
**INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS
SUPERIORES DE OCCIDENTE**

Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios de Nivel Superior según Acuerdo Secretarial
15018, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de noviembre de 1976

DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS SOCIOCULTURALES
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN DE LA CIENCIA Y LA CULTURA



**Comunicación Intercultural
en Proyectos de Asistencia para el Desarrollo**

Estudio de un proyecto holandés en Champerico, Guatemala

Tesis que para obtener el grado de
Maestra en Comunicación de la Ciencia y la Cultura

Presenta

Lic. Anne Lotte Rodenburg

Director de tesis: Raúl Acosta

Tlaquepaque, Jalisco, julio 2010

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	1
2. CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
2.1 Desde el problema central hasta la investigación	6
2.2 La pertinencia académica	7
2.3 La relevancia y el aporte social	8
2.4 El interés del estudiante	8
3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	10
4. OBJETIVOS	11
4.1 Objetivo principal	11
4.2 Objetivos secundarios	11
5. HIPÓTESIS DEL TRABAJO	12
6. CONTEXTUALIZACIÓN TEMÁTICA	13
6.1 Las políticas holandesas de la cooperación para el desarrollo	14
6.1.1 <i>La situación actual de la cooperación al desarrollo</i>	15
6.1.2 <i>Ayuda Humanitaria</i>	15
6.1.3 <i>Las políticas holandesas hacia América Latina</i>	16
6.1.4 <i>La situación en Guatemala según el gobierno holandés</i>	18
6.2 Trabajo de campo: Van Oord en Guatemala	20
6.3 Diferentes puntos de vista hacia 'el desarrollo'	23
6.4 Explicación de definiciones importantes	25
6.4.1 <i>Proyectos de "asistencia para el desarrollo"</i>	25
6.4.2 <i>Grupos étnicos</i>	26
6.4.3 <i>Relación comunicativa</i>	27
6.4.4 <i>Países Bajos, Holanda</i>	27
6.5 Papel de los espacios sociales en la comunicación intercultural	27
7. MARCO TEÓRICO	30
7.1 Comunicación intercultural	31
7.1.1 <i>Comunicación como un proceso más amplio</i>	31
7.1.2 <i>Comunicación intercultural</i>	33
7.1.3 <i>El papel del lenguaje</i>	37

7.1.4 <i>El papel de la comunicación no verbal</i>	39
7.2 La construcción del 'otro' en la convivencia	41
7.2.1 <i>La construcción social del 'otro' en la convivencia</i>	41
7.2.2 <i>Percepciones</i>	43
7.3 Poder	46
7.3.1 <i>La dificultad de definir poder</i>	46
7.3.2 <i>Una aproximación del poder</i>	47
7.3.3 <i>Modalidades del poder</i>	48
7.3.4 <i>Poder, diferencias y desigualdades</i>	50
8. DISEÑO METODOLÓGICO	53
8.1 Delimitaciones empíricas	54
8.1.1 <i>Lugar de realización del estudio de campo</i>	54
8.1.2 <i>Temporalidad</i>	57
8.1.3 <i>Tipo de proyecto</i>	57
8.1.4 <i>Definición de sujetos de estudio</i>	57
8.2 Ética y reflexividad	58
8.2.1 <i>La guía de ética</i>	59
8.2.2 <i>Reflexividad</i>	60
8.3 La perspectiva	62
8.4 Universo de análisis: ¿qué se investiga?	62
8.4.1 <i>Comunicación intercultural</i>	63
a. Categoría 1: lenguaje	63
b. Categoría 2: comunicación no verbal	63
8.4.2 <i>Construcción del 'otro'</i>	64
a. Categoría 1: Percepciones	64
8.5 Universo de análisis: ¿cómo se investiga?	65
8.5.1 <i>Observación participante</i>	65
Instrumentos de la observación participante	66
8.5.2 <i>Focus groups</i>	67
Instrumentos	67
8.5.3 <i>Entrevistas personales</i>	68
Instrumentos	68
8.6 Prueba piloto	69
8.6.1 <i>Delimitaciones empíricas</i>	70
8.6.2 <i>Conclusiones</i>	71
8.6.3 <i>Ajustes de instrumentación</i>	72
8.7 Notas de reflexión	72

9. ANÁLISIS Y SISTEMATIZACIÓN DE LOS RESULTADOS	79
9.1 Observación de la comunicación intercultural	80
9.1.1 <i>Categoría 1: Lenguaje</i>	80
9.1.2 <i>Categoría 2: Comunicación no verbal</i>	83
9.1.3 <i>Diferencias en culturas internalizadas</i>	86
9.1.3.1 Diferencias en percibir jerarquía	94
9.1.3.2 Diferencias en percibir reglas	99
9.1.3.3 Diferencias en percibir humor y otros aspectos culturales locales	101
9.1.3.4 Diferencias en percibir tramitología	103
9.1.3.5 Diferencias en percibir tiempo	105
9.1.3.6 Diferencias en percibir trabajo en equipo	107
9.1.3.7 Diferencias en percibir confluencia entre esfera privada y laboral	107
9.1.3.8 Diferencias en percibir involucramiento	108
9.1.3.9 Diferencias en percibir naturaleza	109
9.1.3.10 Conclusión: un panorama completo de la comunicación intercultural	111
9.2 La construcción del “otro” en la convivencia	112
9.2.1 <i>Identidad sociocultural de los holandeses, construido por los guatemaltecos</i>	113
9.2.1.1 Percepciones positivas	114
9.2.1.2 Percepciones negativas	115
9.2.2 <i>Identidad sociocultural de los guatemaltecos, construido por los holandeses</i>	117
9.2.2.1 Percepciones positivas	118
9.2.2.2 Percepciones negativas	119
9.2.3 <i>Percepciones que se tiene de sí mismo</i>	122
10. ANÁLISIS DE TENDENCIAS	123
11. CONCLUSIONES	131
12. REFERENCIAS	136
13. ANEXOS	142
13.1 Invitación van Oord	143
13.2 Guía de entrevista	144
13.3 Guía de <i>focus groups</i> ;	145
13.4 Guía de observación participante;	146
13.5 Esquema de construcción teórico-metodológico	148

1. PRESENTACIÓN

Los seres humanos buscan acercarse unos a otros por su naturaleza común,
pero sus hábitos y costumbres los mantienen separados
Confucio, citado por Samovar y Porter, 2003: 6

Como señala Confucio en la frase citada, reunir dos culturas para establecer una relación comunicativa es, por sus diferentes culturas internalizadas, un asunto complejo. Sin embargo, cuando un extranjero busca tal relación intercultural con el propósito de “ayudar” a un local, ésta se convierte en más compleja por su aspiración de “asistírle”.

Se trata de relaciones comunicativas en las cuales las personas no comparten el mismo referente cultural, sistema de poder, ni el mismo papel dentro de la relación. Por estas características, tal relación se puede tornar fácilmente en una relación problemática, pues existe un alto riesgo a malentendidos y, por sus agendas contrastantes, hay un evidente conflicto de prioridades entre ambos grupos. Justamente esta relación comunicativa intercultural es el problema central de la tesis aquí planteada.

El tema de la presente investigación se puede presentar de la siguiente manera: la comunicación intercultural entre dos grupos étnicos¹ que no tienen la misma cultura y que se establece a través de proyectos de “asistencia para el desarrollo”². En esta investigación se estudia la comunicación intercultural por medio de las percepciones que un grupo tiene hacia otro sobre su “forma de ser”; es decir, las construcciones sociales del “otro” en la convivencia.

Esto ya muestra la problemática de la investigación: poner en claro, a través las percepciones de un grupo hacia el otro; cómo es la comunicación intercultural entre ambos cuando participan en un proyecto de “asistencia para el desarrollo” en el cual los dos grupos no comparten el mismo sistema de poder por la razón principal de su relación, es decir, la idea de que un grupo llega a “apoyar” o “ayudar” al otro. El hecho de que la comunicación intercultural se establece a partir de un proyecto de “asistencia para el desarrollo” es por lo tanto parte del problema, del cual pueden surgir

¹ El término de un grupo étnico se refiere a una comunidad que en gran medida se autoperpetúa biológicamente y comparte valores culturales fundamentales realizados con unidad manifiesta en formas culturales. Estas comunidades integran un campo de comunicación e interacción. Se cuenta con unos miembros que se identifican a sí mismos y son identificados por otros, y que constituyen una categoría distinguible de otras categorías del mismo orden (Barth, 1976: 11). Una explicación más amplia se encuentra en el capítulo 6 de la *Contextualización Temática*.

² Este término refiere a los procesos que organizaciones o empresas establecen para llevar a cabo un cambio planificado social y/o económico en una sociedad, con intenciones de provocar avances sociales y materiales incluso más igualdad, libertad y otras cualidades valoradas por la mayoría de la gente, a través de establecer más control sobre su ambiente. Estos procesos incluyen diversas acciones, temporadas y decisiones dependiendo de lo cual es considerado como necesario (Gudykunst & Mody 2002: 9). Una explicación más amplia se encuentra en el capítulo 6 de la *Contextualización Temática*.

malentendidos y prejuicios que afecten la comunicación. Más adelante, en la parte de la contextualización temática, se incluirá una revisión de las diferentes visiones hacia el concepto de desarrollo.

Para llevar a cabo la investigación, los dos grupos étnicos que se toman son: un grupo de holandeses y un grupo de guatemaltecos que llegan a una comunicación intercultural a través del cual decidió elegir como situación empírica este caso, se encuentra en el capítulo 6.2 "Trabajo de Campo: Van Oord en Guatemala".

Para no correr el riesgo de generalizar, es importante señalar el relativo a la relación entre la condición de las nacionalidades (holandeses/guatemaltecos) y el modo en que se enuncian las inferencias analíticas, las tendencias encontradas y las principales conclusiones del trabajo. Cuando se indica en este documento a los grupos de "los holandeses" y "los guatemaltecos", se refiere únicamente a los grupos observados durante el trabajo del campo. Es decir, no representan a la totalidad de la población referida en una expresión que alude a una nacionalidad.

Como señala en Banco Mundial, Guatemala es un país de ingreso medio, multicultural, que enfrenta desafíos importantes en su desarrollo. La pobreza en Guatemala es grande y el país sufre de una grave desigualdad en la distribución del ingreso, los recursos y las oportunidades. Sin embargo, Guatemala tiene gran potencial para acelerar el crecimiento económico de amplia base y, aseguran fuentes gubernamentales y de organismos internacionales, reducir la pobreza a través del comercio, la integración regional y el turismo (Banco Mundial 2008). Actualmente, Van Oord tiene un contrato de construcción de un puerto competitivo semi-industrial de pesca en el Municipio de Champerico, Departamento de Retalhuleu en Guatemala. El problema de esta parte de la costa del océano Pacífico de Guatemala es que no cuenta con facilidades portuarias especializadas para atender a las embarcaciones pesqueras. Por el hecho de que la zona de Champerico es reconocida por parte del gobierno holandés como una región "poco desarrollada" con alto nivel de desempleo donde gran parte de la gente vive de la pesca diaria, el proyecto está 35% subsidiado por el gobierno de los Países Bajos. Aunque el proyecto no es completamente sin fines de lucro, se puede considerar el proyecto como un proyecto de "asistencia para el desarrollo" debido a la subvención que obtienen desde los Países Bajos. A través del proyecto que establece la empresa Van Oord, el gobierno de Holanda trata de "apoyar" un cambio socio-económico de la región de Retalhuleu en general y Champerico en particular.

2. CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Desde el problema central hasta la investigación

Cada año miles de personas, organizaciones y empresas de Europa, Estados Unidos y otros países considerados como 'industrializados' visitan diferentes países que ellos describen y llaman "menos desarrollados". A través de proyectos de "asistencia para el desarrollo", su objetivo principal es llevar a cabo un cambio planificado en términos sociales o económicos. Las relaciones sociales establecidas en ese contexto, sin embargo, tienen más posibilidad de enfrentarse a problemas de comunicación por sus características, pues se trata de relaciones interculturales y asimétricas.

Dichas situaciones se han repetido en innumerables ocasiones desde hace más de cincuenta años. Esto se debe al surgimiento y crecimiento de la práctica de "asistencia para el desarrollo". Después de la segunda guerra mundial en 1945, una combinación de necesidades geopolíticas de seguridad y comercio, el resurgimiento de la economía europea y el proceso de descolonización acompañada de un sentimiento de culpa, llevó a que los gobiernos con más recursos moldearan diferentes organizaciones con el objetivo de dar "ayuda" al resto de las naciones. Hasta nuestros días, estas organizaciones o empresas (y crecientemente, organizaciones no gubernamentales – ONGs) se relacionan con muchos países que en su opinión son menos "desarrollados", como los países en América Latina, a través de distintos proyectos de "asistencia". La relación comunicativa que se construye en esta situación entre estas organizaciones y los grupos que las reciben en su lugar, tiene, entre otras cosas, su base en las percepciones de cada grupo hacia el otro, es decir, las construcciones del "otro" en la convivencia.

Uno puede investigar la comunicación intercultural de los dos grupos afectados por las percepciones de uno hacia el "otro", es decir, las prácticas y los discursos de los dos grupos que son parte de la relación en un contenido, para poder darse cuenta de la relación en total. Estudiar las percepciones de los participantes es una vía valiosa y metodológicamente rentable para el análisis de las formas interiorizadas de la cultura. Como dice Giménez (2007: 49), el "(...) análisis de las formas interiorizadas de la cultura, [...] permite detectar esquemas subjetivos de percepción, de valoración y de acción (...)." Justamente estas formas interiorizadas de la cultura tienen mucha influencia en la relación comunicativa entre dos culturas distintas y asimétricas.

Me interesa investigar cómo es la comunicación entre individuos extranjeros y locales cuyas culturas son distintas, lo que la hace intercultural. Específicamente, me interesan las relaciones que se establecen por motivo de proyectos de "asistencia para el desarrollo", en las cuales las personas no comparten el mismo referente cultural, sistema de poder ni el mismo papel dentro de la relación.

Para poder realizar un estudio significativo, se identificó un proyecto de “asistencia para el desarrollo” en particular en donde se establecía un proceso de comunicación entre un grupo de holandeses y un grupo de guatemaltecos. Para llevar a cabo esta investigación, fui a Guatemala para estudiar este tipo de comunicación durante el proyecto de “asistencia para el desarrollo” que llevó a cabo la organización holandesa Van Oord en Guatemala. Esta situación en específico es representativa por el tipo de proyecto buscado, para poder caracterizar las percepciones de un grupo hacia el otro y mirárlas en contraste con el otro, llegando a los objetivos presentados en esta tesis.

2.2 La pertinencia académica

El tema de investigación se constituye por la articulación de tres elementos fundamentales que están siendo tomados en cuenta. En primer lugar, el tema de investigación es relevante para los objetivos y perspectivas de la maestría. Sobre todo, toca el debate de los grandes temas nacionales y mundiales de nuestro tiempo como el aumento de pobreza y desigualdad, el cual es uno de los cinco objetivos más importantes de la maestría. (Documento ITESO, Punto 3 Objetivos de la Maestría: “Contribuir a que la sociedad participe de manera informada en el debate de los grandes temas nacionales y mundiales de nuestro tiempo como el aumento de la pobreza y la desigualdad, la contaminación, la sobrepoblación, ente otros”).

El tema tiene que ver con los diferentes asuntos claves, que son los más importantes en la maestría: la comunicación, las culturas en general (individual y de la sociedad), la sociedad en relación a los avances en el conocimiento (ciencia) y su aplicación tanto en los modos de vida como las costumbres. Sobre todo el último es un asunto importante en la investigación. Los modos de vivir y las costumbres tienen mucho que ver con las prácticas y los discursos de cada grupo. Además tienen su papel importante en la formación de las percepciones de uno a otro, las cuales son importantes en la mediación metodológica de la investigación.

La investigación tiene también relevancia académica en el sentido de que es un estudio “nuevo”. Se combina la comunicación intercultural con las percepciones de uno hacia otro, lo cual es un estudio que no se ha explorado en tal manera como está presentado en esta tesis. Combinar proyectos de “asistencia para el desarrollo” con comunicación intercultural tampoco es tan conocido. Además, a través del estado de conocimiento, se pueden identificar varias áreas de oportunidad a las que puede responder esta investigación:

- No hay suficientes estudios de comunicación intercultural teorizados subjetivamente, lo cual es una perspectiva importante en esta investigación;
- Tampoco hay suficientes estudios de comunicación intercultural fuera de Estados Unidos. Mi investigación será realizada en Guatemala/ México por una investigadora holandesa;

- El asunto del poder no está suficientemente incorporado en la mayoría de los estudios de comunicación intercultural. Por el hecho de trabajar con dos grupos que no tienen el mismo estado de poder, no se puede evadir este asunto en las conclusiones del trabajo.

