo anterior es determinante en la débil fluidez para la expresión, esto es más evidente cuando hablan en público su opinión y expresión carece de fuerza cuando hay inexpresividad y esto en ocasiones conlleva a entender que tienen poco interés cuando la mayoría participan de algo. Otro resultado, son las débiles habilidades comunicativas en gran parte de los asociados, debido a las dificultades para emitir opiniones e ideas con agentes externos a la cooperativa; el informante clave lo expresa *“Son muy tímidos cuando una persona de afuera les quiere hablar sobre algo”* y esta debilidad se convierte en una dificultad para la construcción de proyectos colectivos, que a su vez puede ser confundido con desconfianza o simplemente desinterés. La participación en el aporte de lo anterior es solo de pocos socios especialmente se evidencia en los líderes del grupo y al tener menos debilidades comunicativas muchas veces son elegidos como líderes para representar a los demás. Seguidamente concluye con la tímida fluidez de las expresiones verbales en la mayoría de los participantes y esto se puede evidenciar en que no articulan con las expresiones faciales o movimientos y lenguajes corporales (Kinesia), donde el mensaje carece de expresividad, pues no hay mucho contacto visual y cuando lo hay es con la mirada al piso o a otro lugar diferente al interlocutor. El siguiente resultado encontrado es el manifestado por parte de la mayoría de los integrantes de la cooperativa, donde reconocen tener este tipo de comportamientos y en el que la no verbalidad solo se hace evidente en las expresiones de enojo y alegría en el resto de los participantes como elementos básicos. En este sentido, se puede concluir que en esta categoría hay una escasa práctica en las habilidades comunicativas, algunos de los participantes no se tienen confianza para saber expresarlas y esto se evidencia con el otro resultado que es el débil dominio en su gran mayoría, entre la verbalidad y la no verbalidad, especialmente en la escasa articulación de lo que se dice con lo reflejado en sus expresiones.

Resultados Conductas de la Comunicación

En la tercera y última categoría referente al objetivo 1, y en relación con lo expresado por el informante clave, se logra encontrar que las conductas no verbales se reflejan en las

expresiones de la mayoría de los participantes de acuerdo a cada situación y esto se ve reflejado en las expresiones de sus rostros (asombro, alegría, tristeza, sorpresa, entre otras), las cuales develan sus conductas no verbales de comunicación. Lo anterior permite denotar características de introversión en la mayoría de los participantes, esto se complementa con el carácter reservado en sus personalidades, en los que muchas veces puede dificultar el poder ampliar sus círculos sociales y reflejados también en la debilidad para lanzarse a buscar y establecer nuevos acuerdos comerciales que permitan mejorar las condiciones económicas de la cooperativa. Este resultado se complementa con lo encontrado durante el grupo focal en el que se asocia a la introversión como componentes conductuales como propios a los de la cultura nariñense, donde manifiestan *“El frío y el ser introvertidos nos hace ser así, de muy poca expresividad cuando nos hablan”*; de esta forma complementan a que existe una desconexión frecuente en gran parte del grupo entre la verbalidad y la no verbalidad. De acuerdo a lo anterior si bien es cierto no son frecuentes sus conductas comunicacionales, estas se caracterizan por ser amistosas; actualmente hay buen trato y respeto en todos los integrantes, especialmente en el saludo y cuando prestan atención a una temática que les llama la atención, también al momento de trabajar y se evidencia en el buen ánimo y semblante para poder sobrellevar su cotidianidad no solamente en sus jornadas de trabajo al interior de la cooperativa sino en sus respectivos hogares.

Resultados Dinámica Relacional de Grupos

Con relación a la categoría del segundo objetivo específico de este proyecto de investigación, los resultados encontrados y teniendo en cuenta lo manifestado por el informante clave es de que existe una constante interacción entre la mayoría de los participantes y esta se basa generalmente en la premisa del respeto, conllevando a una positiva dinámica relacional. Lo anterior se reafirma con lo manifestado por la mayoría de los participantes, donde si bien es cierto se observó también positivas relaciones interpersonales, la interpretación que se hace es que esta es propensa al resquebrajamiento debido a los antecedentes históricos, el cual ha conllevado a que en años anteriores otros usuarios hayan desertado de la cooperativa y sumado a los débiles estilos y habilidades de la comunicación. Por lo tanto, se concluye que actualmente se evidencia buena dinámica relacional en gran parte de los participantes. Uno de los participantes (sin mucho convencimiento) manifiesta *“Pues si, generalmente nosotros nos llevamos bien”* sin embargo, se debe estar alerta para que se mantenga esta dinámica y no se deteriore y así permita el crecimiento de la confianza en todos sus integrantes para poderse aventurar en apuntar en otros

proyectos productivos, turísticos o ambientales que permita mejorar sus condiciones de vida y ser mejores referentes dentro de su comunidad como emprendedores

Resultados Objetivo 3: Reflexionar sobre la relación existente entre los estilos, habilidades y conductas de la comunicación, en función de la dinámica relacional de los integrantes de la Cooperativa de trabajo asociado Manos Unidas - COOPTAENCAM CTA.

Para el desarrollo de este objetivo, se hace referencia a la discusión y al análisis en la relación de las cuatro categorías anteriormente mencionadas. En este sentido, la reflexión se encamina en que al interior de la cooperativa se presentan malentendidos entre los integrantes, debido al escaso manejo de los estilos, habilidades y conductas de la comunicación; los cuales han conllevado que la dinámica relacional sea propensa a romperse, afectando la interacción y el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por los asociados y estos puedan resultar en la deserción de los participantes como ha sucedido en años anteriores, logrando así la obstaculización de los procesos de desarrollo en la Cooperativa de trabajo.

Las anteriores características de la comunicación se las encuentra en los diferentes autores y sin embargo para la presente investigación se unieron y se plantea que para el anclaje de las mismas es una forma acertada para evaluar la dinámica relacional.

Los resultados anteriormente expuestos también se agregaron a la tabla 3 matriz de investigación que se encuentra adjunta dentro los anexos de este documento.

Análisis e interpretación del desarrollo del Plan de Investigación

De acuerdo con los resultados encontrados en cada categoría de los objetivos propuestos en este proyecto de investigación, se procede a confrontarlos con la teoría argumentada en el marco teórico y a su vez generar el respectivo análisis e interpretación.

En este sentido, en la categoría de estilos de comunicación, se encontró y se develó que el estilo de comunicación predominante en los participantes de la cooperativa es el inhibido, puesto que presentan cierta dificultad para la correcta expresión de sus pensamientos y emociones; lo anterior es sustentado por Segura (2017) en el que manifiesta que los comportamientos sumisos (inhibidos) es debido a la carencia de expresión directa y clara de los sentimientos, preferencias u opiniones personales y poder o autoridad del otro. Cuando estas características se presentan al interior de la cooperativa permite interpretar que prevalece un conjunto de rasgos expresivos no

verbales característicos como la mirada hacia abajo, el bajo volumen y el tono vacilante o quejoso de la voz; lo anterior se ve reflejado en la timidez de los usuarios, el que no sepan identificar con claridad sus emociones y pensamientos que conllevan a bloqueos emocionales y a su vez se lleven a mal interpretar los estilos de comunicación, especialmente cuando hay posturas inhibidas.

El siguiente resultado hace referencia al estilo agresivo y hostil cuando priman los intereses personales sobre los colectivos. Yagosesky (1998) señala que las personas de estilo agresivo se deben a la desconfianza a otros y hace a la otra persona sentirse sin confianza en sí misma. Este comportamiento se presenta de manera indirecta en los participantes cuando se intenta coaccionar a otro socio para ceder y forzar al acuerdo del otro, donde debido al predominio del estilo inhibido de los participantes, hay la mayor probabilidad que primen los intereses personales sobre los colectivos y puedan generar frustración en los demás participantes por acogerse a decisiones que se toman por presión social. Es importante reflexionar que esto sucede porque no hay un entrenamiento en el dominio de estas habilidades los cuales permita mitigar las anteriores acciones.

Continuando con la segunda categoría del primer objetivo denominada habilidades de la comunicación, en el que se encontró en los participantes la escasa articulación entre la comunicación verbal y no verbal, especialmente en la Kinesia se enfatiza en la débil expresión de los movimientos del cuerpo, en la conducta visual y en la expresión facial, las cuales no van a tono con lo que se expresa de manera verbal. Para el autor Kaplún (1998) el mantener el manejo de las habilidades comunicativas garantiza una comunicación eficaz, puesto que todos somos capaces de comunicarnos con los demás, pero no todos sabemos cómo hacerlo. El manejo de las habilidades comunicativas implica el saber conocer y pensar, pero también el saber interpretar las diversas experiencias, codificar, emitir, percibir, decodificar y comprender. Puntualizando en el lenguaje verbal Hymes (1996) la competencia comunicativa implica la parte lingüística, es decir el saber escuchar, hablar, leer y en escribir en una lengua. De esta manera, cuando en la mayoría de los participantes de la cooperativa existe la dificultad de expresar una idea, inconformidad o un sentimiento negativo de manera correcta, se logra identificar la necesidad de fortalecer estas habilidades con el objetivo de establecer mejores relaciones entre todos; además interpretar que uno de los criterios que tiene la comunidad para elegir a sus representantes, son aquellos que

tienen un dominio más elevado que los demás en este manejo, haciendo referencia a los líderes del grupo.

Siguiendo con la comunicación no verbal en las habilidades de comunicación, se encontró que los participantes tienen como característica el bajo tono la intensidad y timbre de la voz. Es importante referenciar que los líderes de la cooperativa tienen mayores habilidades de comunicación que los demás integrantes, especialmente en el envío, elaboración y en el recibimiento de mensajes, tienen un mejor tono de voz y de pronunciación; por lo tanto, hay mayor articulación entre la verbalidad y la no verbalidad.

Otro hallazgo importante es que, si una persona ajena a la cooperativa se dirige a ellos con escaso dominio de habilidades comunicativas, ocasionaría desconfianza a los demás participantes. Ceballos (2016) lo fundamenta en que un manejo efectivo de los componentes verbales y no verbales de las habilidades de la comunicación, como el concientizar que todo el cuerpo habla; permitirá un manejo adecuado de las habilidades comunicativas para la expresión del interlocutor y sobre todo si es ajeno a la cooperativa. Lo anterior permite interpretar que los participantes son receptivos a las habilidades comunicativas del interlocutor, especialmente cuando son débiles; sin embargo, no se muestran con la confianza de transformar estas debilidades en potenciales ayudas para el mejoramiento en sus habilidades, simplemente lo observan, pero no proceden.