En esta investigación se intentará desarrollar justamente esta perspectiva.

2.3 La relevancia y el aporte social

La relevancia y el aporte social de la investigación son altos. Uno de los beneficios del resultado de la investigación es tener una explicación de cómo son las relaciones comunicativas interculturales que se establecen por motivo de proyectos de “asistencia para el desarrollo” entre grupos étnicos que participan en programas para el desarrollo, afectado por las percepciones de uno hacia el otro que se han formado y circulan en estos grupos. Esta explicación como producto final da pie a un entendimiento de una parte de la relación entre ambos grupos. Con entendimiento de la influencia de las percepciones del otro grupo se puede estar más consciente de las propias posiciones en la relación, lo cual hace una relación asimétrica como ésta más entendible. Estar consciente de las diferencias culturales entre ambos grupos puede optimizar las relaciones, lo cual significa más beneficios. Los beneficios para los dos grupos que participan en un proyecto de “asistencia para el desarrollo” será la existencia de más entendimiento que hace posible un diálogo más fluido: que se podrá hablar de los temas necesarios, sin restricción porque existe un buen entendimiento. A su vez, la existencia de más entendimientos múltiples puede ayudar a llegar a una mejor cooperación entre ambos grupos la cual podría ser útil para mejorar proyectos de “asistencia para el desarrollo”.

2.4 El interés del estudiante

Además la investigación representa el significado subjetivo que tengo como investigadora por el tema en particular. Elegir este tema viene de tres áreas en las que estoy interesada desde hace mucho tiempo: la comunicación, las relaciones interculturales, la desigualdad en el mundo y por lo tanto el desarrollo. Combinar estas tres áreas es el tema que me inspira.

Durante mis estudios anteriores ya combiné estas tres áreas: estudié comunicación, trabajé durante mis prácticas en Ecuador en el área de la comunicación entre este país y Holanda, así como también ayudé a relacionar a los voluntarios provenientes de Europa con grupos sociales en Ecuador a través de diferentes proyectos de “asistencia para el desarrollo”. Después trabajé en Holanda en una organización del gobierno dedicada al comercio justo. Yo opino que esta investigación es importante porque desde mi propia experiencia pienso que los problemas de relaciones entre culturas, o más específicamente, entre las personas que establecen un proyecto de “asistencia para el desarrollo” hacia la población habitante de los países en “vías de desarrollo” se registra el hecho de que la gente no conoce y no sabe cómo son las percepciones del otro grupo hacia ellos mismos. Sin embargo, se

considera que esto es indispensable, tanto para aumentar el entendimiento entre ambos, como para mejorar proyectos de asistencia para el desarrollo.

Para lograr una mejor comprensión es válido establecer la relación aparentemente causal entre las percepciones de uno hacia el otro con el fin de lograr un mejor entendimiento entre ambos durante un proceso de comunicación. Como señala Weber (1996: 265), por lo que respecta a la comprensión y a la comunicación, debemos darnos cuenta de que aquel que no pertenece a la propia cultura, no conceptualiza obligatoriamente la realidad como uno la conoce, y a la inversa. Cada persona o conjunto de personas como un grupo, conceptualiza el mensaje del 'otro' basándose en el sentimiento de que su propio grupo dicta el parámetro de lo que es razonable y correcto en la vida, es decir, los otros son juzgados utilizando patrones propios. En este sentido, las personas o grupos étnicos piensan, actúan y se comunican a partir (entre otras cosas) de su propia identidad y la identidad o la percepción que tienen del otro. Evidentemente, si cada persona o grupo hace esto, se plantearán varias verdades e identidades. Aunque dos personas pueden hablar del mismo tema, no significa automáticamente que lo ven de la misma manera, lo cual puede resultar en malentendidos y/o conflictos. Claramente no es posible conocer directamente todas las "verdades" o "realidades" del otro grupo, sino que este es un proceso que empieza con conocer los pensamientos del otro grupo hacia "nosotros" y los propios pensamientos hacia los "otros", con el fin de conocer mejor, sobre todo, al propio grupo. Estos conocimientos ayudan a identificar las diferencias y/o desigualdades entre ambos y para aportar mejores conocimientos de las dos culturas que tienen su propia manera de comunicarse. A su vez, esto hace posible anticiparse o adelantarse a las dos formas de ser y comunicar. En este sentido, conocer las percepciones que el otro grupo tiene sobre el primero y viceversa, llevará a un mejor entendimiento en la comunicación intercultural. A través de esta investigación, quisiera hacer mi aportación para mejorar este entendimiento.

3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

La pregunta central de la investigación se puede formular en la siguiente manera:

¿Cómo es afectada la comunicación intercultural entre dos grupos étnicos, que se establece por motivo de proyectos de “asistencia para el desarrollo”, por las percepciones de un grupo hacia el otro que se han formado y circulan durante su convivencia?

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo principal

El objetivo principal de la investigación propuesta es *analizar* la comunicación intercultural que se establece por motivo de un proyecto de "asistencia para el desarrollo" entre dos grupos étnicos, es decir entre un grupo de holandeses y un grupo de guatemaltecos, afectados por las percepciones de uno hacia el otro que se han formado y circulan durante su convivencia. Para ello, es necesario identificar y sistematizar las percepciones de los dos grupos étnicos, uno respecto al otro que participa en un proyecto de "asistencia para el desarrollo".

4.2 Objetivos secundarios

Para llegar al objetivo principal de la investigación, se puede abrir espacio para objetivos secundarios o subsidiarios:

- Aportar a los entendimientos de relaciones interculturales en proyectos de desarrollo (carácter teórico);
- Explorar nuevas formas de combinar la (relativamente nueva) teoría de la comunicación intercultural con una situación en particular, es decir, durante un proyecto de "asistencia para el desarrollo", en una manera complementaria y rica (carácter metodológico);
- Contribuir a más beneficios para los dos grupos que participen en un cierto proyecto, que un mejor entendimiento de la relación comunicativa se puede hacer posible (carácter social).

5. HIPÓTESIS DEL TRABAJO

Una hipótesis es una suposición o conjetura que podía ser verificada experimentalmente. Una hipótesis es contrastable y se basa en reglas y conocimientos científicos ya existentes. Por tanto, al establecer la hipótesis, ya se está sugiriendo la respuesta más 'probable' a la pregunta central. Sin embargo, debido a preferencias personales y a lo 'delicado' de la investigación - como se explicó en el Prefacio - por la relación objeto-sujeto, se decidió de no incluir un hipótesis como tal. Tomando en cuenta las características específicas, establecer cierta hipótesis puede aumentar, en esta investigación, el riesgo de estar predispuesto ante el estudio del campo. Tomando esto en cuenta, se decidió *no* desarrollar una hipótesis de esta naturaleza.

Sin embargo, es conveniente en este espacio explicitar un solo supuesto que desde el inicio tuvo su papel en la construcción del objeto de investigación. Se puede afirmar que las características de un proceso de comunicación intercultural determinado están fuertemente relacionadas con las percepciones de uno hacia el otro, con la razón por la relación comunicativa, y con el poder manifestado por ambos grupos y/o el entorno.

También es considerado apropiado mencionar en este supuesto cómo se clasificará la comunicación intercultural después de tener los resultados del estudio de campo. Se considera relevante mencionar esta clasificación en la hipótesis por el hecho de que esta herramienta es indispensable durante el análisis de tendencias y conclusiones de esta investigación en la cual la respuesta a la pregunta es clave. Sin embargo, es importante mencionar que esta clasificación de la comunicación intercultural una vez revisados los datos *no* es la hipótesis en sí, sino que ayuda a construir una respuesta adecuada y relevante a la pregunta central de la investigación. Clasificar cualquier proceso de comunicación es una acción subjetiva que, por tanto, merece una atención especial para no caer en prejuicios y opiniones personales. Por esta razón se decidió 'evaluar' la comunicación a través del diseño de una matriz que muestre distintos niveles de calidad de la comunicación, cada uno con sus características especiales. En esta figura se incluirán aspectos observados durante el proceso de comunicación, así como ciertas conclusiones y análisis de los mismos. Se espera obtener una serie de indicadores que ayuden a identificar tanto los elementos que facilitan la comunicación, como los que la dificultan. Se encuentra esta matriz en el capítulo de *Análisis de tendencias*.

6. CONTEXTUALIZACIÓN TEMÁTICA

Puntos importantes, relacionados con la investigación

- Las políticas holandesas de la cooperación al desarrollo;
- La compañía holandesa Van Oord en Guatemala;
- Los diferentes puntos de vista hacia el desarrollo;
- Explicaciones de definiciones importantes;
- El papel de los espacios sociales en la comunicación intercultural.

En esta Contextualización Temática se encuentran cinco puntos importantes que están en relación con la investigación. Sin embargo, los puntos que se exponen dentro de este capítulo no son teóricos como tales, sino que se limitan a dar una visión amplia sobre el contexto de la investigación. Debido a la importancia de la situación en donde se establece la comunicación intercultural que se trata de investigar en esta tesis, es decir, dentro de un proyecto de “asistencia para el desarrollo”, es importante contextualizar dicho tema. Tomando en cuenta que se estudiarán el proyecto de “asistencia para el desarrollo” de la compañía holandesa Van Oord en Guatemala, aquí se elaboran los primeros dos puntos directamente relacionados con el mismo. En primer lugar, se exponen **las políticas holandesas de la cooperación al desarrollo**, con especial énfasis en las políticas holandesas hacia América Latina y Guatemala. En segundo lugar, se explicará con mejor detalle el proyecto de “asistencia para el desarrollo” de **la compañía holandesa Van Oord en Guatemala** como la situación en donde se elaborará el estudio de campo. Como tercer punto importante, se expondrán **los diferentes puntos de vista hacia el desarrollo** que se pueden detectar en la teoría del desarrollo. Debido a que el asunto de desarrollo no es el punto central de la investigación, se decidió no exponerlo en el Marco Teórico, sino en este capítulo de la Contextualización. Después se incluye una **explicación de definiciones importantes**, las cuales se usan con frecuencia en esta tesis. Por último, se explica brevemente **el papel de los espacios sociales en la comunicación intercultural**. En el área de la antropología, los espacios sociales y el lugar, ocupan generalmente una posición importante. No obstante, debido a los límites del tiempo, los objetivos de la investigación y preferencias personales, se decidió de no utilizar este concepto en la metodología. Sin embargo, para no dejar temas de importancia fuera de la investigación y para obtener una mejor comprensión de la relación entre gente, cultura y espacio, se da una visión amplia sobre esta relación.

6.1 Las políticas holandesas de la cooperación para el desarrollo³

La cooperación para el desarrollo de Holanda es una de las tareas del Ministerio de Asuntos Exteriores. Los Países Bajos aportan cada año cuatro mil millones de euros a la ‘lucha contra la pobreza’ como ellos lo llaman a nivel mundial. La mitad del dinero va a África donde el problema con la pobreza es el más grave en este momento. Bert Koenders, el actual ministro de Cooperación al Desarrollo, presentó en octubre de 2007 la nueva política que se llama *Un asunto de todos, invertir en el desarrollo en un mundo que está cambiando*. En esta política, los Países Bajos describen que se invertirá más en estados frágiles en donde los retrasos respecto a Objetivos de Desarrollo del Milenio son los más grandes. Fijados en el año 2000, los Objetivos de Desarrollo del Milenio son ocho

³ La siguiente información es tomado y traducido desde la página de Web del ministerio de asuntos exteriores de los Países Bajos (www.minbuza.nl). Consultado: 31 de octubre del 2008.

objetivos que los 191 países miembros de las Naciones Unidas acordaron conseguir para el año 2015⁴. La nueva política se enfoca en especial en los siguientes cuatro puntos:

- Seguridad y desarrollo;
- Crecimiento y división;
- Más derechos y oportunidades para mujeres y niñas;
- Sustentabilidad, clima y energía.

6.1.1 La situación actual de la cooperación al desarrollo

La ‘lucha contra la pobreza’ es lo que el gobierno de Holanda llama el objetivo más importante en la política de la cooperación al desarrollo actualmente. En 36 países, los Países Bajos intentan apoyar a naciones para obtener un mejor gobierno con atención para los derechos humanos y un ambiente empresarial que estimule el trabajo y las ganancias. Esto es también lo que es central en la comisión holandesa en lo referente a la erradicación de la pobreza, la educación primaria universal, la igualdad entre los géneros, la mortalidad infantil y materna, el avance del VIH/sida y la sostenibilidad del medio ambiente, debido a que estos temas contribuyen a cumplir con los Objetivos de Desarrollo del Milenio en 2015.

6.1.2 Ayuda Humanitaria

El Ministerio de Asuntos Exteriores de Holanda enfatiza en dos categorías de lo que llama ‘ayuda humanitaria’. En primer lugar, se concentra en países que están en guerra o crisis y en los que no hay una solución prevista. Segundo, se enfoca en situaciones de emergencia, como por ejemplo calamidades, ataques y guerras civiles no previstas. En las dos categorías de la ayuda humanitaria, la cooperación al desarrollo en Holanda describe que maneja los siguientes principios o condiciones:

- Una situación peligrosa para la vida;
- Hacer sufrir a la gente (más vulnerable);
- Ayuda a los que lo necesitan (no más y no menos);
- Ayuda imparcial (con independencia de la raza, de la religión, de la convicción política o del sexo);
- Adaptación a las circunstancias y a las aplicaciones locales.

El gobierno de Holanda rara vez da ‘apoyo’ directamente a los gobiernos de otro países, pues suele trabajar con socios internacionales. Normalmente, estos socios son organismos de las Naciones Unidas o la Cruz Roja. Sin embargo, en muchas ocasiones las ONGs también participan y juegan un papel importante en realizar los objetos del gobierno. Debido a las diferencias de los países que el gobierno holandés trata de ‘apoyar’, aplican estrategias diferentes que se han clasificado en los tres perfiles siguientes:

- Perfil 1: Aceleración de los Objetivos de Desarrollo del Milenio

⁴ Millennium goals (noviembre 2001) ONU Consultado el 18 de noviembre de 2008 En <http://www.un.org/spanish/millenniumgoals/>, página web de la ONU

- Perfil 2: Seguridad y desarrollo
- Perfil 3: Amplia relación

Perfil 1: Aceleración de los Objetivos de Desarrollo del Milenio

Este perfil se refiere a los países que la cooperación al desarrollo de Holanda llama ‘menos desarrollados’ con un grado razonable de la estabilidad y con un gobierno que ha mejorado en sus objetivos y acciones en los últimos años. Respecto a los Objetivos de Desarrollo del Milenio estos países todavía están atrasados y la comisión holandesa tiene como objetivo el alcanzar de estos objetivos.

Perfil 2: Seguridad y desarrollo

Este perfil se refiere a los países que se caracterizan por un problema de seguridad dominante o por las grandes diferencias socio-económicas que podrían provocar conflictos. Estas características hacen que la meta de los Objetivos de Desarrollo del Milenio sea más difícil de alcanzar. Los Países Bajos apuntan especialmente a crear condiciones para intentar cumplir con los Objetivos de Desarrollo del Milenio más fácilmente. La atención se centra en las fuentes elementales para crear más seguridad para los ciudadanos y para aumentar la legitimidad y la capacidad del gobierno y de sus instituciones. Guatemala está ubicada en este perfil.

Perfil 3: Amplia relación

Éstos son los países que han alcanzado una renta nominal ‘media’ o dentro de tiempo manejable alcanzará este estado. En estos países los Objetivos de Desarrollo del Milenio generalmente proceden según el plan establecido. En estos casos, la cooperación al desarrollo de Holanda intenta ampliar los Objetivos de Desarrollo del Milenio rezagados y el ensanchamiento del desarrollo del país. Otras formas de cooperación, particularmente en el área económica, llegan a ser más importantes. Los Países Bajos tienen como objetivo que estos países a largo plazo cada vez necesiten menos ‘apoyo’ oficial de fuera para financiar sus propios esfuerzos de desarrollo.