En la categoría de las conductas de la comunicación que hace parte del segundo objetivo de esta investigación, se encuentra que existen características grupales de personas con tendencia a ser introvertidas y de poca expresividad. Hay rasgos de la personalidad que se hacen evidentes según la cultura. En palabras de Ojeda y González (2012) estos atributos se resaltan en la timidez y vergüenza percibida en pueblos de raíces indígena como es en general el Departamento de Nariño; en este caso, los integrantes de la cooperativa son oriundos del corregimiento de El Encano con fuerte arraigo indígena. Estas características grupales hacen parte de la influencia psicológica de la personalidad expresado por Allport (1937) en la que una organización dinámica determina el comportamiento, el pensamiento y la adaptación de los individuos al ambiente; siendo este último otro factor referenciado por los participantes a la adaptación climática. Se agrega además a lo expresado anteriormente por Allport (1937) que este hallazgo en la conducta de la comunicación es un rasgo cardinal de la personalidad que domina y moldea a una persona

desde la autoconfianza. Los autores Halammandaris y Power (1997) manifiestan que las personas con alta autoestima suelen ser más sociables y experimentan emociones más positivas, lo que es característico en las personas extrovertidas. Se logra interpretar que una de las causas es debido a conductas machistas que es culturalmente muy fuerte también en esta región, donde no se naturalizó la expresión, “el expresar emociones y sentimientos es para mujeres”, estas actitudes cohiben a los hombres ser más expresivos y que el ser inexpresivo sea una conducta normalizada dentro de los integrantes de la cooperativa.

Finalmente, en la categoría de la dinámica relacional se encontró un grupo compacto y unido entorno al respeto en la dinámica relacional; los cuales hacen de que gocen actualmente positivas relaciones interpersonales; factores en los que Lirón (2010) referencia como importantes para ayudar a las personas a satisfacer necesidades de afecto y de sentirse unidos, entre otros, para la obtención de objetivos grupales. Asimismo, y según lo expresado por Ramírez (2019) las relaciones interpersonales en el desarrollo humano tienen un papel muy importante en cada uno de sus contextos, tanto en el personal como en el laboral que contribuye al fortalecimiento y construcción de relaciones. Cabe señalar que si bien es cierto actualmente los integrantes gocen de buena dinámica relacional, esta es propensa a un resquebrajamiento a causa de los débiles estilos y habilidades de la comunicación, debido a anteriores hechos históricos que han ocasionado el principal problema de la cooperativa sea la deserción de socios. En este sentido, la interpretación va ligada también a que el grupo se muestre compacto entorno a intereses colectivos como el acceder a diferentes proyectos de asistencia rural y que a su vez esta unión sea condicionada al logro de intereses personales. (La colectividad llega hasta donde raye lo personal).

Conclusiones y Estudios Futuros

En el presente estudio se demuestra que las manifestaciones de los estilos, habilidades y conductas de la comunicación inciden directamente en lo correspondiente al análisis de la dinámica comunicativa relacional.

De este modo, se logró develar que los principales estilos de la comunicación en los participantes, es referente al predominio del estilo inhibido en el que prevalece un conjunto de rasgos expresivos no verbales característicos como la mirada hacia abajo, el bajo volumen y el tono vacilante o quejoso de la voz. Lo anterior se pudo atribuir a las características de timidez de

la mayoría de los participantes. El estilo de comunicación asertivo es confuso para los participantes, puesto que el ser muy pasivo con los demás (para no molestarlos) o el tener un estilo agresivo (para dejar clara las cosas), son algunas de las percepciones que se logró identificar en este estilo de comunicación.

Los líderes del grupo tienen mayores habilidades de comunicación especialmente en el envío, elaboración y en el recibimiento de mensajes, ya que dentro de sus habilidades se encuentran el tener un mejor tono de voz y de pronunciación y la articulación entre la verbalidad y la no verbalidad. En este sentido, es importante resaltar que es generalizada la escasa articulación y dominio de estas habilidades pues no es solo imperante entre los integrantes de la cooperativa. En concordancia a lo anterior, la importancia de fortalecer las habilidades de la comunicación en el ejercitar la pronunciación y practicar la coherencia entre el tono de voz, los gestos y el uso de un lenguaje adecuado, en las cuales permita que durante la práctica las personas puedan lograr tener mayores resultados en función de la práctica para el fortalecimiento de estas habilidades.

Como resultado de las conductas de la comunicación, sus expresiones y características verbales y no verbales, son de influencia grupal y manifiestan estar ligadas a la cultura nariñense en el ser un poco inexpresivos y pasivos para comunicarse.

Al interior del grupo hay una positiva dinámica relacional, basada en valores como el respeto y el buen trato entre los integrantes de la cooperativa; sin embargo, se hace énfasis en la importancia que, para el mantenimiento de esta dinámica, se debe fortalecer las habilidades, los estilos y las conductas comunicativas con el fin de evitar su deterioro, lo cual ha conllevado a disputas y por ende a la deserción en años anteriores de otros integrantes.

El modelo planteado de este proyecto de investigación parte de la premisa en que el ser humano es un ser social y sociable por naturaleza, porque puede intercambiar pensamientos, emociones y experiencias con los demás, a estos intercambios se les denomina comunicación y esta es la influencia psicológica en el comportamiento para conllevar la dinámica relacional al interior de los grupos.

Supone además una contribución a las investigaciones ya existentes sobre comunicación y dinámica relacional, pero encaminada a pobladores del sector rural del municipio de Pasto en la

medida que, apuesta por incluir variables individuales y colectivas, en pro de comprender las manifestaciones de los estilos, habilidades y conductas de la comunicación.

Por otro lado, en cuando a la posibilidad de seguir desarrollando el tema en estudios futuros, se considera que la idea es totalmente realizable, puesto que a pesar de haber conseguido unos resultados sólidos y científicos en el presente estudio, aún no se han subsanado todos los vacíos de conocimiento frente al tema, dejando la puerta abierta para que nuevos investigadores profundicen en el conocimiento y la resolución de las situaciones aquí planteadas, especialmente cuando se puede abordar tanto a los sujetos de estudio como a la temática misma desde distintas perspectivas epistemológicas que permitan fortalecer la comprensión del fenómeno tanto para la disciplina científica como para que ellas y ellos puedan asimilar lo aprendido y generar nuevas herramientas que les faciliten una mejor adaptación a su medio y una mejor comunicación con sus pares. La idea de esta investigación surgió a raíz de la necesidad de comprender los escasos estudios sobre la comunicación y la dinámica relacional de los grupos asociativos y comunidades del sector rural del municipio de Pasto, en el que no se registran estudios que permita comprender con mayor profundidad la dinámica de interrelación de sus pobladores.