6.1.3 Las políticas holandesas hacia América Latina

Las políticas de la cooperación para el desarrollo de Holanda hacia América Latina consisten en cuatro partes:

- En el área de la paz y la seguridad, los Países Bajos están implicados en la promoción de la estabilidad y la supresión del terrorismo y el tráfico de drogas ilegales y armas;
- En el área económica, los Países Bajos se esfuerzan para la extensión del comercio y posibilidades de la inversión;
- En el campo de la promoción del orden legal internacional, incluyendo derechos humanos, los países en América Latina y en el área del Caribe son socios importantes de la coalición para los Países Bajos;
- En el área de la cooperación al desarrollo, los Países Bajos se ha comprometido contribuir a la reducción de la pobreza por medio de procesos de desarrollo sustentable.

América Latina y el Caribe tiene un potencial grande para el desarrollo económico. México y Brasil pertenecen a los superiores en la economía mundial y en estas regiones están los productores más importantes de crudo. El gobierno de los Países Bajos opina que a través de una integración económica regional, la complementariedad de las economías puede aumentar. “Eso crearía circunstancias más favorables para la diversificación y el aumento del valor agregado de la producción de la materia prima. Combinado con una política que enfatiza en estabilidad macroeconómica, eso conduciría a las expectativas económicas positivas y a las perspectivas favorables para el comercio internacional e inversiones extranjeras.” (Ministerie Buitenlandse Zaken 2000). En este momento los bancos holandeses, por ejemplo ING, pertenecen a los inversionistas en el extranjero más importantes de la región. Este punto de la salida puede ofrecer oportunidades para las empresas holandesas que desean hacer negocio con los países en esta región. La contribución holandesa al desarrollo económico, al empleo y a la cohesión social en los países de América Latina y el Caribe toma forma debido al “apoyo” al desarrollo de mercados financieros, a fondos de desarrollo y de fuentes del crédito, así como a la creación de socios públicos/privados, con el objetivo de reformar los sistemas de pensión y seguro social. El gobierno de Holanda trata de establecer una cooperación intensiva entre el Ministerio de asuntos exteriores y el Ministerio de la materia económica en el campo del desarrollo local del sector privado, y la contribución activa que pueda proporcionar negocios en el marco de la cooperación al desarrollo. Las actividades holandesas apuntarán los años que vienen a los temas siguientes:

- Cooperación internacional política con los países de América Latina y el Caribe para consolidar las organizaciones multilaterales;
 - Consolidación de instituciones de la democracia y de la regla de la ley y de las instituciones para la gerencia del conflicto;
 - Supresión de corrupción;
 - Reducción de problemas de la droga y terrorismo;
 - Continuación de las políticas de la agricultura en la Unión Europea y la promoción de la integración regional en los países de América Latina y el Caribe;
 - Promoción del comercio e inversiones a través de acuerdos sobre la liberalización comercial;
 - Mejora de estabilidad financiera internacional;
 - Promoción de la ayuda para los fondos de desarrollo, fondos del crédito y fondos de pensión;
- Consolidación de la gestión del área del Amazonas y el medioambiente. En general en esta área la agenda holandesa referente al desarrollo sostenible en América latina y el Caribe implica la ayuda para las iniciativas internacionales a la conservación del bio-diversidad, particularmente en el área del Amazonas. Los problemas del ambiente son uno de los puntos de atención más importantes.

El gobierno de Holanda opina que para alcanzar estos objetivos no necesariamente se requiere de más recursos financieros. “Mucho más importante es manejar estos puntos en su consistencia de tal

modo que usen las redes existentes. Eso es posible de reforzar en cada una de las áreas llamadas las relaciones políticas, económicas, sociales y culturales” (Ministerie Buitenlandse Zaken 2000).

6.1.4 La situación en Guatemala según el gobierno holandés

Guatemala no pertenece a los países más pobres de América Latina, sino a los países donde las diferencias socio-económicas son mayores. En la lista del índice humano del desarrollo de las Naciones Unidas, Guatemala se ubica en el lugar 117 de los 177 países.

Guatemala, oficialmente República de Guatemala, es una república de América Central. Limita al oeste y norte con México, al este con Belice y el golfo de Honduras, al sureste con Honduras y El Salvador, y al sur con el océano Pacífico. El país tiene 108.889 km² y su capital es la ciudad de Guatemala. Guatemala es un país ubicado en la región subtropical del hemisferio norte con un relieve marcadamente montañoso en casi el 60% de su superficie. Las actuales culturas de Guatemala reúnen en sí numerosas influencias provenientes de tradiciones maya, española y afro caribeña, y en menor medida europea, mexicana y norteamericana. La herencia indígena y de la colonia española aún puede ser vista por toda Guatemala. Aunque el español es el idioma oficial, no es hablado por toda la población o es utilizado como segunda lengua, debido a que existen veintiún lenguas mayas, que son habladas especialmente en las áreas rurales, así como varias lenguas amerindias no-mayas, como el Xinca indígena y el garífuna, que son hablados en la costa del Caribe (Lonely Planet, Vidgen, 2007)

Tras diez años desde la firma de los Acuerdos de Paz que pusieron fin a 36 años de una debilitante guerra civil, Guatemala lucha para crear una sociedad más inclusiva y fortalecer las instituciones públicas. Algunos de los desafíos más importantes son la promoción de un entorno empresarial más propicio para atraer mayor inversión privada y el aseguramiento de los ingresos necesarios para financiar el gasto público en educación, salud e infraestructura rural. Aproximadamente 56% de los guatemaltecos (y 76% de los grupos indígenas) vivían en situación de pobreza en 2000 y un 16% vivían en situación de pobreza extrema. Los indicadores sociales del país con frecuencia son inferiores a los indicadores observados en países de ingreso per cápita más bajo. Por ejemplo, el promedio de escolaridad de la población adulta es de 5,4 años, mientras que entre la población indígena es de sólo 1,9 años. Los indicadores de salud, como la esperanza de vida y las tasas de mortalidad infantil y materna, son deficientes en comparación con los de otros países de ingreso medio y la tasa de malnutrición infantil es particularmente preocupante (Banco Mundial 2008).

Guatemala tiene un largo historial de gestión tributaria y monetaria responsable. El gobierno ha dado prioridad al fortalecimiento de la administración tributaria. Con todo, el relativamente bajo nivel de ingresos tributarios (aproximadamente 10% del PIB) que limita la inversión pública en servicios sociales e infraestructura básica, los cuales son elementos cruciales para reducir la pobreza y mantener un crecimiento sostenido, aún es un problema clave en Guatemala (Avances en el desarrollo (Banco Mundial 2008).

Después de varios años débiles, la economía de Guatemala creció en un 3.2 por ciento en 2005, debido a un crecimiento en la exportación de productos guatemaltecos a los Estados Unidos, la recuperación de los precios de mercado del azúcar y el café y un aumento de 17.2 por ciento de las remesas. El huracán Stan (el octubre de 2005) causó mucho daño al sector de la agricultura en Guatemala. Consecuentemente, los precios de los alimentos subieron y por lo tanto la inflación aumentó. El presidente Oscar Berger junto con su partido llamado Gran Alianza Nacional (GANAN), se enfrentan a una situación difícil. El partido GANAN del gobierno no tiene una mayoría en el congreso, por lo tanto en cada propuesta de ley se tienen que tomar en cuenta también las otras quince fracciones. Consecuentemente, esta situación produce mucho retraso y la fuerza de la batalla del gobierno disminuye considerablemente. El gobierno actual ha dado prioridad a lo siguiente:

- mejorar la legitimidad, transparencia y eficiencia de las instituciones públicas;
- invertir en capital humano a través de la entrega de servicios sociales y económicos básicos;
- promover un comercio más inclusivo y el crecimiento impulsado por el sector privado. (Avances en el desarrollo (Banco Mundial2008).

La situación de los derechos humanos es laboriosa en Guatemala. Regularmente se intimidan, amenazan, y a veces incluso se asesinan a los activistas de los derechos humanos, los activistas del medio ambiente y a los trabajadores del sindicato. En los últimos años el número de mujeres fallecidas a causa de la violencia se ha triplicado.

La implicación holandesa en el desarrollo de Guatemala comenzó durante el proceso de paz de América Central que se desarrolló en los años ochenta. En ese tiempo los Países Bajos hicieron una alianza en función del desarrollo con cinco países implicados (Guatemala, Honduras, Salvador, Nicaragua y Costa Rica). Desde los acuerdos de paz que firmó Guatemala en 1996, los Países Bajos se han enfatizado en 'apoyar' procesos para obtener un gobierno mejor y cumplir con los acuerdos. Con este énfasis, los Países Bajos dan recursos financieros a las organizaciones no gubernamentales y a diversos programas las Naciones Unidas que intentan involucrar la población en el proceso del desarrollo democrático. El 'apoyo' que los Países Bajos otorgan a Guatemala está en función de los derechos humanos, la paz y gobiernos locales. Además, Holanda se enfoca principalmente en dar 'apoyo' en las áreas del medio ambiente: agua, bio-diversidad y la gestión de los bosques. La cooperación internacional en Guatemala ocurre en la forma de proyectos. En 2006, el presupuesto del desarrollo para Guatemala era 14.5 millones de euros, es decir, 6.5 millones de euros para los intentos de mejorar el gobierno y 8 millones de euros para el medio ambiente. Además, el gobierno de Holanda otorgó, en 2005, cinco millones de euros más para la 'ayuda' de emergencia a la región afectada por el huracán Stan.

6.2 Trabajo del campo: Van Oord en Guatemala

El proceso a través del cual se decidió elegir como situación empírica el caso de Champerico, inició con el interés de estudiar un proyecto de asistencia para el desarrollo en donde se pudiera observar la comunicación intercultural entre los miembros que establecen un cierto proyecto y gente que los reciben en su lugar. Esta situación implica varias premisas relevantes durante la elección del caso empírico:

- La situación en donde los dos grupos étnicos llegan a una comunicación intercultural, tiene que basarse en proyecto de “asistencia para el desarrollo”. Esta definición se refiere a los procesos que ciertas empresas, individuales o organizaciones establecen para llevar a cabo un cambio planificado social y/o económico en una sociedad, con intenciones de provocar avances sociales y materiales incluso más igualdad, libertad y otros principios derivados de la Ilustración, a través de establecer más control sobre su ambiente. Estos procesos incluyen diversas acciones, temporadas y decisiones dependiendo del cuál sea considerado como necesario. (Gudykunst & Mody 2002: 9)
- Llegar a una comunicación intercultural implica la existencia de dos grupos étnicos con culturas diferentes. Esto implica que los dos grupos, es decir, los miembros que establecen el proyecto y la gente que los recibe en su lugar, deberán de tener dos culturas diferentes;
- En los proyectos de asistencia para el desarrollo tiene que existir una relación *física*, es decir, una *convivencia* entre los miembros que establecen el proyecto y la gente que los recibe en su lugar de origen;
- Los dos grupos étnicos tienen que incluir siete o más personas, para poder obtener resultados relevantes;
- Los miembros del proyecto que establecen el primer contacto con los locales que los reciben, tienen que ser reconocidos y recibir ‘apoyo’ de cualquier manera por parte de su gobierno del país pertinente;
- Los dos grupos étnicos tienen que estar dispuestas a recibirme, como investigadora, en el proyecto de asistencia para el desarrollo.

Aunque en un inicio se buscaron proyectos con estas características en México, posteriormente se descubrió que para el gobierno Holandés ya no es prioritario fomentar dichos proyectos en este país. Esto, porque el nivel de desarrollo alcanzado aquí supera ya los índices utilizados para justificar la asistencia para el desarrollo. Por ello, decidí buscar proyectos similares en el país latinoamericano más cercano: Guatemala. Después de una búsqueda intensiva en la embajada y entre organizaciones holandesas, se localizó el proyecto de asistencia para el desarrollo que lleva a cabo la compañía holandesa Van Oord en Guatemala. De esta forma, se determinó que el proyecto de Champerico es especialmente relevante y pertinente para el análisis de la comunicación por el hecho de que sí cumple con las características y criterios establecidos en las premisas de la investigación. A

través de comunicaciones preliminares, fue evidente que existía un interés en recibir a la investigadora y formar parte del estudio por parte de los directivos del proyecto en Champerico (por la formal invitación, ver anexo página 143).

Van Oord Dredging and Marine Contractors es una de las empresas líderes en dragado y construcción marítima en el mundo. Aunque Van Oord es una empresa lucrativa, la responsabilidad social es un punto importante en sus visiones "Our company contributes considerably to developments in the international marine engineering sector and to the reputation of the Netherlands as a water management country." (Our Company. *Van Oord*. Consultado el 18 noviembre de 2008. En www.vanoord.com). Actualmente, Van Oord tiene un contrato de construcción de un puerto competitivo semi-industrial de pesca en el Municipio de Champerico, Departamento de Retalhuleu en Guatemala. El problema de la costa del océano Pacífico de Guatemala es que no cuenta con facilidades portuarias especializadas para atender a las embarcaciones pesqueras. Es así como en Puerto Quetzal las embarcaciones de pesca semi-industrial hacen uso de muelles que deberían utilizarse para las operaciones de carga comercial, por lo que interfieren con la navegación de los grandes barcos de carga comercial e inclusive estorban la navegación de los grandes cruceros que llegan a este único puerto comercial de Guatemala en la costa del Pacífico. La reubicación de esta flota a un puerto propio cercano a los bancos de pesca puede combinarse con la creación de facilidades portuarias adecuadas para la pesca artesanal que hoy en día hace uso de instalaciones semi-destruidas e inadecuadas en Champerico, bajo condiciones que son consideradas como de "extremo peligro". Por el hecho de que la zona de Champerico es reconocida por parte del gobierno holandés como una región "poco desarrollada", con alto nivel de desempleo, donde gran parte de la gente vive de la pesca diaria, el proyecto está 35% subsidiado por el gobierno de los Países Bajos a través del programa ORET del ministerio de asuntos exteriores. Este programa da "apoyo" económico a proyectos de inversión sustentable que tienen que ver con infraestructura. Aunque el proyecto no es completamente sin fines de lucro, se puede considerar el proyecto como un proyecto de "asistencia para el desarrollo" debido a la subvención que obtienen desde los Países Bajos. A través del proyecto que establece la empresa Van Oord, el gobierno de Holanda trata de "apoyar" un cambio socio-económico de la región de Retalhuleu en general y Champerico en particular. La empresa van Oord comenta lo siguiente sobre la importancia de su trabajo en la costa de Guatemala:

Solicitar su apoyo para iniciar a la brevedad los siguientes pasos que permitan comenzar la construcción de este proyecto tan importante para el desarrollo socio-económico de la región de Retalhuleu en general y Champerico en particular. Queremos enfatizar, por medio de la presente, la importancia y prioridad que le asigna el presente Gobierno de Guatemala a la necesidad de implementar las acciones que se requieran, a fin de desarrollar un puerto de pesca en Champerico. El Gobierno de Guatemala ha declarado de prioridad el desarrollo de un Puerto de Pesca en Champerico, y para este fin el Gobierno del Dr. Oscar Berger ha creado a Megaproyectos, una organización especial para asegurar la atención y el seguimiento dedicado de los proyectos prioritarios [...]. La intención de crear un foco de

desarrollo en esta zona mediante la construcción de un puerto ya ha sido el objetivo de muchos Gobiernos durante muchas décadas, tanto es así que se ha creado la Empresa Portuaria Nacional de Champerico (EPNAC) que es dueña de unos terrenos colindantes al mar. (la empresa holandesa Van Oord)

El mandatario fue testigo de honor en la suscripción del convenio de cooperación y construcción a pequeña escala y semi-industrial del puerto, acto en que participaron: Francisco Unda, Ministro de Comunicaciones, Patricia Orantes, de la Secretaría de Planificación de la Presidencia, el señor Harman Idema, encargado de Negocios del Reino de los Países Bajos, representantes de las empresas constructoras de Holanda, Van Oord y Royal Haskoning, diputados, pescadores, Alcalde de Champerico, autoridades del puerto y representantes de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), quien manejará los recursos. La construcción del puerto de Champerico es parte del esfuerzo de esta administración, por crear infraestructura para producir, competir y generar empleos, que es considerado como una forma de reducir los estándares de pobreza. “Instó a los pescadores y familias que asistieron al acto a trabajar con esfuerzo en beneficio del desarrollo de sus familias y de Guatemala” (Presidente Berger Guatemala) En breve, el proyecto tiene varios características que vale la pena mencionar (Skyscrapercity 2008).