Dentro de los procesos de dinámica relacional es importante mencionar que las situaciones de conflicto siempre están presentes en los diferentes grupos o colectividades de personas, puesto que es una característica inherente en los seres humanos; es por esta razón, la importancia de continuar facilitando procesos que permita el desarrollo de habilidades blandas relacionadas a la comunicación y al manejo de conflicto para que se lleven a cabo mejores dinámicas relacionales especialmente en los grupos asociativos de la zona rural del municipio de Pasto.

De esta manera, el presente estudio de investigación permitió comprender las manifestaciones de los estilos de la comunicación expresados por el autor Hofstadt (2005), las habilidades comunicativas de Giménez (2014) y de los autores Almeyda y Ortíz (2016); las conductas de la comunicación referenciadas por Corrales et al (2017) y como inciden en la dinámica relacional de Lewin (1939) en los integrantes de la Cooperativa de Trabajo Asociado Manos Unidas; estas categorías no las trabajan en conjunto los autores, pero se ha demostrado que en esta investigación se pueden trabajar juntas para el análisis de la dinámica comunicativa y relacionales de los miembros de la cooperativa. Es decir, los estilos, habilidades y conductas de

la comunicación categorizan adecuadamente la dinámica comunicativa y las relaciones en los integrantes de un grupo.

Referencias

- Aguirre, J.C., & Jaramillo, L.G. (2012). Aportes del método fenomenológico a la investigación educativa. *Revista Latinoamericana de estudios Educativos*. 8 (2), 51-74,
- Aguilar, E. (1987). *Cómo ser tú mismo sin culpas*. Pax México.
- Allport, G. W. (1937). *Personality: A psychological interpretation*. New York: Holt, Rinehart, & Winston.
- Almeida, R. & Ortiz, E. (2016). Desarrollo de habilidades para la comunicación no verbal en la formación inicial del comunicador social. *REFCaLE*, Vol 4, num (2), <https://bit.ly/3bpg6zt>
- Anchayhua, C., & Quispe, J. (2019) *Barreras comunicacionales y relaciones interpersonales del personal de la municipalidad distrital de Yura en el primero semestre del año 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú]. <https://bit.ly/3gqRqW6>
- Anguera, M. (1995). *La observación participante*. En: *Etnografía. Metodología cualitativa en la investigación sociocultural*. Alfaomega: México
- Arias, J. (2014). *Educación rural y saberes campesinos en Tierradentro Cauca*. [Tesis de postgrado, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia]. <https://bit.ly/2FSgxEW>
- Báez, J y Tudela, P. (2009). *Investigación Cualitativa*. Madrid: ESIC
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. La Muralla.
- Bourdieu, P (1993). *La Miseria del Mundo* (1 ed.) Fondo de Cultura Económica
- Camargo, A. & Hederich, C. (2007). El estilo de comunicación y su presencia en el aula de clase. *Revista FOLIOS*, 26, 3-12.
- Canales, M. (2006). *Metodologías de la Investigación Social*. Lom Ediciones.
- Castells, W. (1994). Habilidades verbales, comunicación y personalización. *Revista Documentos lingüísticos y literarios UACH*. Núm. 20 (1994). <https://bit.ly/3g4eBqF>
- Ceballos, O. (2016). Las habilidades comunicativas, una necesidad formativa del profesional del Siglo XXI. *Yachana*, (5),1
- Cefarelli, J. & Segura, M. (2016). Derecho a la comunicación de organizaciones campesinas de Goya. *Tram[p]as de la comunicación y la cultura*, 79 (19). <https://bit.ly/3mMzgBK>

- Cerezo, A. (2019). *Trabajo sobre la asertividad en el alumnado de primero de curso de educación secundaria obligatoria*. [Tesis de pregrado, Universidad de Sevilla].
<https://bit.ly/3vWN0U7>
- Cestero, A. (2014). Comunicación no verbal y comunicación eficaz. *Universidad de Alicante. Departamento de Filología Española, Lingüística General y Teoría de la Literatura*. 28: 125-150. doi:10.14198/ELUA2014.28.05
- Congreso de la república de Colombia. (2006). Ley 1090 del 6 de septiembre del 2006.
<https://bit.ly/3er8Fr3>
- Corrales, A., & Quijano, N., & Góngora, E. (2017). 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://bit.ly/32kDZ6B>
- Davis, F. (1994). *La comunicación no verbal*. Alianza Editorial
- Denzin, N. & Lincoln, Y. (2012). *Manual de investigación cualitativa*. Gedisa.
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2 (7), <https://bit.ly/31aH6QR>.
- Downey, H. Hellriegel, D. & Slocum, J. (1975). Incertidumbre ambiental: El constructo y su aplicación. *Sage Publications, Inc*, vol 20 (4). <https://doi.org/10.2307/2392027>
- Fonseca, Y. (2005). *Comunicación oral. Fundamentos y práctica estratégica*. Pearson Education.
<https://bit.ly/2OPiarJ>
- Food and Agriculture Organization - FAO (2016). *La Comunicación para el Desarrollo Rural*. Roma. Recuperado de: <http://www.fao.org/3/a-i4222s.pdf>
- Fuster, D. (2018). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y representaciones*, 7(1), 201-229. Doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- Gibbs, G. (1985). *El Análisis de Datos Cualitativos en Investigación Cualitativa*. Ediciones Morata.
- Giménez, V. (2014). *Análisis de la comunicación verbal y no verbal de Josep Guardiola y su influencia pública*. [Tesis de pregrado, Universitat Abat Oliba CEU].
<https://bit.ly/32mqwdE>
- Gómez, A., & Villalobos, F. (2014). Competencias para la formulación de un proyecto de investigación. Guía metodológica del proyecto INVESTIC para docentes investigadores. *Universidad de Nariño*

- Goldhaber, G. (1999) *Comunicación Organizacional*. Diana Técnico.
- Grodin, J. (2002). *Introducción a la hermenéutica filosófica*. Herder.
- Güell, M. & Muñoz, J. (2000). *Desconóctete a ti mismo: Programa de alfabetización emocional*. Paidós Ibérica.
- Guardián, F. (Ed). (2010). *El paradigma cualitativo en la investigación socio educativa*. INIE
- Gumurcio, A. (2010). La Comunicación para el cambio social: Clave del desarrollo participativo. *Signo y pensamiento*, 30 (58), 26-39.
- Gutiérrez, L. (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 postgrado. Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Colombia] <https://bit.ly/362K3RM>
- Halamandris, K.F., & Power, K.G. (1997). Diferencias individuales, actitudes disfuncionales y apoyo social: un estudio del ajuste psicosocial a la vida universitaria de estudiantes de origen. *ELSEVIER*, (22). [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(96\)00175-4](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(96)00175-4)
- Hofstadt, C. (2005). *El libro de las habilidades de comunicación*. Díaz de Santos.
- Husser, E. (1998). *Invitación a la fenomenología*. Barcelona: Paidós.
- Hymes, D. (1996). Acerca de la competencia comunicativa. *Revista en forma y función*, No.9, pp. 13 - 37
- Jiménez, C. (2018). *Diseño de proyectos cuantitativos y cualitativos guía de orientación para la investigación formativa*. Pasto, Colombia: Editorial Institución Universitaria CESMAG. DOI: 10.15658/CEMAG18.12010106.
- Kaplun, M. (1998). *Una Pedagogía de la Comunicación*. Ediciones De la Torre
- Korman (1986). *The FocusGroupSensign. Dept. Of Sociology, SUNY at StonyBrook*. New York.
- La Rotta, J. (2010). *Asertividad: Una herramienta al servicio de la comunicación interna*. [Tesis de Pregrado. Pontificia Universidad Javeriana]. <https://bit.ly/3hk4Vrp>
- Lasswell, H. (1948). *The structure and function of communication in society*. Recuperado de: <http://www.irfanerdogan.com/dergiweb2008/24/12.pdf>
- Leal, J. (2003). La Comunicación en el sector Rural. Recuperado de: <https://bit.ly/38fVzf5>
- Leal, N. (2003). El Método Fenomenológico: Principios, momentos y reducciones. *Arbitraje*, (1), 2
- Lewin, K. (1939). Teoría del campo y experimentación en psicología social, Cuaderno N° 10

- del Instituto de Sociología de la Fac. de Filosofía de la UBA, 1958.
- Lirón, Y. (2010). *Dinámica de Grupos. La integración en un grupo: Entorno, afinidad, intereses y valores sociales. Estructuración del grupo: Tipos, relaciones interpersonales, dinámica interna. Distribución de funciones en grupo: Roles. Tipos de liderazgo. Resolución de conflictos grupales, técnicas de trabajo con grupos. Observación y registro de la dinámica grupal. Contribución a las ciencias sociales.*
- López, M. (2018). Haciendo fenomenología con Lester Embree. Los colegas como objetos culturales. *Investigaciones fenomenológicas, Vol 7.* <https://bit.ly/37Sy2kj>
- Marshall, A. & Batten, S. (2004). Investigando a través de culturas: Cuestiones de ética y poder. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Investigación social Cualitativa*, 5 (3), Art 39. DOI: <http://dx.doi.org/10.17169/fqs-5.3.572>
- Martínez, M. (2008). *Epistemología y metodología cualitativa en las ciencias sociales.* México: Editorial Trillas
- Merleau – Ponty, M. (1945). *Fenomenología de la Percepción.* Planeta Agostini.
- Montero, M. (2006). *Procesos de influencia social consciente e inconsciente en el trabajo psicosocial comunitario: La dialéctica entre mayorías y minorías activas.* Psicología social comunitaria. Teoría, método y experiencia.
- Moyá, M. (2016) *Habilidades comunicativas y comunicación política.* [Tesis de Doctorado, Universidad Miguel Hernández]. <https://bit.ly/36bhLV4>
- Muentes, D. (2017). *Análisis de la comunicación verbal y no verbal de los estudiantes en la facultad de comunicación social de la Universidad de Guayaquil, en la jornada vespertina.* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. <https://bit.ly/3r2g6d1>
- Neidharet, et al., 1989 citado en Naranjo 2008) Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas
- Ojeda, E. & Gonzáles, M. (2012). Percepciones y estereotipos de estudiantes universitarios hacia compañeros afrocolombianos e indígena *CES PSICOLOGÍA*, (5). <https://bit.ly/38jpVzZ>
- Pacheco, T. (2009). *Apoyo psicológico en situaciones de emergencia.* Arán.
- Pantoja, X. (2014, 3 de octubre). *El Encano sitio turístico. Lago Guamuez o Laguna de La Cocha.* <https://bit.ly/32FVwFR>