- Costo total Q285.6 millones (equivalente en USD y en pesos mexicanos con fecha del tipo de cambio y fuente de información: recomiendo XE www.xe.com);
- OIM maneja los recursos, sujetos a fiscalizaciones;
- La Empresa Portuaria Nacional de Champerico, es la responsable y ejecutora del proyecto, su construcción está a cargo de las empresas holandesas Van Oord;
- La construcción tendrá una duración de 18 meses a partir de que las empresas constructoras y supervisoras presenten las fianzas;
- La construcción incluye un rompeolas, y una dársena pesquera artesanal y turística;
- El beneficio es considerado para 9 mil pescadores artesanales y miles más de empleos indirectos, además esperan un desarrollo turístico;
- En la construcción del puerto se utilizará mano de obra del municipio.

Para llevar a cabo la construcción del puerto completo, Van Oord mandó, entre otras nacionalidades, diez holandeses a Guatemala para trabajar en conjunto con aproximadamente 125 personas originarias de Guatemala. Además, trabaja más personal de distintas nacionalidades desde brasileños, ingleses, griegos, iraquíes, surinameses, mexicanos, filipinos y españoles. No obstante, en esta investigación del campo, se enfocará solamente en la comunicación entre los holandeses y los guatemaltecos debido a dos razones importantes:

- Los límites del tiempo;
- Las características y papeles de los grupos guatemaltecos y holandeses. Los guatemaltecos son indispensables a tomar en cuenta en esta investigación por el hecho de que este grupo es el que recibe el ‘apoyo’ de van Oord en su lugar. Los holandeses son el otro grupo enfocado en la

investigación por preferencia personal y debida a que ellos son el grupo más grande que empezó y maneja el proyecto.

Se es consciente que los otros personajes con distintas nacionalidades que están trabajando en el proyecto pueden implicar ciertos riesgos para la investigación, ya que su presencia implica que también son parte de la convivencia y por tanto de la comunicación en general afectada por las percepciones. Para resolver metodológicamente el abordar la comunicación y las percepciones únicamente entre los holandeses y guatemaltecos, sería importante aclarar a todos los participantes del proyecto los objetivos de la investigación y las razones por las cuales sólo se considerarán estos dos grupos. Esta distinción es posible por el hecho de que los participantes en el proyecto trabajan en grupos y no “todos juntos”. Es decir, se estudiarán los grupos en donde únicamente holandeses y guatemaltecos están presentes. Algo que también facilita realizar esta distinción es la elección de los participantes. Por la cantidad de los participantes en el proyecto, se eligieron, sobre todo para las entrevistas personales, únicamente quince holandeses y quince guatemaltecos. Sin embargo, durante el trabajo del campo se cayó en cuenta que no es posible eliminar las otras culturas que también están presentes en el proyecto. Evidentemente, los otros sujetos también son parte del mosaico intercultural con el cual se aborda el problema de investigación, aunque en una manera más indirecta. Un buen ejemplo de esto es que la mayoría de los guatemaltecos abordan la distinción entre un holandés y otros extranjeros trabajando en Champerico. Por lo tanto, éste es un hecho que es importante tomar en cuenta en las reflexiones de trabajo de campo para poder establecer conclusiones relevantes y representativas.

6.3 Diferentes puntos de vista hacia ‘el desarrollo’

Trabajar con relaciones que se forman por motivo de establecer un proceso de desarrollo implica trabajar con un asunto de muchas caras, las cuales son indispensables para tomarse en cuenta durante toda la investigación. En la teoría del desarrollo se encontraron tres grandes maneras de entender el 'desarrollo', independientemente del origen de los autores. Aunque no voy a tomar una posición hacia estos diferentes puntos de vista, porque no se necesita, sí es importante hacer una aclaración de la discusión sobre el asunto antes de realizar el trabajo de campo.

Se puede concluir que hay tres puntos de vista respecto al desarrollo. (Escobar 1995, Ferguson 1994; cf. Shore and Wright 1997, citado por Mosse 2005: 2) En primer lugar hay una mirada *instrumental* como una manera de resolver problemas. Desde este punto de vista el desarrollo es un proceso con mayor participación de cambios sociales y económicos en una sociedad, con intenciones de provocar avances sociales y materiales incluso más igualdad, libertad y otros principios derivados de la ilustración, a través de establecer más control sobre su ambiente. (Gudykunst y Mody, 2002: 9) Por lo tanto, la mirada instrumental es una mirada positiva porque desde esta perspectiva el desarrollo hace posible llegar a una situación mejor que la de antes de entrar al proceso. Aunque uno no puede

concluir que las empresas u organizaciones que establecen un proyecto de “asistencia para el desarrollo” ven la realidad desde esta perspectiva, sí se puede concluir que la mayoría de estas organizaciones justifican sus acciones relacionadas al desarrollo en esta manera. “So, defining development as a problem susceptible of a solution, or pathologically as a condition requiring a cure, may well be misplaced.” (Hobart, 1993: 1) Sin embargo, como explica Hobart, uno debe tener cuidado en el uso de la palabra “desarrollo” directamente relacionada con un proceso positivo. Por otro lado, hay una mirada *crítica* que lo ve como un poder dominante, la cual es considerada en esta contemplación como la verdadera intención del desarrollo. La siguiente frase resume la mirada de algunos de los críticos del desarrollo más conocidos.

Una literatura ahora extensa argumenta que, como aquellos de la colonia, los modelos racionales del desarrollo logran el control cognitivo y la regulación social; mejoran la capacidad del Estado y expanden el poder burocrático (particularmente en áreas y poblaciones marginadas); reproducen jerarquías de conocimiento (científico sobre indígena) y sociedad (trabajador de desarrollo sobre el individuo ‘a ser desarrollado’), y fragmentan, subyugan, silencian o borran lo local, todo mientras ‘retiran estos efectos políticos de la vista’ a través de discursos técnicos que naturalizan la pobreza, objetifican a los pobres y despolitizan al desarrollo. (Ferguson 1994, citado por Mosse 2005: 4, Traducción: Raúl Acosta)

Desde esta perspectiva, los procesos de desarrollo planificados hacen más mal que bien. Por lo tanto, la mirada crítica es una mirada negativa porque desde esta perspectiva el desarrollo hace llegar a una situación peor que la de antes de entrar al proceso. Sin embargo, se puede concluir que hay también una crítica de las dos miradas extremas presentadas. “Las visiones instrumentales sólo son demasiado ingenuas en relación con las políticas institucionales del desarrollo. Pero el enfoque crítico en la antropología del desarrollo también es un callejón sin salida etnográfico, que meramente reemplaza la racionalidad instrumental de las políticas con la automaticidad anónima de la máquina” (Mosse, 2005: 5, Traducción: Raúl Acosta). Se puede concluir que no sólo para cada visión (la cual se construyó a través de experiencias, conocimientos y aspectos culturales) el desarrollo es un concepto diferente, sino que también la manera en que se da significado para llevar a cabo un cierto cambio es para cada visión distinta. Lo que para una persona o un grupo parece “la mejor manera”, puede ser para otro, por falta de conocimiento o por su distinta manera de ver el mundo, “la peor manera”.

En la investigación este hecho puede tener varias consecuencias que se deben tomar en cuenta. En primer lugar se tiene que estar consciente de que los diferentes grupos como las diferentes personas dentro de los grupos pueden tener diversas visiones sobre el desarrollo y/o la manera que da significado a este proceso. Segundo, conociendo estas distintas visiones pueden influir las percepciones hacia el otro grupo y por lo tanto se influye la comunicación entre ambos grupos.

Además de las diferentes miradas hacia el concepto del desarrollo se pueden reconocer las siguientes tendencias y discusiones importantes en las fuentes revisadas:

- La mayoría de las fuentes revisadas señalan que las cuestiones sobre el desarrollo son un asunto relativamente nuevo. Antes, los conceptos de “civilización” (siglo XIX) y “Dios” (siglo XII) mandaron en el fondo. Sin embargo, estos conceptos de la historia todavía tienen su presencia en lo que hoy en día llamamos “desarrollo”. “Guerras comienzan y golpes de Estado se echan a andar en su nombre” (Ferguson, 2003: xiii, Traducción: Raúl Acosta).
- La mayoría de las fuentes revisadas tienen una mirada crítica sobre el desarrollo. El problema mayor de desarrollo que señalan es que no toda la gente tiene las mismas creencias sobre ello. “(...) es enteramente posible tener una visión opuesta o radical del ‘desarrollo’ - justo cómo fue posible para los protestantes de la Reforma el desafiar a la Iglesia en el nombre de Dios, o para los humanistas del siglo XIX atacar la explotación colonial por simpatizar con los ‘salvajes’” (Ferguson, 2003: xiv, Traducción: Raúl Acosta).
- Las fuentes revisadas consideran también como un problema grave en el asunto del desarrollo, el hecho de que la gente todavía tiene una idea muy “romántica” y “utópica” sobre él. Se habla sobre “el desarrollo verdadero” y “hacer bien”. Por lo tanto, las organizaciones para el desarrollo establecen sus formas de discursos, desde sus puntos de vista y creen que, de verdad, están haciendo algo “bueno”.
- Otra discusión que señalan las fuentes revisadas es que hay diferentes opiniones sobre conocimiento. Dicen que en muchos casos el conocimiento de Occidente es lo más importante y relevante (*Exclusive Scientific Knowledge*) por lo tanto se ignora el conocimiento de los locales en un proceso de desarrollo.
- Lo que las fuentes revisadas también señalan como un problema de desarrollo es que en la mayoría de los casos, la naturaleza del problema en países o estados no es reconocida.
- Hay dos tendencias en el manejo del desarrollo internacional. En primer lugar, los programas de desarrollo se enfocan más específicamente a los problemas de pobreza, cuestiones de vivir sano, enfermedades y analfabetismo. Sin embargo, al mismo tiempo, los proyectos de desarrollo también abren sus significados.
- Lo que la mayoría de las fuentes revisadas reconocen como un problema en los programas de desarrollo es la falta de comunicación con los locales.

6.4 Explicación de definiciones importantes

6.4.1 Proyectos de “asistencia para el desarrollo”

El término de proyectos de “asistencia para el desarrollo” se usa con frecuencia en la investigación. Claramente el término “asistencia” es relativo; lo que es asistir para un grupo puede ser algo diferente para otro. Sin embargo, este vocabio es el nombre desde la perspectiva de las organizaciones o empresas internacionales para nombrar cierto proyecto. También el término “desarrollo” se debe utilizar con cuidado. Por esta razón se usa entre comillas. En la presente investigación se refiere a

proyectos de "asistencia para el desarrollo" como los procesos que ciertas empresas, individuos u organizaciones establecen para llevar a cabo un cambio planificado social y/o económico en una sociedad, con intenciones de provocar avances sociales y materiales, incluso más igualdad, libertad y otros principios derivados de la Ilustración, a través de establecer más control sobre su ambiente. Estos procesos incluyen diversas acciones, temporadas y decisiones dependiendo del cuál sea considerado como necesario. (Gudykunst & Mody 2002: 9)

6.4.2 Grupos étnicos

Como explica Barth en su libro 'Los grupos étnicos y sus fronteras', el término grupo étnico es utilizado generalmente en la literatura antropológica para designar a una comunidad que tiene las siguientes características. También en esta investigación se refiere con el término de un grupo étnico a lo mismo:

- a. Una comunidad que en gran medida se auto perpetúa biológicamente;
- b. Que comparte valores culturales fundamentales realizados con unidad manifiesta en formas culturales;
- c. Que integra un campo de comunicación e interacción;
- d. Que cuenta con unos miembros que se identifican a sí mismos y son identificados por otros y que constituyen una categoría distinguible de otras categorías del mismo orden (Barth, 1976: 11).

Esta definición no está muy alejada respecto a su contenido de la proposición tradicional que señala que una cultura o una unidad rechaza o discrimina a otras. Sin embargo, debido a su significado, esta forma modificada resulta suficientemente adecuada a ciertas situaciones empíricas etnográficas, siendo útil a los propósitos de muchos antropólogos y a los míos en esta investigación. Tal formulación impide comprender y dejar claro el fenómeno de los grupos étnicos y su lugar en las sociedades y culturas humanas. Además, esta formulación permite suponer que la persistencia de límites no es problemática y que está originada en el aislamiento que implican las características antes enumeradas: diferencia cultural, separatismo social, barreras de lenguaje, enemistad organizada o espontánea. De igual modo se reduce el número de factores que se utilizan para dar explicaciones de las diversidades culturales:

(...) se nos induce a imaginar a cada grupo desarrollando su forma social y cultural en relativo aislamiento y respondiendo, principalmente, a factores ecológicos locales, inserto en el curso de una historia de adaptación fundada en la invención y la adopción selectiva. Según ello, esta historia ha producido un mundo de pueblos separados con sus expectativas culturales y organizadas en una sociedad que, legítimamente, puede ser aislada para su descripción como si fuese una isla. (Barth, 1976: 12, Traducción: Raúl Acosta)

6.4.3 Relación comunicativa

Se usa con frecuencia la definición de una relación comunicativa. Esta definición puede ser confusa y por esta razón se dará una explicación específica. En esta investigación la palabra *relación* refiere a una conexión, trato y/o correspondencia entre dos grupos. La relación comunicativa se da al comunicarse con otros, en la cual, comunicar se puede entender como la acción de compartir conocimiento y avisar de algo. La relación comunicativa que aquí se interesa es intercultural, es decir, se establece entre dos grupos de culturas distintas. Eso significa que en la conexión de ambos grupos se contrastan y comparten diferentes valores, creencias, tradiciones, instituciones, lenguajes, etc., que cotidianamente elabora y transmite una sociedad. (Borges 1995; Hillmann 2001).

6.4.4 Países Bajos, Holanda

Los Países Bajos se conocen también popularmente como Holanda, aunque éste es realmente el nombre de solamente las dos provincias costeras más occidentales: Holanda del Norte y Holanda del Sur, que han desempeñado un papel muy importante en la historia del país. Su ubicación junto al mar ha hecho que estas provincias sigan siendo fundamentales para la economía neerlandesa. Es frecuente que a los neerlandeses se les conozca también como holandeses en el resto del mundo. (Holland, pioneers in international business, 2007: 9) Tomando en cuenta este hecho, se decidió de tomar el nombre de "Holanda" a lo largo de esta investigación.

Los países Bajos es un reino, cuyo nombre completo es el Reino de los Países Bajos. El reino está formado por los Países Bajos en el continente europeo y por algunas islas caribeñas: las Antillas Neerlandesas y Aruba. Alrededor de una cuarta parte del país se encuentra por debajo del nivel del mar. Durante siglos los neerlandeses se han protegido del mar y de los ríos con diques y estaciones de bombeo. Gracias a la tecnología de gestión hidrológica con las obras del Plan Delta como punto culminante, los Países Bajos se han hecho famosos en el mundo. Conscientes de los aspectos medio ambientales actuales de vivir con agua, los neerlandeses se enfocan en la disponibilidad y la calidad del agua como temas importantes en el manejo integral de la misma. (Holland, pioneers in international business, 2007: 9)

6.5 Papel de los espacios sociales en la comunicación intercultural

Trabajar con dos grupos que no tienen el mismo espacio geográfico, la misma historia, ni la misma cultura significa trabajar con dos grupos que tiene diferentes perspectivas de los espacios. Para estar consciente de este hecho, se necesita tener una mejor comprensión del papel y la importancia de los espacios sociales en la comunicación intercultural. Sin embargo, debido a la decisión que los espacios sociales no forman parte del objetivo principal de la investigación, ni de la metodología que se usará para el estudio de campo, se decidió exponer este tema de los espacios sociales en la contextualización.

El concepto del espacio social va mucho más allá que un lugar en específico, una abstracción geométrica. El espacio social se define como un recurso en relación a los seres humanos que lo usan y como explica también Amalia Signorelli, el uso del espacio social siempre está socialmente reglamentado y culturalmente definido, es decir, es históricamente definido y manipulado a nivel cultural. (Signorelli, 1999: 56) Por lo tanto, la conciencia que un grupo o una sociedad tiene de su espacio es ideológica. Considerado desde este punto de vista, el concepto del espacio social es un asunto que hay que tomar en cuenta cuando se estudia la comunicación entre dos grupos que no tienen la misma cultura, historia y por lo tanto tienen diferentes espacios sociales construidos.