- Pantoja, M. & Paz, J. (2011). *Estudio de Cultura y clima organizacional en la empresa Centrales Eléctricas de Nariño y propuesta de para su mejoramiento*. [Tesis de postgrado, Universidad de Nariño]. <http://sired.udenar.edu.co/id/eprint/5075>
- Pérez, L. (Psicóloga). (2016). *Comunicación asertiva – Corte 2*. [Video YouTube]. Valores Integrados. <https://www.youtube.com/watch?v=Hamq7QrHlrM>.
- Pont, T. (2008). *La Comunicación no verbal*. Oberta UOC Publishing, SL.
- Ramírez, A. (2017). *Planeación y reorganización en el departamento de recursos humanos de material y equipo eléctrico de Querétaro, S.A. de c.v.* [Tesis de Pregrado, Universidad Tecnológica San Juan del Río]. <https://bit.ly/3lwxc0z>
- Ramírez, L. (2019). *Relaciones interpersonales en el ámbito laboral* [Tesis de maestría, Universidad Jesuita de Guadalajara]. <https://bit.ly/3wE1zJe>
- Rivera, D.E. (2016). *Desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia escolar* [Tesis de Maestría, Universidad Libre]. <https://bit.ly/3jNeb8P>
- Romeu, V. (2015). Hacia una teoría personalista de la comunicación interpersonal. *Question, volumen (1)*, 48. <https://bit.ly/3vbSWUb>
- Rueda, M., & Muñoz, J. (2010). *Asociatividad, capital social y redes de innovación en la economía rural*. Gest Soc. 4(1):27-41
- Rulicki, S., & Cherny, M. (2007). *Comunicación No Verbal*. Granica
- Ruíz, V., Nobles, D., & Ruíz, C. (2015). Asertividad en funcionarios de la administración pública del municipio de Montería, Colombia. *Encuentros*, 13(2),13-24. <https://bit.ly/3brLYlf>
- Sánchez, K., & Ospina, Y. (2014) La Comunicación Asertiva como función integradora del a práctica gerencial. *Colección Académica de Ciencias Sociales, Vol 1, No.1*. <https://bit.ly/36yYGwv>
- Sandoval, C. (2002). *Investigación Cualitativa*. Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, ICFES <https://bit.ly/3jJ9XP3>
- Segura, A. (2016). Estilos de comunicación para el afrontamiento del conflicto en la convivencia marital. *Logos, ciencia y tecnología, Vol (8), No. 2*. <https://bit.ly/36FYCLw>
- Selva, Ch. (1988). *La programación Neuro-lingüística aplicada a la negociación. Conocimiento del Problema*. Barcelona: Ed. Juan Granica S.A.

- Serbia, J,M (2007). *Diseño, muestra y análisis en la investigación cualitativa*. Universidad Nacional de Lomas de Zamora. Facultad de Ciencias Sociales. <https://acortar.link/0uLQaP>
- Toro, (2014). Fondo de Promoción Turístico de Colombia, Plan de Desarrollo Turístico de Nariño
- Torres, A., & Ramos, R. (2017). *Dinámica de Grupo*. [Tesis de pregrado, Universidad Científica del Perú – UCP]. <https://bit.ly/2SApxVX>
- Urbano, P. (2016). Análisis de datos cualitativos. *Fedumar Pedagogía Y Educación* (1). Recuperado a partir de <https://acortar.link/BOwzPJ>
- Yagosesky, R (1998). *Autoestima en palabras sencillas* [Manuscrito no publicado]. Departamento de Psicología, Universidad por el Despertar.

Anexos

Anexo 1. Permiso Institucional

San Juan de Pasto, julio 1 del 2021

Señores:

COMITÉ CURRICULAR Y DE INVESTIGACIÓN

Maestría en Procesos Psicológicos en Educación

Departamento de Psicología

Universidad de Nariño

Asunto: *Autorización y Aval para realizar proyecto de Investigación*

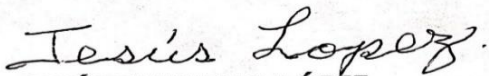
Cordial Saludo.

Por medio de la presente. Yo, Jesús Enemesio López, identificado como aparece al pie de mi firma y en calidad de representante de la Asociación de trabajo Manos Unidas; expreso, de previo conocimiento sobre el propósito de estudio, que viene desarrollando el estudiante maestrante Alejandro Gordillo. ***"Estilos, habilidades y conductas de la comunicación, en la dinámica relacional de los integrantes de la cooperativa de trabajo asociado Manos Unidas del Encano Mojondino CTA – COAPTECAM CTA"***

Me permito expresar la autorización y el aval, para continuar con el ejercicio de investigación, en el que existe el compromiso de la devolución de la información y los avances que se logren de este ejercicio.

Agradeciendo su atención.

Atentamente,



JESÚS ENEMESIO LÓPEZ

C.C No. 12.751.520 de Pasto

Rep. Asociación de Trabajo – Manos Unidas

Corregimiento - El Encano

Escaneado con CamS

Anexo 2. Formato de Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Jesús Enemasio López,
 mayor de edad, identificado(a) con C.C No 12751520 de Pacho,
 y actuando en nombre propio, como representante legal de la cooperativa de trabajo
 Asociado Manos Unidas – COOPTECAM CTA, que, de manera libre, espontánea y
 sin presiones indebidas.

DECLARO

Que he recibido toda la información clara y concreta en forma oral y escrita, por parte del Psicólogo **John Alejandro Gordillo Martínez**, estudiante de la Maestría en Procesos Psicológicos en Educación, del Programa de Psicología de la Universidad de Nariño el día 1 del mes de 07 del año 2021, sobre el ejercicio de Investigación referente a ***Estilos, habilidades y conductas de la comunicación, en la dinámica relacional de los integrantes de la Cooperativa de trabajo asociado Manos Unidas – COOPTAENCAM CTA.***

Se me ha advertido que en el proceso de investigación, en ningún momento se harán público nombres y/o documentos de identificación, salvaguardando la confidencialidad de la información suministrada y mi privacidad, como tampoco saldrán a la luz pública hechos relacionados que puedan identificarnos y sobre los cuales se guardarán siempre y en todo el estudio, todas las reservas y discrecionalidades correspondientes.

Se me ha explicado y he comprendido satisfactoriamente la naturaleza y propósito del estudio y de las posibles implicaciones que podría tener, especialmente que no corro ningún riesgo. He podido preguntar sobre inquietudes al respecto y he recibido las respuestas y explicaciones en forma satisfactoria. También se me ha informado de mi derecho a participar voluntariamente en la investigación y la posibilidad de retirarme sin ningún tipo de consecuencias.

Se me ha informado que en caso de dudas, explicaciones adicionales o inconformidades de mi parte frente al estudio, me puedo comunicar con el investigador principal, el psicólogo Alejandro Gordillo al teléfono: 310 437 6219

He sido interrogado sobre la aceptación o no, de esta autorización para este estudio, por lo tanto

AUTORIZO:

Para que **Alejandro Gordillo**, estudiante de la Maestría en Procesos Psicológicos en Educación del Programa de Psicología de la Universidad de Nariño, aplique las técnicas e instrumentos de recolección de información correspondientes a Grupo focal de discusión y a la observación participante. La duración de cada una de ellas será de aproximadamente 45 minutos y serán

grabadas mediante un dispositivo electrónico para la posterior sistematización de la información.

El investigador se compromete entregar al finalizar la investigación un informe general con los principales hallazgos y reflexiones del estudio realizado con la comunidad.

En constancia, se firma el presente documento, en dos copias, una para el investigador y otra para el representante de la cooperativa, en San Juan de Pasto, a los 01 días del mes de Julio del año _____

Jesús Lopez

Nombre del participante

Alejandro Gordillo

Nombre del investigador

Jesús Lopez

Firma y cédula del participante

cc # 12751520.

[Firma]

Firma y cédula del investigador

12749444.P.

Anexo 3. Protocolo de Investigación

Protocolo de investigación en Estilos, habilidades y conductas de la comunicación, en la dinámica relacional de los integrantes

Guía de Grupo Focal de discusión – Cooperativa de trabajo asociado Manos Unidas – COOPTAENCAM CTA.

Vereda Mojondinoy, Corregimiento El Encano

Número de grupos focales por municipio: Un (1) grupo focal de integrantes de la cooperativa.

Número de participantes por grupo focal: 6-13 personas.

Composición de grupos: No es necesario dividir el grupo entre hombres y mujeres, pero sí asegurar que haya participación de ambos sexos.

Registro de información: Registrar las respuestas para cada pregunta e identificar aquellas opciones que logran un consenso y aquellas que no. De ninguna manera se debe insistir en lograr consensos.

Guía y moderación: Es muy importante que el espacio facilite que los y las participantes expresen lo que consideren (de ninguna manera el facilitador debe expresar opiniones, solo moderar y registrar).

Presentación de la actividad: introducir el objetivo del proyecto de investigación y el propósito, entorno al estudio de los estilos, habilidades y conductas de la comunicación, en la dinámica relacional. Igualmente recordar que la información es de carácter confidencial y que servirá solo para propósitos investigativos.

Reglas básicas para la conversación: recuerde a lo/as participantes que: a) todos deben apagar o poner en silencio sus celulares; b) todos los puntos de vista son válidos; c) no hay respuestas buenas o mejores que otras; d) que la persona moderadora puede dar la palabra a alguien con relación a un tema, preguntándole directamente ¿Está de acuerdo? ¿Qué piensa usted?, en aras de garantizar que todos se involucren en la conversación.

Anexo 4. Formato Guía de entrevista a Grupo Focal

FORMATO DE GUÍA DE ENTREVISTA A GRUPO FOCAL
Sesión No: <u>01</u> Fecha: septiembre 25 del 2021 Lugar: Corregimiento de El Encano – Vereda Mojondinoy No. De Participantes: 9 Características de los Participantes: Integrantes y familiares de los asociados de la Cooperativa Manos Unidas. Entrevistador: Alejandro Gordillo
Investigación: Estilos, habilidades y conductas de la comunicación en la dinámica relacional de los integrantes de la Cooperativa de Trabajo Manos unidas de El Encano Mojondinoy CTA – COOPTAENCAM Objetivo General: Comprender los estilos, habilidades y conductas de la comunicación en la dinámica relacional de los integrantes de la Cooperativa de trabajo asociado Manos Unidas del Encano Mojondinoy CTA - COOPTAENCAM CTA.
Confidencialidad: La información recolectada, es de carácter confidencial y servirá solo para propósitos investigativos.
PREGUNTAS: Para la realización de este ejercicio, se procede a presentar el siguiente video https://bit.ly/3yycDqs. De acuerdo a lo observado por el grupo: 1. ¿Qué observan en el video? 2. ¿Qué dificultades encontraron? 3. ¿Qué ven en el video en función o relación de la comunicación? 4. ¿Cómo se representa en sus vidas? 5. ¿De qué manera se presenta al interior de la cooperativa? Categoría Deductiva 1: <u>Estilos de la comunicación en los participantes de la cooperativa</u> 6. Los estilos de comunicación de acuerdo a Hofstand (2005) son inhibido (pasivo), agresivo y asertivo. El estilo Inhibido (pasivo) hace referencia al no expresar correctamente los

pensamientos, sentimientos y emociones, caracterizándose por mantener una postura distante, ser contraídos, de tener bajo tono de voz, poca claridad para hablar y solo preocuparse por complacer a los demás.

El estilo agresivo se caracteriza por imponer a cualquier precio su opinión, pues la consideran como la única valedera; normalmente se expresan faltando el respeto y menospreciando la opinión de los demás

El estilo asertivo permite transmitir opiniones, deseos y pensamientos en forma oportuna y adecuada basada en el respeto hacia los demás, buscando integrar el bienestar personal con sus diferentes entornos educativo, laboral, comunitario, sentimental o emocional.