Como Bauman (2005) y Giddens (1994) explican, se puede dividir en primer lugar el espacio en dos términos que, aunque relacionados, son muy diferentes. El espacio “objetivo” o el espacio “vacío” es un espacio sin ningún contenido relativo al tiempo ni a las circunstancias. No obstante, el espacio social o el espacio “físico” es una abstracción que no puede experimentarse directamente. El espacio social es un concepto complejo que, según Bauman, se debería ver como una interacción entre tres procesos distintos pero fuertemente relacionados: los procesos cognitivos, estéticos y morales. Estas tres variedades de espacio social son “no objetivos” y hechos por el ser humano. (Bauman, 2005: 166). En conjunto a la teoría de Bourdieu, se puede concluir que entonces el espacio social es un espacio pluridimensional, un conjunto abierto de campos relativamente autónomos, directamente subordinados en su funcionamiento y sus formaciones (Bourdieu, 1990: 282). Por el hecho de que los mismos sujetos construyen sus espacios, están en relación directa con ellos. En este sentido la definición más correcta es la que considera el espacio como un recurso. Amalia Signorelli afirma que lo es: “En el concepto de recurso está implícita la utilización de un potencial del que se puede disponer y la intervención de un autor consciente que utiliza ese potencial para conseguir un fin.” (Signorelli, 1999: 54) En este sentido es importante afirmar que el resultado de un recurso no está automáticamente garantizado y por tanto depende de cómo maneja un cierto grupo de personas este recurso de espacio social.

En suma, se puede afirmar que las distintas percepciones de los espacios sociales pueden influir en la comunicación intercultural por distintas razones:

- Por su característica de formar parte de lo cultural, las distintas percepciones de los espacios sociales en la comunicación intercultural pueden ayudar a aumentar el riesgo de malentendidos;
- Por la misma característica, las distintas percepciones de los espacios sociales en la comunicación intercultural puede provocar sentimientos de caos, de incomodidad.

Primero hay que tomar en cuenta que los espacios sociales o las percepciones del espacio están totalmente incorporados a las diferentes culturas. La cultura de una sociedad construye, a través de los habitus un sentido común que, entre otras cosas, incluye la percepción del espacio cognitivo, estético y moral (problemática de la producción del sentido). “Así, a través del habitus, tenemos un

mundo de sentido común, un mundo social que parece evidente.” (Bourdieu, 1987: 135) Estos aspectos que forman gran parte la estructura de una sociedad, son históricamente construidos como explica Renato Ortiz en su obra “Modernidad y espacio” (2000). A su vez, lo cultural de una sociedad no se puede separar de la manera en que éste grupo se comunica con otros.

Para entender los espacios sociales de una sociedad desconocida no solamente deben comprenderse los “modos de expresión” o “sistemas de símbolos” usados por los participantes, sino también el proceso que se encuentra detrás de esto (problemática de los códigos sociales y la problemática de la interpretación, Bourdieu). En otras palabras, la probabilidad de reunir nominalmente a un conjunto de agentes es mayor en cuanto más cerca están del espacio social y cuánto más restringida y homogénea sea la clase construida a la que pertenecen. Se pone en claro que mientras más percepciones diferentes del espacio tengan dos grupos que establecen una comunicación intercultural, más distancias sociales provocan entre sí. “Pero este espacio está construido de tal manera que los agentes, los grupos o las instituciones que en él se encuentran colocados tienen tantas más propiedades en común cuanto más próximos estén en este espacio; tantas menos cuanto más alejados. Las distancias espaciales – sobre el papel- coinciden con las distancias sociales.” (Bourdieu, 1987: 130)

Para esta investigación aquí presentada se puede concluir que el hecho de que durante la estancia de los holandeses, se comparte un mismo espacio con los guatemaltecos en su manera de convivir, tiene efectos importantes. Una relación *física* intercultural implica que por lo menos uno de los dos grupos esté fuera de lugar que también tiene un impacto: “fuera de lugar, fuera de sí” (Delgado, 2007: 27) “Lo que confiere autoridad (...) es el hecho de <estar allí>; pero cada uno tiene su propia configuración del tiempo y del espacio”. (Hannerz, 1998: 184). El efecto más importante a tomar en cuenta en esta investigación es el hecho de que cuando dos culturas se relacionan, generalmente entra un cierto sentimiento de “peligro” y no tanto por el otro grupo o el otro lugar, sino por conocer mejor a su mundo, a través de conocer un otro mundo. “El extraño representa la amenaza de una clasificación equivocada, pero, lo más aterrador, resulta una amenaza a la clasificación como tal, al orden del universo, al valor de orientación del espacio social, a mi mundo” (Bauman, 2005: 171) “Pero en el salón de los espejos, puede que estas reflexiones nos devuelvan nuestra propia imagen” (Hannerz, 1998: 183). Los holandeses como los guatemaltecos están conociendo otra cultura y otra manera de usar o ‘dar significado’ a un cierto lugar practicado y por lo tanto a su espacio social. Esto podría causar contradicciones y un cierto tipo de caos. Para terminar, es importante tomar en cuenta que yo, como investigadora, debo estar consciente de estas influencias y efectos de los espacios sociales como parte de lo cultural en la comunicación intercultural.

7. MARCO TEÓRICO

Comunicación intercultural: el encuentro con el 'otro'

- La comunicación intercultural;
- La construcción del 'otro';
- Poder.

En la relación hay cuatro personajes:

Estás tú, estoy yo,

Está el personaje que yo creo que eres tú

Y el personaje que tú crees que soy yo.

Anónimo

En este Marco Teórico se encuentran dos temas principales que tienen una profunda relación con la investigación. Es indispensable tener una mejor comprensión y conocimiento teórico sobre estos dos conceptos para elaborar una metodología adecuada antes de empezar el estudio de campo. En primer lugar, se expone el tema de la **comunicación intercultural**, la cual es el principal objeto de estudio. Para tener una conexión con el Marco Metodológico se toman en cuenta también los aspectos observables de la comunicación intercultural: **el lenguaje** y la **comunicación no verbal**. Pero como señala bien Casmir y Asunción-Lande “El proceso básico (de la comunicación intercultural) empieza con la percepción de las diferencias que sugieren que los participantes a menudo no comparten normas, creencias, valores y ni tan siquiera modelos de pensamiento y conducta” (Casmir y Asunción-Lande, 1989: 283). Es también significativo exponer el tema de **la construcción del ‘otro’ en la convivencia**. Los aspectos observables del tema de la construcción del ‘otro’ son las **percepciones** de uno hacia el otro. Por último se expone el tema del **poder**. Cuando un extranjero busca una relación intercultural con el propósito de “ayudar” a un local, ésta pasa a ser más compleja por su aspiración de “asistirle”. Es allí donde el poder juega un papel aún más importante en la relación entre ambos. Tomando en cuenta el enfoque socio-cultural de esta investigación, es por tanto indispensable incluir el concepto de poder como articulador de los comportamientos de ambos grupos e individuos.

7.1 Comunicación intercultural

Entender la comunicación es entender mucho más.
Peters, 1999, (Traducción: Raúl Acosta)

Para comprender el concepto de la comunicación intercultural, se debe explicar primero brevemente la comunicación como un proceso más amplio. Después, se proporciona una visión sobre la comunicación intercultural como estudio y como proceso de comunicación en particular. En seguida, se explicará el concepto del lenguaje como uno de los procesos simbólicos de la cultura y el concepto de la comunicación no verbal.

7.1.1 Comunicación como un proceso más amplio

Aunque los estudios de comunicación están en una evolución constante, todavía el concepto de la comunicación parece ser muchas veces un término utópico en el cual no hay mal entendidos y las expresiones son ilimitadas. Poco a poco los estudios de comunicación se dan cuenta que ésta va más allá que sólo el mandar y recibir un mensaje. “La comunicación es un rico entramado de posturas intelectuales y culturales que codifica la forma en que nuestra época se enfrenta a sí misma. Entender la comunicación entonces es entender mucho más” (Peters, 1999: 2, Traducción: Raúl Acosta).

Varios intelectuales contemporáneos participan en el debate sobre cómo redefinir el campo de la comunicación. Un ejemplo de estos es Peters (1986 y 1988) que explora y expone las razones por las cuales el campo de la comunicación todavía no se ha podido definir como tal, enfatizando sobre todo los usos institucionales de los términos y conceptos del mismo campo. Desde este punto de vista, lo que define la identidad única de la comunicación, es al mismo tiempo lo que mantiene las confusiones conceptuales que pertenecen a este campo. En este sentido, la dificultad radica en que la comunicación como palabra no define lo que estudia, sino más bien define un campo institucionalizado alrededor de ella. Por lo mismo, el término es sumamente ambiguo. Hay un rechazo hacia la reflexión teórica y los fundamentos epistemológicos del propio campo de la comunicación como herencia de las preguntas y críticas no resueltas con anterioridad, es decir, en el campo de la comunicación no hay un centro conceptual ni empírico, sin embargo el problema de la disputa se basa en diferencias de poder y no en “la razón”. También Matrín Serrano (2007) identifica la misma problemática del campo de la comunicación, afirmando que los estudios científicos de la misma se han demorado, es decir, se iniciaron hace aproximadamente un siglo y todavía están en una fase muy rudimentaria. Tanto Peters y Martín Serrano como otros intelectuales exponen la necesidad por algunas transformaciones radicales del pensamiento referidas a la naturaleza de la comunicación. Desde este punto de vista los saberes de la comunicación tienen que fundarse, como cualquier otro, en una teoría que les corresponda. Martín Serrano y Piñuel, entre otros, reconocen además que el campo de la comunicación está relacionado con otras disciplinas. El estudio de la comunicación constituye actualmente una de las fronteras del conocimiento, que serán referencia obligada tanto para las ciencias naturales, como para las ciencias del conocimiento y las ciencias socioculturales. Poco a poco, los intelectuales contemporáneos empiezan a construir y presentar nuevas teorías de la comunicación. Aunque el debate sobre el campo de la comunicación todavía continúa, se pueden proponer algunas aproximaciones de la comunicación, tanto general como intercultural, que aplican y son relevantes para este proyecto de tesis.

Una de las características más importantes del ser humano es la capacidad de expresarse. El hombre se ha definido a sí mismo con la capacidad de comunicar (Peters, 1999: 1). Como explica Cartmill, la gente puede hablar, lo cual los animales no pueden y esta capacidad hace del homo sapiens un animal acertado, poderoso y peligroso (Samovar y Porter, 2004: 138). “Comunicación” es una palabra con una gran historia. La palabra “*communicare*” en latín significa impartir o poner en común. Desde este punto de vista, la “comunicación” es una noción distinta que la de un diálogo o un proceso de interacción. Sin embargo, tomando el significado escolar, se pone más énfasis en la noción del mensaje, lo cual el autor Krippendorf llama ‘*message driven explanations*’. Desde esta perspectiva, no hay un sentido del intercambio, aunque en una audiencia de cualquier manera está presente, pero tiene un papel más pasivo. Comunicación también puede significar una conexión del ‘acoplamiento’. Otra manera de dar significado a esta palabra incluye una transmisión o un intercambio como dos veces una transmisión. En una forma más moderna, la comunicación puede servir como un término general para varias maneras de interacción simbólica (Peters, 1999: 7, 8, 9). En esta investigación se toma la palabra “comunicación” como un proceso en el cual las ideas, información y actitudes son

transmitidas y recibidas de alguna manera. Detrás de esta definición de comunicación está un proceso con gran complejidad. Los signos que se comunican son construcciones de una persona hacia otra, siendo combinaciones de significados que interactúan con la realidad. “Un signo por definición es una cualidad específica de experiencia fenomenológica, a través del cual llegamos a conocer la realidad, y con el cual quizá estemos preparados a actuar. Los signos son entonces las condiciones de percepción, interpretación, diálogo y acción” (Jensen, 1995: 17, Traducción: Raúl Acosta).

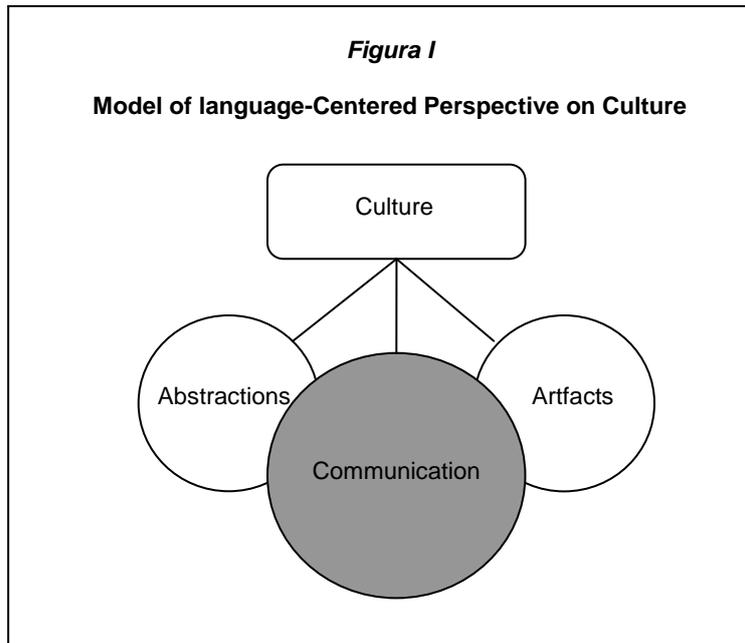
Como explica Martín Barbero, pensar la comunicación en América Latina es cada día más una tarea de envergadura antropológica. “Cambios que nos enfrentan a una acelerada desterritorialización de las demarcaciones culturales y a desconcertantes hibridaciones en las identidades.” (Martín Barbero, 2002: 207). Combinar la complejidad de la comunicación con diversas culturas, hace de la comunicación intercultural un campo de estudio único.

7.1.2 Comunicación intercultural

En este proyecto de tesis, se investiga y trabaja la comunicación intercultural desde el ángulo de la comunicación humana utilizando un enfoque antropológico. La comunicación intercultural generalmente significa la comunicación *física* entre personas de diferentes culturas nacionales, (Gudykunst y Mody, 2002: ix) lo cual será lo sustancial en esta investigación. Sin embargo, no se puede tomar la comunicación intercultural como concepto clave, sí no se entiende la comunicación cross-cultural. La comunicación cross-cultural es un estudio que viene de la antropología y estudia procesos de comunicación en diferentes culturas. Generalmente la comunicación cross-cultural hace comparaciones. Antes del estudio del campo, será indispensable generar información sobre las dos culturas tal cual de manera antropológica.

Para entender la comunicación intercultural es importante exponer la posición que tiene la comunicación en la cultura. En la figura 1⁵ se puede apreciar un acercamiento. En esta figura los aspectos alrededor de la cultura están relacionados con una cultura en específico. Esta teoría da énfasis a ‘los productos’ de una cultura, y no tanto en la formación y transmisión de la cultura a través de comunicación.

⁵ Tomado y elaborado de la figura de Johnson, en el libro de Samovar y Porter 2003: 189



Este modelo enfatiza en el papel especial de la comunicación en la cultura. Cultura o culturas como sistemas complejos, son construidos de diferentes sistemas simbólicos que generan significados. La comunicación conecta los dos sistemas de manera particular y sirve como el sistema mayor para el contacto entre humanos. Una descripción adecuada de una cultura necesita una visión de los sistemas que implican significados y acción en la cultura pertinente. Tres de estos sistemas, los cuales están relacionados, están presentes en la figura anterior y toman lugares importantes en la visión de cultura. El sistema de *Cultural Abstractions* influye y modifica posibilidades cognitivas y da estructura a las elecciones que caben en una cultura. Este sistema refiere a conceptos que incluyen valores morales, éticos, ideas del 'bien' y del 'mal', el sistema lógico, conceptos de justicia y de leyes, rituales, creencias espirituales, religiosas y otras ideas que no están directamente relacionadas con la realidad material. Los sistemas de 'abstracción' son la base para las culturas. Los conceptos a los cuales se refiere son guías para el comportamiento y la simbolización en el lenguaje. El sistema de '*cultural artifacts*' incluye productos de los participantes de la cultura, es decir: arte, diseño, fotografía, música, danza, la manera de vestirse etcétera. Los 'cultural' son expresiones sistemáticas de hábitos y significados simbólicos en una estructura específica. El último sistema alrededor de una cultura es el sistema de '*Cultural Communication*'. Se puede considerar este sistema como la fuente central usada por los humanos para crear, cuidar y cambiar la cultura. En este sentido, la comunicación tiene un papel central en ellas.

Dentro de los estudios de comunicación intercultural hay diferentes énfasis. Se puede concluir que hay cuatro grandes líneas que estudian la comunicación intercultural desde diferentes perspectivas: la perspectiva de la comunicación de masas, la perspectiva de la comunicación entre naciones y

gobiernos, la de negocios internacionales (*Business view*) y la más 'personal' de la comunicación intercultural. Estas últimas perspectivas, la de negocios internacionales y la más personal, son el rumbo de esta investigación. Eso significa que está enfocado en las dimensiones interpersonales de la comunicación intercultural. Además existen diferentes aproximaciones para incorporar lo cultural en teorías de la comunicación. (Gudykunst, 2005: 4) En primer lugar, lo cultural puede ser integrado en el proceso de la comunicación en las teorías de la comunicación, esto es que lo cultural está relacionado con la comunicación en sus teorías. Segundo, se pueden diseñar teorías para describir o explicar cómo la comunicación varía en diferentes culturas. En tercer lugar, se pueden generar teorías para describir o explicar la comunicación entre personas de diferentes culturas. Como lo dice Gudykunst, esta manera es la más utilizada para incorporar lo cultural en teorías de la comunicación. La aproximación que se usa en esta investigación será también esta última. Sin embargo, en la práctica estas aproximaciones se traslapan en la mayoría de los casos. Fons Trompenaars, en su libro *Riding the Waves of Culture, Understanding Cultural Diversity in Business* maneja varias dimensiones o "nodos" de la cultura. Como señala este autor, estas dimensiones tienen un gran impacto e influencia en la manera en que actúan y se comunican los seres humanos, sobre todo en una situación laboral en donde grupos de diferentes culturas están trabajando juntos (Trompenaars, 1993: 29). Trompenaars y Charles Hampden-Turner establecieron un modelo de cultura que conlleva en total siete dimensiones. Cinco de estas siete orientaciones o "nodos" cubren las maneras en que las cuales los seres humanos conviven o se relacionan:

1. Universalismo o particularismo (reglas y/o relaciones informales).
2. Individualismo o colectivismo (communitarianismo) (grupos y/o individuales).
3. Neutral o. emocional (emociones).
4. Específico o difuso (responsabilidad).
5. Logro o adscripción (estatus).

Además se proponen distintas maneras de considerar o manejar el tiempo:

6. Secuencial o sincrónico (tiempo)

La última dimensión importante que menciona Trompenaars es la actitud o la manera de manejar la naturaleza:

7. Control interno o control externo (naturaleza).

Aunque la teoría de comunicación intercultural ha mejorado mucho en los últimos 20 años, en los estudios de la comunicación intercultural faltan todavía aspectos importantes por desarrollar. Samovar y Porter creen que "(...) mientras nuestros contactos interculturales cambian en cantidad e intensidad, hay una necesidad de presentar ensayos que reflejen ese cambio" (Samovar y Porter, 2003: vii, Traducción: Raúl Acosta). Sobre todo el libro de Gudykunst (2005) explica brevemente estas faltas:

- 1) No hay suficientes estudios de comunicación intercultural que hayan sido teorizados subjetivamente. "Sólo unos pocos teóricos incluidos aquí afirman haber desarrollado teorías subjetivistas (...). Hay claramente una necesidad por más teorización subjetivista y por integrar teorías subjetivistas y objetivistas" (Gudykunst, 2005: 25, Traducción: Raúl Acosta).

- 2) No hay suficientes estudios de comunicación intercultural fuera de Estados Unidos o traducidos a otra lengua que no sea el inglés, es decir, la mayoría de los estudios sobre esta temática los han realizado personas que nacieron en ese país. Estudios fuera de Estados Unidos pueden producir una mirada diferente hacia este tema. “Hay, sin embargo, una necesidad por teorías indígenas desarrolladas por académicos fuera de Estados Unidos” (Gudykunst, 2005: 25, Traducción: Raúl Acosta).
- 3) El asunto del poder no está suficientemente incorporado en la mayoría de los estudios de comunicación intercultural. “El poder necesita estar incorporado en las teorías de comunicación intercultural” (Gudykunst, 2005: 26, Traducción: Raúl Acosta).
“Desafortunadamente, hay insuficiente investigación sobre el poder en interacciones interculturales para un capítulo” (Gudykunst y Mody, 2002: 180, Traducción: Raúl Acosta).
- 4) La mayoría de los estudios son compatibles entre ellos mismos. No hay suficientes estudios que combinen teorías y por esta razón la mayoría de los estudios sobre la comunicación intercultural tienen diferentes condiciones y límites. “Integrar teorías (...) aumentará la habilidad de entender la comunicación intercultural” (Gudykunst, 2005: 26, Traducción: Raúl Acosta).
- 5) Faltan estudios que se preocupen sobre las teorías de los estudios de comunicación intercultural. “Lo que se necesita es investigación diseñada para probar teorías para avanzar en el entendimiento de la comunicación intercultural, no más investigación sin teoría” (Gudykunst, 2005: 26, Traducción: Raúl Acosta).

Aunque en los estudios de la comunicación intercultural todavía existen ciertas faltas, no es nada nuevo. Este concepto ya existe desde la primera vez que diferentes culturas se encontraron.

En la comunicación intercultural y en la comunicación cross-cultural, las culturas son centrales. Para el antropólogo norteamericano Clifford Geertz, una cultura *no* es: “un poder, algo con lo que los acontecimientos sociales, los comportamientos, las instituciones o los procesos puedan ser relacionados de forma causal. Es más bien una compleja red de significaciones que da un sentido común o público a los comportamientos y los discursos de los actores individuales.” (Geertz, 1973, citado por Mattelart: 101). Desde el punto de vista de Geertz, para entender una cultura se deben entender los ‘modos de expresión’ o ‘sistemas de símbolos’ usados por los participantes. Más que comprender la cultura como algo interior de un individuo, Geertz ve a la cultura como algo público debido a que los significados son públicos también. Se puede afirmar que la concepción hoy en día más difundida en el ámbito de las ciencias sociales es la llamada ‘concepción simbólica de la cultura’, introducida en los años setenta por Clifford Geertz (1973) y reformulada de manera más sociológica por John B. Thompson (1998) (Giménez, 2007: 215). Giménez establece una distinción entre formas interiorizadas y formas objetivas de la cultura (Giménez, 2007: 44). Esta distinción se puede encontrar también en los textos de Bourdieu: la diferencia entre formas simbólicas y estructuras mentales interiorizadas por un lado y símbolos objetivos por otro (Bourdieu, 1985: 91). En esta investigación el interés *no* es tanto considerar la cultura bajo la perspectiva de las cosas o sus formas objetivas sino bajo la perspectiva de los sujetos, es decir, bajo sus conceptos interiorizados. Tomando en cuenta

esta concepción, la cultura se define sobre todo como “pautas de significados compartidos y relativamente estabilizados, es decir, como el universo de significados, informaciones y creencias que dan sentido a nuestras acciones y a los cuales recurrimos para entender el mundo” (Giménez, 2007: 215).

7.1.3 El papel del lenguaje

Para un mejor entendimiento de las culturas el lenguaje es, por sus características, una de las herramientas centrales. El lenguaje puede dar un entendimiento de las culturas en específico. “Como el lenguaje refleja la mayoría de los tipos de relaciones sociales, éste también es el medio principal para ganar acceso a los mundos de vida de los demás, a las maneras de entender el mundo de otras culturas y a conocer las distintas formas de consciencia sobre una perspectiva histórica” (Jensen, 1995: 130, Traducción: Anne Rodenburg). Por esta razón, el lenguaje tiene, cada vez más, un papel importante en los estudios cualitativos de la comunicación intercultural.

El papel que ocupa el lenguaje en la cultura varía en diferentes teorías. Una perspectiva es que el lenguaje tiene un rol esencial de transmitir la cultura en la cual la metáfora de transmitir implica transportar algo de una persona a otra, de un lugar a otro, o de un tiempo a otro. En la segunda mitad del siglo XX, la metáfora de la transmisión se convirtió popular sobre todo en Estados Unidos por la fascinación de las nuevas tecnologías y los medios de comunicación (Johnson, 2000: 187). Desde otra perspectiva, el papel del lenguaje en la cultura se puede comprender como formativo, por el hecho de que el lenguaje es una acción simbólica que crea la substancia de cultura. Uno de los intelectuales más importantes en este tema es George Herbert Mead (1934). En su teoría, él describe que los humanos usan el lenguaje para crear situaciones e indicar estos aspectos que son considerados como importantes, significantes y caben en su ‘realidad’. “El lenguaje no solo simboliza una situación u objeto que ya está ahí; hace posible la existencia o aparición de esa situación u objeto, pues es parte del mecanismo por el que esa situación u objeto es creado” (Mead, citado por Johnson, 2000: 187, Traducción: Raúl Acosta). Desde este punto de vista, el lenguaje simboliza pero también crea cultura. Como Schultz (1990) explica, se puede concluir que la relación entre cultura y lenguaje es *unidad paradójica* en la cual cultura y lenguaje influyen en ellos mismos de manera recíproca.

Si se define la cultura como una referencia a los procesos simbólicos de la sociedad, se puede apuntar que la cultura se concibe como una dimensión analítica de la vida social, aunque relativamente autónoma y regida por una lógica (semiótica) propia y diferente de las lógicas que rigen (Giménez, 2007: 30). Clifford Geertz y John B. Thompson llaman a este enfoque de la cultura la “concepción simbólica” o “semiótica”. Por lo tanto, la cultura debería de imaginarse como el conjunto de hechos simbólicos presentes en una sociedad. El lenguaje es un creador y una ‘puerta de salida’ de todos los hechos simbólicos. Los sonidos del lenguaje han dado significado a percepciones, sentimientos e ideas, por lo tanto, el lenguaje es mediado por la cultura. Aristóteles, citado por Jensen, explica este proceso:

Las expresiones habladas son símbolos de impresiones mentales y las escritas lo son de expresiones habladas. Y así como no todos los hombres tienen la misma caligrafía, no todos hacen los mismos sonidos vocales, pero todos son signos de las mismas impresiones mentales, y éstas están basadas en las mismas cosas. (Aristotle in Clarke, 1990, citado por Jensen, 17).

Este párrafo identifica los tres conceptos claves de la epistemología y la semiótica, es decir, los objetos que se perciben (cosas), las percepciones en la mente (impresiones mentales), y los medios de percepción y comunicación (las expresiones verbales y escritas).

Se puede concluir que el lenguaje tiene un papel importante en la cultura. El sistema de la comunicación y el lenguaje es la fuente central usada por los humanos para crear, cuidar y cambiar una cultura. "Más que cualquier otra característica particular, entonces, el lenguaje es lo que nos hace humanos" (R.L. Trask, 1995: 1, Traducción: Raúl Acosta). Los humanos usan el lenguaje para crear situaciones e indicar estos aspectos. En este sentido, el lenguaje no es simplemente una simbolización de una situación o de un objeto, sino que hace posible la existencia de la aparición de esta situación u objeto, por el hecho de que es una parte del mecanismo de la creación de la situación o el objeto. Además, como Clifford Geertz explica, compartir símbolos públicos a través del lenguaje da realidad a la identidad cultural. "El hecho de compartir a través de expresiones de valores, costumbres y orientaciones exteriores, es lo que une a la gente a través de acciones simbólicas dentro de un mismo contexto cultural" (Johnson, 187, mi traducción). "(...) y el lenguaje hace que un grupo mantenga y demuestre que son miembros de un grupo de una manera profunda" (R.L. Trask, 1995: 83, mi traducción). En este sentido, el lenguaje está totalmente incorporado dentro de las diferentes culturas. Como explica Smith en la siguiente frase, la comunicación (y por lo tanto el lenguaje) y la cultura, son inseparables.

En sociedades modernas, diferentes personas se comunican en distintas maneras, como lo hacen diferentes sociedades en el mundo; y la manera en que la gente se comunica, refleja la manera en que se vive. Es su cultura. ¿Quién habla con quién? ¿Cómo? ¿Y sobre qué? Estos son las preguntas sobre comunicación y cultura. Una geisha de Japón y un bibliotecario de Nueva Inglaterra mandan y reciben mensajes en distintos niveles, canales y redes. Cuando los elementos de la comunicación son distintos o cambian, los elementos de su cultura son distintos o cambian a su vez. La comunicación y cultura son inseparables. (Smith 1966, citado por Samovar y Porter 2003: 7, mi traducción).

Justamente este hecho hace a la comunicación entre dos culturas un asunto complejo. En una comunicación intercultural las diferencias en las formas de representar objetos en impresiones mentales, las cuales se expresan a través del lenguaje, son mucho más notables. Por lo tanto, para entender una cultura no solamente deben comprenderse los 'modos de expresión' o 'sistemas de símbolos' usados por los participantes, sino también el proceso que se encuentra detrás de eso. Esto

ya implica la dificultad de la comunicación intercultural: la manera de construir signos (*signs*) es distinta en diferentes culturas. En la teoría de los signos, todos los pensamientos, percepciones e interacciones con la realidad están mediados por éstos. Peirce (1958) da una definición clara de lo que es un signo. “Un signo, o representamen, es algo que significa algo a alguien en algún aspecto o capacidad. Está dirigido a alguien, es decir, crea en la mente de esa persona un signo equivalente, o quizá uno más desarrollado. Ese signo que crea lo llamo el intérprete del primer signo. El signo se refiere a algo, su objeto”. (Jensen 1995: 21). Si se toma lo anterior en cuenta, las problemáticas que pueden entrar en un cierto tipo de comunicación, van mucho más allá que un conocimiento insuficiente del otro idioma. Los discursos entre dos personas de diferentes culturas muchas veces no funcionan por conflictos entre estos sistemas de ‘abstracción’ en las culturas. Como explica Federici Fellini: “Un lenguaje diferente es una visión de vida distinta” (Samovar y Porter, 2004: 138, Traducción: Raúl Acosta).

7.1.4 El papel de la comunicación no verbal

La mayoría de los mensajes en un proceso de comunicación, comunican a través del lenguaje, es decir, de manera verbal o escrita. Sin embargo, existen también muchas maneras de expresarse y comunicar un mensaje sin el uso del lenguaje, a través de, actitudes, expresiones de la cara, imágenes o gestos. Esto es lo que se llama comunicación no verbal. También hay que tomar en cuenta la comunicación vocal, lo cual implica un proceso de comunicación en que se utiliza la voz. A su vez, la comunicación no-vocal es un proceso de comunicación en la cual no se utiliza la voz. En la siguiente Figura 2⁶, se expone un panorama claro sobre los significados de la comunicación no verbal y no vocal.

	Vocal	No vocal
Verbal	Palabra expresada con la voz	Palabra escrito, visual
No verbal	Tono de voz, entonación, volumen	Actitud, gestos, vista, tacto, gusto, olfato

En este sentido se puede concluir que la comunicación no verbal puede ser vocal, es decir, con la voz, pero también no vocal: sin la voz.

En la misma línea del papel del lenguaje, también la gestualidad de las personas e incluso su comportamiento táctil son productores del sentido que puede ser fundamental en ciertas ocasiones.

⁶ Tomado y elaborado de la figura en el libro de Olsthoorn y van der Velden 2002: 20

“(…) si el comportamiento no verbal es innato y universal propio de la especie humana o si bien ha sido aprendido con la socialización y, por tanto, con notables diferencias culturales” (Rodrigo Alsina, 1999: 132). La comunicación no verbal es tan importante cuando se estudia la comunicación intercultural debido al hecho de que ‘las reglas’ de la comunicación no verbal están incorporadas en la cultura: “(…) el aspecto físico está a menudo culturalmente programado” (Davis, 1976:52) “Situándonos en el ámbito de la comunicación intercultural la importancia de la comunicación no verbal es incuestionable” (Rodrigo Alsina, 1999: 133). Aunque los participantes de dos culturas diferentes tengan alguna lengua común, como el inglés, es difícil que compartan las mismas reglas de la comunicación no verbal. Estas reglas se producen normalmente “menos consciente” que las reglas de una lengua y por tanto necesitan más conocimiento cultural. “No se suele aportar en los cursos de idiomas conocimientos sobre la gestualidad o sobre las normas de conducta olfativas” (Rodrigo Alsina, 1999: 133 y Argyle 1978: 47, 50) expone la funcionalidad comunicativa de la comunicación no verbal. Él señala que actúa de tres formas diferentes:

- 1 Comunica actitudes y emociones;
- 2 Apoya la comunicación verbal;
 - a. Completa el significado de las locuciones verbales;
 - b. Controla la sincronización;
 - c. Produce el *feedback* (retroalimentación);
 - d. Mantiene la atención.
- 3 Sustituye al lenguaje verbal.