De acuerdo a lo anterior. ¿Cómo se dan los estilos de comunicación en este grupo?

Categoría Deductiva 2: Habilidades de la comunicación en los participantes de la cooperativa

7. Las habilidades de comunicación se entienden como la capacidad que tienen las personas para enviar, recibir, elaborar y emitir opiniones, ideas, información y actitudes de primera calidad y orientadas hacia la consecución de objetivos personales y grupales; en la que se debe poseer al menos las habilidades básicas de la comunicación oral (verbal), y no verbal. Downey et al., (1975). De manera verbal, Giménez (2014), hace énfasis en la importancia de tener en cuenta la correcta pronunciación de las palabras, el tono, el volumen y el ritmo de la voz, como determinante en la fluidez verbal para la expresión. En la habilidad de comunicación no verbal se refieren al uso de expresiones faciales, movimientos y lenguaje corporal para la transmisión de un significado y en que los gestos, las posturas, las miradas, los tonos de voz y otros signos y señales constituyen un lenguaje complementario al de las palabras.

De acuerdo a lo anterior. ¿Cómo se dan las habilidades de comunicación en este grupo?

Categoría Deductiva 3: Conductas de la comunicación en los participantes de la cooperativa

8. Dentro de las conductas de la comunicación Verbal, Segura (2016) hace referencia a la atención abundante hacia los demás, en halagarlos, en prestar atención e interesarse en hacer y responder sus preguntas. En las conductas No Verbales, se encuentra el manejo de una

expresión facial amistosa, mantener contacto ocular directo, sonreír con frecuencia, manejar una distancia adecuada con los demás y manejar gestos firmes sin llegar a ser bruscos, además de cuando se habla mantener las manos sueltas; por lo tanto, el mantener en equilibrio estas conductas de la comunicación (verbal y no verbal) permiten a las personas relacionarse con los demás de manera aceptable.

De acuerdo a lo anterior. ¿Cómo se presentan las conductas de comunicación en este grupo?

Categoría Deductiva 4: Dinámica relacional de grupos.

9. La dinámica relacional de los grupos es un concepto que va ligado a las relaciones interpersonales desde la comunicación en un grupo. Es decir, en la cotidianidad en la que el grupo se reúne en el cómo se llevan, como se tratan, como se sienten cuando se encuentran.

En este sentido. ¿Consideran ustedes que las relaciones interpersonales al interior de su grupo de trabajo, aporta en la necesidad de satisfacer los proyectos de equipo y objetivos personales?

Tabla 3. Matriz de Investigación

Objetivos de la Investigación	Categoría	Resultados informante Clave	Resultados Grupo Focal	Resultados Observación Participante	Triangulación
Develar los estilos, habilidades y conductas de la comunicación, que se manifiestan en los integrantes de la Cooperativa de trabajo asociado Manos Unidas - COOPTAENCAM CTA.	Estilos de la comunicación en los participantes de la cooperativa	• Estilos agresivos para lograr metas personales. • Estilos pasivos generalizados • Estilo de conversación fluida al llegar al consenso. • Hostilidades cuando no hay acuerdos	• Estilo de comunicación agresivo, cuando no funcionan los procesos. • Estilos de comunicación pasivo generalizado. • Visibilidad en los tres estilos, de acuerdo a la situación que se presente	• Predominio del estilo inhibido en los participantes • No hay claridad en la asertividad	• Estilo agresivo. Este se presenta para lograr metas personales y cuando no funcionan los procesos • Estilos Pasivos. Predomina un estilo inhibido por parte de los

					participantes.
	Habilidades de la comunicación en los participantes de la cooperativa	• Escaza articulación entre la comunicación Verbal y No verbal. • Débiles habilidades comunicativas. • Tímidas expresiones verbales. • Bajo predominio en el uso de la no verbalidad	• Mayores habilidades comunicativas solo en los líderes del grupo • Desconfianza al profesional que les brinda capacitaciones, cuando sus habilidades comunicativas no son adecuadas. • Reconocimiento de la no verbalidad en las expresiones de enojo y alegría.	• Escaza práctica en las habilidades comunicativas • Débil dominio entre la verbalidad y la no verbalidad	• Débil y tímido dominio entre la verbalidad y la no verbalidad en los participantes. • Pocos participantes articulan entre lo verbal y lo no verbal
	Conductas de la comunicación en los participantes de la cooperativa	• Conductas no verbales reflejadas en las expresiones de los participantes, de	• Componentes conductuales relacionados a la cultura nariñense • Desconexión	• Conducta comunicacional amistosa. • Atención al tema que les genera	• Escaso manejo entre la verbalidad y la no

		acuerdo a cada situación. • Componentes conductuales más evidentes en los líderes del grupo	frecuente entre la verbalidad y la no verbalidad	interés. • Desequilibrio en el manejo de las conductas verbales y no verbales	verbalidad . • Conductas relacionadas a la cultura nariñense.
Interpretar la dinámica relacional de los integrantes de la Cooperativa de trabajo asociado Manos Unidas - COOPTAENCAM CTA.	Dinámica relacional de grupos	• Constante interacción entre los integrantes de la cooperativa • Positiva dinámica relacional de grupo	• Positiva dinámica relacional de grupo. • Respeto al interior del grupo.	• Positiva dinámica relacional en la actualidad. • Frio saludo entre los integrantes. • Propensa al resquebrajamiento, debido a sus antecedentes históricos y a los débiles estilos y habilidades en la comunicación	• Positiva dinámica relacional de grupo • Unión al interior del grupo • Alerta, la dinámica puede cambiar debido a sus antecedentes