7.2 La construcción del 'otro' en la convivencia

Por lo que hace a la comprensión y a la comunicación
Debemos darnos cuenta de que el otro, que no pertenece a mi cultura,
no piensa obligatoriamente la realidad como yo la conozco y a la inversa.
(Weber, 1996)

Para comprender el concepto de la construcción del 'otro' en la convivencia, se debe enfrentar primero a una breve explicación del 'otro' como una persona 'diferente'. Después, se da una visión sobre la identidad sociocultural que se crea a través de percepciones hacia uno mismo y el 'otro'. Inicialmente, es importante mencionar que la construcción del "otro" y el papel de las percepciones son dos conceptos distintos, aunque fuertemente relacionados. En este sentido, se explicará el concepto de la construcción social como uno de los procesos simbólicos de la cultura para entender el conjunto y la compleja relación entre las identidades, las percepciones y los 'otros'.

Al empezar la investigación, se decidió que las Representaciones Sociales (Moscovici) serían las herramientas adecuadas con las cuales se iba a estudiar la comunicación intercultural. Sin embargo, se dio cuenta que no es necesario emplear una teoría tan densa y rica como las Representaciones Sociales si el objetivo más importante de la investigación va por otro lado: estudiar la comunicación intercultural. Se decidió estudiar la comunicación intercultural entre dos grupos a través de la construcción del 'otro', es decir, a través de las percepciones que son conjuntos de opiniones, creencias e informaciones de uno hacia el 'otro'. El concepto de la construcción del 'otro' como herramienta y como base de varias teorías, tendrá el papel, la importancia y la densidad que merece, aplicado totalmente a esta investigación en específico. Aunque ya no se trabaja desde la teoría de las Representaciones Sociales, se inspiró, entre otras cosas, en esta teoría para entender mejor ciertas construcciones mentales.

7.2.1 La construcción social del 'otro' en la convivencia

Desplazarse significa tomar conocimiento de aquellos que difieren de 'nosotros' (Ortiz, 1998: 5) y "el otro" se convierte en "un extraño" que tiene distintas culturas. El 'otro' está dentro del tema de la alteridad: lo extraño, lo ajeno, lo diferente. Husserl propone que la definición de la experiencia de lo ajeno es la "verificable accesibilidad de lo que es originariamente inaccesible" (Husserl, citado por Esquirol, 2005:46, Traducción: Raúl Acosta) En este sentido no se debe de comprender 'otro' como aquello que todavía no se conoce, sino que es susceptible de ser conocido. "Cada uno de nosotros construye su propia variedad de "otros" a partir de la memoria sedimentada, seleccionada y procesada de encuentros pasados, comunicaciones, intercambios, trabajos conjuntos o batallas." (Bauman, 2005: 167). La construcción de otro es una acción tan común que los humanos ni siquiera

lo piensan con tanta conciencia. Los polos de intimidad y anonimato están hechos de clases y categorías. Esto quiere decir que los seres humanos derivan su identidad de la categoría a la que “pertenecen”. Sin embargo, si un grupo de seres humanos se encuentra con otro que está fuera de esta categoría conocida, como en un proceso de comunicación intercultural, no se puede afirmar que se conoce a este grupo, sino más bien que se sabe de ellos a través de una tipificación, es decir, como tipos, no como personas. “Mientras más se alejan del polo de la intimidad, más se convierten en extraños. (...) La ‘extrañeza’ de los extraños significa precisamente nuestra sensación de estar perdidos, de no saber cómo actuar y qué esperar (...)” (Bauman, 2005: 171). Cuando dos culturas se relacionan, generalmente entra un cierto sentimiento de “peligro” y no tanto por la otra persona o el otro grupo, sino por conocer mejor a su mundo, a través de conocer un otro mundo. “El extraño representa la amenaza de una clasificación equivocada, pero, lo más aterrador, resulta una amenaza a la clasificación como tal, al orden del universo, al valor de orientación del espacio social, a mi mundo” (Bauman, 2005: 171).

Cada persona o conjunto de personas como un grupo, construye el ‘otro’ basándose en el sentimiento de que su propio grupo es el centro de lo que es razonable y correcto en la vida, es decir, los otros pueden ser juzgados con los propios patrones. Esto es un proceso de etnocentrismo que entonces postula que lo propio es lo adecuado y lo ajeno va de lo exótico a lo inadmisibles. El etnocentrismo es un concepto que se basa en una comparación: la del propio grupo, con los ‘otros’. Sin embargo, esta comparación se basa en prejuicios que suponen la incapacidad de reconocer que la diferencia “no implica la inferioridad de aquellos grupos que son desde el punto de vista étnico diferentes” (Rodrigo Alsina, 1999: 82). Esta incapacidad proviene del desconocimiento del ‘otro’ y por tanto se construyen estereotipos, los cuales tienen varias funciones: en primer lugar, ayudan a crear cierto orden en el complejo universo social. Los estereotipos permiten clasificar y tipificar de manera fácil. En segundo lugar, los estereotipos sirven para justificar los privilegios y las diferencias sociales. En tercer lugar, definen los límites del propio grupo y por último, los estereotipos suponen la atribución a las personas particulares de las supuestas características de su cultura (Rodrigo Alsina, 1999: 83). El etnocentrismo tiene una aspiración universalista a partir de una posición particularista de una cultura que se generaliza. “En esta forma, se reduce la humanidad a los límites de la propia cultura” (Rodrigo Alsina, 1999: 82).

No se puede considerar al ‘otro’ o la cuestión de lo extraño sin insistir en los límites de la razón, es decir, los límites sociales aunque pueden contar también con su concomitante territorial (Barth, 1976: 17). La identificación de otra persona en el mismo grupo étnico implica un reconocimiento y una coparticipación de criterios de valoración y de juicio, es decir, que ‘juegan el mismo juego’. Entre ellos mismos existe por lo tanto la posibilidad de diversificación y expansión de su relación social. (Barth, 1976: 17) Sin embargo, y por otro lado, cuando los otros se convierten en extraños como miembros de un otro grupo étnico, supone un reconocimiento de las limitaciones para llegar a un entendimiento de esta distinción. Los límites de las maneras de, por ejemplo, ver, sentir o hablar no son indefinidamente amplios, es decir, toda mirada conlleva parcialidad. (Esquirol, 2005: 54) Es

importante tomar en cuenta que no existe una perspectiva universal que incluya todas las perspectivas posibles en el mundo. Lo mismo se puede decir de la percepción de un sujeto:

Lo que somos, nunca lo somos completamente. El 'sujeto' que parecía servir de base a todo lo que es y que se consideraba a sí mismo como lugar o portador de la razón, sufre una 'auto retirada' que ningún reflexivo <retorno a sí mismo> puede compensar. Dicho brevemente, jamás hay un mundo en el que estemos completamente en casa, ni hay jamás un sujeto que mande en su propia casa (Waldenfels, 1997: 19).

La identidad tiene que ver con la idea que tenemos acerca de quiénes somos y quiénes son los otros, es decir, con la percepción que tenemos de nosotros mismos en relación a los demás, construido culturalmente en un cierto espacio y tiempo. (Giménez, 2007:60) Entonces la identidad sociocultural se refiere a la construcción de un 'nosotros', diferente a 'otros' (Arteaga Aquirre, 1999: 63). "Tengamos en cuenta que la identidad es una relación dialéctica entre <el yo> y <el otro>. No hay identidad sin <el otro>" (Rodrigo Alsina, 1999: 55). En este sentido se puede comprender la identidad también como una construcción de sentido social y como una construcción imaginaria que resulta de una percepción, tanto de sí mismo como del otro. Este proceso implica una acción de distinción: se infiere que comparten la misma identidad y se distingue de otras personas que no parecen similares. Los seres humanos distinguen fácilmente cuáles personas pertenecen al mismo sistema cultural y cuáles personas son culturalmente distintas por lo tanto le llaman 'los otros' (Bauman, 2005). Por ende hay que tomar en cuenta que dentro de las identidades socioculturales se puede reconocer otra distinción: la identidad como idea de un determinado grupo acerca de quiénes son ellos y la identidad como idea que tiene otro grupo acerca de las mismas personas. Esto significa que si se relacionan dos grupos diferentes, se ponen en juego cuatro identidades socioculturales y por tanto cuatro percepciones. Como ya se ha mencionado, una construcción social del otro (y de sí mismo), resulta en una percepción dinámica, construida socialmente.

7.2.2 Percepciones

Se puede afirmar que una identidad sociocultural existe a través de una percepción acerca de un grupo de gente. La palabra percepción viene del latín *`percipere`* que significa recoger o aprender por medio de los sentidos, el pensamiento o de la reflexión, de todo lo que se presenta a la mente. La percepción se define en esta investigación como un proceso constructivo por el que la mente organiza los datos cognitivos a los que se confiere una significación. Como es un acto psíquico que incluye elementos sensibles, no puede haber sensación sin percepción, pero no a la inversa (Blazquez, 1997: 372). Para lograr una mejor comprensión del concepto de la percepción y la definición dada, se considera necesario ofrecer un panorama breve sobre la "pregunta por la percepción", es decir sobre las dos líneas de pensar sobre una percepción durante un proceso de construcción de objetos de investigación. Se puede afirmar que en la teoría de la comunicación contemporánea existen básicamente dos posturas epistemológicas desde dónde considerar procesos cognitivos relativos a un objeto social. Estas dos líneas de pensar representan las dos posturas

principales entre los comunicólogos contemporáneos. Por un lado existe el punto de vista realista. Desde este punto de vista, el objeto de conocimiento, el cual en este caso es la percepción, es independiente del sujeto de conocimiento. Por otro lado existe la manera de pensar basada en el constructivismo (radical), que refleja mayormente la postura de esta tesis, y que considera las percepciones de un grupo hacia el otro. Un teórico importante que utiliza este enfoque es Galsersfeld y vale la pena presentar una breve explicación de su tesis central. Galsersfeld afirma que el mundo experimentado está construido por las personas mismas porque éstas no se detienen a analizar ni a entender cómo se realiza ese acto de construcción. Sin embargo, Galsersfeld afirma que el constructivismo es radical por el hecho de que rompe con las convenciones y desarrolla una teoría del conocimiento en la cual éste ya no se refiere a una realidad “objetiva”, sino más bien se refiere al ordenamiento de un mundo constituido de nuestras experiencias (Galsersfeld, 1981: 23). En este sentido el autor concluye que no hay que considerar al “constructivismo radical como representación o descripción de una realidad absoluta, y que no lo concebirá como posible modelo de conocimiento en seres vivos cognitivos que son capaces de construir un mundo más o menos digno de confianza en virtud de su propia experiencia” (Galsersfeld, 1981: 36). Maturana y Mpodozis (1987), que pertenecen a la misma línea constructivista, afirman de modo parecido que “la correspondencia estructural entre un individuo y su medio no surge de la determinación del mismo por el medio, sino que se da como condición de existencia del individuo en su dinámica histórica de interacciones con el exterior, mientras conserva sus principios de organización y adaptación” (Maturana y Mpodozis, 1987: 65). De este modo, las percepciones se pueden considerar como una configuración conductual del objeto. En este sentido los seres vivos, es decir los individuos, son sistemas constitutivos dinámicos y determinados estructuralmente. Desde este punto de vista, todo lo que ocurre en un individuo surge en él en cada instante y es determinado por su estructura. Como señalan los autores, “la existencia de un individuo como sistema dinámico consiste en un fluir de cambios estructurales que sigue un curso contingente a las interacciones que tiene en el medio bajo condiciones de conservación de su correspondencia estructural con él” (Maturana y Mpodozis, 1987: 64). De este modo los autores concluyen que cualquier intento por explicar fenómenos cognitivos como fenómenos asociados a una función connotativa o denotativa de una realidad independiente del observador, es inválida (Maturana y Mpodozis, 1987). En otras palabras, en esta investigación aquí presentada se construyen las percepciones a partir de las experiencias individuales y esta realidad no se encuentra “fuera” de quien la percibe, sino que en cierto modo es “construida” por su propio aparato cognoscitivo.

Inspirándose en la teoría de las Representaciones Sociales de Moscovici y en la teoría de los Habitus de Bourdieu, las cuales coinciden en varios aspectos como lo afirma también Giménez: “(...) el paradigma de las representaciones sociales –homologable, como queda dicho, a la teoría del habitus de Bourdieu (...)” (Giménez, 2007:49), se puede afirmar que una percepción, como en esta investigación se llaman, es un conjunto de elementos cognitivos relativos a un objeto social que existe de opiniones, informaciones y creencias. Entendiendo por los distintos elementos cognitivos lo siguiente:

- Opiniones: una opinión es una forma de conocimiento intermedia entre la ignorancia y la ciencia. Se entiende por opinión la expresión del pensamiento propio sobre algo (un hecho o acontecimiento) (Blazquez, 1997: 353)
- Informaciones: se llama informaciones a los actos y efectos de transmitir mensajes mediante una serie de signos codificados, que han de ser descifrados e interpretados por el sujeto receptor. Shannon y Weaver (1949) identifican la información con la idea de la reducción de incertidumbre. (Blazquez, 1997: 243)
- Creencias: la acción de creer, que se basa en las creencias, es la aceptación de algo sin razonamiento y que no necesita justificarse por aparecer evidente para el que cree. En la creencia está el hombre en la absoluta seguridad de lo que cree. Las creencias son los presupuestos que subyacen a nuestras decisiones personales (Blazquez, 1997: 92).

Aunque los elementos cognitivos existen teóricamente de opiniones, informaciones y creencias, no me parece tan útil separarlos, tal cual, en el siguiente capítulo de la metodología, debido a que la experiencia muestra que para los individuos es confuso y por lo tanto difícil hacer una separación entre 'yo pienso', 'yo sé' y el 'yo creo'. Prefiero mencionarlos como un conjunto relacionado a través de una estructura: "Tal opinión es considerada equivalente a tal otra, tal creencia es juzgada incompatible con tal información, etc." (Moliner, Rateau y Cohen-Scali, 2002: 2) "El creer está en el afecto, pero lo que se cree está en el conocimiento" (Blazquez, 1997: 92). Esta es al mismo tiempo la primera característica de una percepción: de ser organizada. La segunda es la de ser compartida por los individuos de un mismo grupo social o una 'sociedad'. No obstante, tomando en cuenta los rasgos identificatorios de una sociedad, es importante mencionar que formar parte de un grupo social o una sociedad va mucho más allá que convivencia y por lo tanto es por gran parte una afirmación ideológica. (Giddens, Turner, 408). La característica de la percepción de ser compartida depende mucho de la homogeneidad del grupo y de la postura de los individuos en relación con el objeto representado (Moliner, Rateau y Cohen-Scali, 2002: 2). La tercer característica consiste en su modo de construcción: "ella es colectivamente producida durante un proceso global de comunicación" (Moliner, Rateau y Cohen-Scali, 2002: 2). La comunicación es una herramienta indispensable en la construcción de las percepciones (pero también funciona al revés) debido a que permiten al grupo poner en común los elementos que construyen la percepción: La comunicación es una acción simbólica que crea la substancia de la cultura y por tanto de la percepción. Los seres humanos utilizan la comunicación para crear situaciones e indicar estos aspectos que son considerados como importantes, significantes y caben en su 'realidad'.

Trabajar con las percepciones de los grupos investigados implica dos etapas importantes en la investigación: en primer lugar, uno debe investigar cuáles son las percepciones relevantes de los grupos guatemaltecos hacia los holandeses que establecieron el proyecto a través de la empresa Van Oord, para el objetivo de esta investigación y después se deben investigar las percepciones holandesas hacia los grupos guatemaltecos. Al final se puede concluir cómo es la comunicación intercultural entre ambos grupos, afectada por estas percepciones.

7.3 Poder

(...) los esfuerzos de un hombre por ejercer influencia sobre otro son simplemente parte de un esfuerzo global encaminado a enfrentarse con su medio ambiente y controlarlo, a fin de hacer más efectivas sus posibilidades de supervivencia.

Newbold Adams, 1978: 19

Las relaciones sociales interculturales que se establecen por motivo de un proyecto de “asistencia para el desarrollo”, pueden ser pensadas a través del concepto de poder como característica de las acciones sociales, ya que en todas las relaciones sociales establecidas hay un cierto tipo de poder (Newbold Adams, 1971: 34). Sin embargo, cuando un extranjero busca tal relación intercultural con el propósito de “ayudar” a un local, ésta pasa a ser más compleja por su aspiración de “asistirla”. Es allí donde el poder juega un papel aún más importante en la relación entre ambos. Tomando en cuenta el enfoque socio-cultural de esta investigación, es por tanto indispensable incluir el concepto de poder como articulador de los comportamientos de ambos grupos e individuos.

Para comprender qué es el poder, uno debe primero enfrentarse a la dificultad de definir el concepto. Tomando esto en cuenta, se proporciona aquí una aproximación al concepto en dónde se mencionan algunas generalidades sobre el tema. En seguida, se exponen tres modalidades del poder que son útiles para la observación y la clasificación del ejercicio del poder en las relaciones sociales.

7.3.1 La dificultad de definir poder

Por miles de años los seres humanos han utilizado el término “poder” en sus escrituras, religiones y vidas cotidianas. Sin embargo, al mismo tiempo, esta “impresión de la realidad” siempre ha sido cuestionada: “poder ha sido una de esas palabras que todos usan sin siquiera definirla satisfactoriamente.” (Wrong, 2004: viii, mi traducción). Como señala Pierre Legendre (1979: 20), el poder existe porque se cree en él.

Se utiliza el término “poder” como una calidad o atributo usado por individuos, grupos u otras estructuras sociales y como un indicador de procesos o relaciones, activos o interactivos, entre individuos o actores colectivos. Además, el término “poder” se emplea en procesos y fenómenos psicológicos. Sobre todo en los últimos años, “poder” se convirtió aún más en un término difuso y complejo en la teoría social y política que por gran parte es gracias a la influencia de la teoría de Foucault y las ideas de Nietzsche. Como señala Stephen Dedalus, poder es un “concepto esencialmente en discordia”, lo cual significa que gente con distintos valores y creencias meramente no están de acuerdo respecto a la naturaleza y la definición del concepto (citado por Wrong, 2004: viii, mi traducción). Por lo tanto, como lo menciona Giménez, el poder no es una “substancia” ni una “esencia”, sino un concepto relacional históricamente determinado. El poder *no* es:

Algo que se pueda adquirir, arrebatarse o compartirse, algo que se pueda conservar o dejar escapar; el poder se ejerce a partir de innumerables puntos de apoyo y dentro de un juego de relaciones desiguales y móviles (Foucault 1976, citado por Giménez, 1989: 11).

En este sentido, la historicidad es una característica importante del poder "(...) las configuraciones móviles del poder varían cualitativamente según las diferentes formaciones sociales que se han dado en la historia" (Giménez, 1989: 11). Giménez concluye que los fundamentos, las tecnologías y la eficacia social del poder son diferentes según se trate de una sociedad arcaica, de una sociedad feudal o de una sociedad capitalista. "Se sostiene entonces que no puede haber un significado comúnmente aceptado o incluso preferido mientras la gente difiera en aspectos normativos como es probable que lo hagan indefinidamente, si acaso no por siempre" (Wrong, 2004: viii, mi traducción).

Aunque el poder es difícil de definir por su característica "subjetiva", no significa que no se puedan mencionar algunas generalidades sobre el poder. Sin embargo, como afirma Giménez, "esta generalidad no debe interpretarse como expresión conceptual de una esencia, sino como esquematización nominal de ciertos rasgos comunes extraídos por comparación de las diferentes formas históricas del fenómeno" (Giménez, 1989: 11).

7.3.2 Una aproximación del poder

Cuando se habla de poder, se refiere normalmente a una cierta capacidad física de acción. Esto quiere decir que "poder algo" es tener la posibilidad de hacerlo o lograr un fin. No obstante, "poder" no es solamente la capacidad de hacer algo por sí mismo, sino también la capacidad de hacerlo por medio de otros, o como lo dice Giménez: "la posibilidad de disponer de la capacidad de acción de otros para lograr determinados fines" (Giménez, 1989: 12). Se puede, por lo tanto, hacer una distinción entre dos tipos de poder: el poder como capacidad y el poder como ejercicio (Giménez, 1989: 13). Por lógica, este último supone al primero. Es decir, no hay ejercicio sin capacidad, sin embargo, una capacidad no necesariamente se convierte en un ejercicio. Aunque Michel Foucault ignora esta distinción afirmando que el poder sólo existe como ejercicio de estrategia (Foucault 1976, citado por Giménez, 1989: 13), parece útil mencionar los dos para al mismo tiempo alejarse del primero. Es importante mencionar que el poder existe tanto dentro como aparte de las relaciones sociales (Newbold Adams, 1971: 32). Sin embargo, en esta tesis "poder" se refiere específicamente al poder como ejercicio dentro de ciertas relaciones sociales.

Existen dos características del poder en una relación social que "vale la pena" mencionar. La primera es que el poder existe como un aspecto de toda la relación social. En todas las relaciones sociales establecidas por cualquier razón existe un cierto tipo de poder. En segundo lugar, el poder en una relación social siempre es recíproco, es decir, el poder siempre existe al alcance de ambas partes (Newbold Adams, 1971: 34). Alguna forma de poder en una relación social ya implica cierta forma de dominio sobre otros y por lo tanto la emergencia de una asimetría en una relación. Max Weber

comparte esta posición en su definición del concepto: “Poder significa la probabilidad de imponer la propia voluntad, dentro de una relación social, aun contra toda resistencia y cualquiera que sea el fundamento de esa probabilidad” (Weber, 1974: 43). En este sentido, se puede concluir que el concepto de poder es el control que ejerce una parte, por ejemplo un individuo, grupo u organización, sobre el medio ambiente en que se desenvuelven los demás. Sin embargo, como afirma Newbold Adams, esto no se refiere directamente a la concatenación de influencia, favores y lo semejante, que usualmente se incluye en aquellas discusiones del poder que se derivan del concepto empleado por Max Weber (Newbold Adams, 1971: 2).

El poder en una relación social se refiere, en el proyecto de tesis aquí presentada, al control que una facción mantiene sobre el medio ambiente de otra. En esta definición es importante tomar en cuenta que a cualquier relación social otros individuos o partidos pueden ser considerados como parte del ambiente. El término “ambiente” significa todo el conjunto de características relevantes al control de todos los partidos involucrados en una relación social. El término “facción” puede referirse a cualquier individuo, grupo u organización.

7.3.3 Modalidades del poder

Como ya se ha mencionado, los mecanismos del poder descritos por Michel Foucault pertenecen al orden del ejercicio y presuponen una capacidad que consiste en la disposición de ciertos medios que se puede llamar “recursos de poder” (Giménez, 1989: 13). Estos recursos conducen a una distinción analítica, inspirada en Max Weber y Baechler, de tres modalidades puras de poder: la dominación, la autoridad y la dirección. Estos “potenciales del poder”, a su vez, son útiles para la observación y la clasificación del ejercicio del poder en las relaciones sociales. Sin embargo, debe notarse que las modalidades de poder que distingue Weber sólo poseen un valor analítico. Es decir, rara vez se encuentran en la “realidad” estas modalidades en forma pura y separada. Generalmente, el poder que se puede observar es de una naturaleza mixta que incluyen la dominación, autoridad o dirección en proporciones variables.

Dominación

Se puede pensar el poder en dos “personalidades”: la del *dominante* y la del *dominado*. El dominante es quien detenta el poder y el dominado es quien es sometido en alguna forma. La dominación es una modalidad de poder cuyo medio específico es la fuerza entendida como el uso de la violencia física (Giménez, 1989: 13). A la dominación responde un tipo de sumisión basada en el temor o en el terror. La reacción específica contra esta forma de poder es lo que se llama “rebelión”, que puede ser pasiva o activa. La sanción correspondiente sólo puede ser la represión física (Giménez, 1989: 13). Como también afirma Giménez (1989: 13), la condición primera de la dominación no es la legitimación ideológica, sino el control y la vigilancia permanentes.

Autoridad

Aunque en diferentes escritos se utiliza la palabra autoridad de distintas maneras, se da preferencia a usar sólo una de estas por razones de claridad. Aquí se refiere a una modalidad de poder que se funda en un sistema de creencias compartidas (Legendre, 1979: 20). Como afirma Giménez (1989: 13), estas creencias constituyen para el grupo la fuente de legitimación de las jerarquías de decisión y de mando así como de la obligación de someterse a las reglas establecidas. Una autoridad, por lo tanto, es aquella persona que se sabe, o se cree tener un poder superior, es decir, una persona que posee ciertos controles que son respetados por los demás y que hacen que estos le muestren cierta deferencia (Newbold Adams, 1978: 27):

“Este respeto no necesariamente conlleva afecto ni implica acuerdo; las autoridades pueden ser amadas o detestadas según otro tipo de consideraciones, pero su autoridad reside en el hecho de que poseen mayor poder” (Newbold Adams, 1978: 27).

Por tanto, las ideologías de legitimación generadas de consenso social son el medio específico de que se vale esta modalidad. Max Weber distingue tres diferentes tipos de ideologías: las tradicionales, innovadoras o carismáticas (Sánchez Azcona, 2005: 22; Giménez, 1989: 14). Las ideologías tradicionales consisten en un capital reproductivo de sabiduría social, es decir, su conducta por el eterno ayer, por las costumbres profundamente arraigadas. “Estas ideologías reflejan frecuentemente una visión del mundo rígidamente jerarquizada, en la medida en que consagra una desigualdad fundamental entre los hombres” (Giménez, 1989: 15). Las ideologías innovadoras o carismáticas son provocadas en una situación de emergencia, dentro de un grupo social, de nuevas aspiraciones o expectativas encarnadas por un “jefe carismático”. Como lo afirma Giménez (1989: 15), estas ideologías suscitan una nueva legitimidad que entra en competencia con la legitimidad tradicional. A la dominación responde a que se puede llamar “asentimiento”. Esto suele presentarse dentro de un contexto subjetivo que va desde el entusiasmo hasta el fanatismo. La sanción correspondiente a la autoridad es el disenso, es decir el desacuerdo ideológico, la ruptura o el cisma. En todo caso, las sanciones sólo pueden ser de orden ideológico (Giménez, 1989: 15).

Dirección

La naturaleza de dirección es diferente que la de autoridad porque su fundamento no radica en ideologías de legitimación, sino en el cálculo racional de los dirigidos y en el reconocimiento de una competencia en los dirigentes (Giménez, 1989: 16). Como afirma Giménez (1989: 16), la dirección es una forma de poder ligada a las exigencias de la división técnica del trabajo y su medio específico es la competencia. La dirección resulta meramente de una especie de contrato justificada por la necesidad de la cooperación social y por los imperativos técnicos de la división del trabajo. La reacción frente al poder de dirección se llama “oposición”, cuya sanción puede ser la exclusión de los opositores (Giménez, 1989: 17).

7.3.4 Poder, diferencias y desigualdades

Como señala Bourdieu el capital siempre se refiere a tres tipos de poder: económicos, culturales y sociales. Se refiere al campo de poder como un campo de fuerzas entre las formas de poder (Bourdieu; 1985: 67). En este sentido es importante tomar en cuenta que en relaciones sociales establecidas por motivo de un proyecto de “asistencia para el desarrollo” ya existen desde el inicio diferencias y desigualdades entre ambos grupos. Una relación social entre un extranjero que en este caso busca tal relación con el propósito de “ayudar” a un local, se convierte automáticamente en una relación asimétrica por razones de desigualdad en los tres “campos” que menciona Bourdieu:

“Las relaciones de poder son asimétricas debido a que el detentador del poder ejerce mayor control sobre el comportamiento del sujeto de poder que viceversa, pero la reciprocidad de influencia –el criterio definitorio de la relación social– nunca es completamente destruida excepto en las formas de violencia física que, aunque dirigidas a un ser humano, lo tratan como un objeto físico” (Wrong, 2004: 10, mi traducción).

En este sentido es válido reflexionar brevemente sobre las diferencias y desigualdades que se ponen en juego en ciertos tipos de relaciones.

Diferencias entre personas o grupos es un fenómeno inevitable que siempre ha existido y que por lo tanto no es un problema aislado. Ni tampoco la desigualdad es un problema a fondo si se toma en cuenta la definición que se puede encontrar en cualquier diccionario de la lengua. El término *desigual* en el diccionario de la lengua significa que “no es igual, que es diverso o variable” (Díaz de Cossío, 2005: 21). Sin embargo, en la mayoría de los casos no se relaciona la desigualdad con los significados anteriores por el uso común de la palabra, que se utiliza como metáfora. Estos tipos de metáforas sirven como simplificaciones tanto para intelectuales como para otras personas (Moore, 2009: 73). Sin embargo, es importante tomar en cuenta que estos tipos de metáforas hacen que la palabra quede ambigua y por lo tanto que se preste fácilmente a malinterpretaciones. Por lo mismo es indispensable dejar claro, como también señala Moore en la frase siguiente, a qué se refiere exactamente con esta palabra tan comúnmente usada ya que define el enfoque del análisis.

“Como científicos sociales, entonces, tiene sentido argüir que lo que significa o es lo global en cualquier contexto debería ser especificado de forma concreta, pero es insensato ignorar el hecho de que es una metáfora” (Moore, 2009: 74, Traducción: Raúl Acosta)

Por lo general existen representaciones negativas respecto a la desigualdad social: se relaciona la palabra con injusticia, y con riqueza versus pobreza. En este nivel de sentido común, el significado de tanto de igualdad y de desigualdad son metáforas, como en una ‘ley’ que dice que ‘todos son iguales’. También en esta investigación aquí presentada se adopta una definición de desigualdad que va más allá que el “ser diverso”, pues incluye las desventajas como producto negativo de la distribución desigual de los recursos. En este caso, la desigualdad empieza a ser injusta y por tanto se convierte en un problema social, tal como está incorporado también en la metáfora de la palabra. Es desde allí

donde es importante hacer una distinción entre diferencia y desigualdad, es decir, los procesos de diferenciación no derivan de la distribución desigual de los recursos en cada grupo o sociedad (García Canclini, 2004: 46). Tomando en cuenta esta distinción, se puede afirmar que entre el grupo de extranjeros que en este caso busca una relación social con el propósito de “ayudar” y el local que los recibe en su lugar, existe una problemática de la desigualdad que se manifiesta, sobre todo, como desigualdad socioeconómica. Evidentemente, sin embargo, hay también una problemática de la diferencia, visible principalmente en las características físicas y en las prácticas culturales de los dos grupos.

Cómo señala Bourdieu, las sociedades están estructuradas en clases sociales y las relaciones entre las clases son relaciones que están en lucha. Tomando en cuenta los dos grupos indagados en esta investigación, se puede concluir que sobre todo la diferencia socioeconómica es uno de los aspectos más importantes de donde surge la asimetría y por lo tanto un cierto tipo de poder que caracteriza la relación. Según Bourdieu, las desigualdades económicas entre las clases son significativas en relación con otras formas de poder simbólico que contribuyen a la reproducción y la diferenciación social. “La clase dominante puede imponerse en el plano económico, y reproducir esa dominación, si al mismo tiempo logra hegemonizar el campo cultural” (Bourdieu 1977, citado por García Canclini, 2004: 59). El sueño de muchos sigue siendo el reconocer las diferencias y corregir las desigualdades. Y esto es justamente lo que muchos extranjeros que establecen un proyecto de “asistencia para el desarrollo” dicen que tratan de hacer bajo el término “empoderamiento”. Una palabra que muchas ONGs y gobiernos utilizan para dar significado a lo que intentan llevar a cabo. Considerando que el proyecto en Champerico también se estableció bajo esta visión es importante problematizar brevemente el tema. Munck⁷ define el empoderamiento de la siguiente manera: “Empoderamiento es en proceso en que individuos (y comunidades) ganan confianza y desarrollan habilidades que les permitirán ganar mayor control sobre sus vidas” (Munck, 2005: 163, mi traducción). Sin embargo, la explicación de Munck se presta a varias maneras de pensar y/o implementar este proceso. Es decir, el “empoderamiento” es un asunto de muchas caras, lo cual a su vez es el peligro que conlleva este término. Preguntas como: ¿quién decide que un grupo o una persona debería empoderarse? o un proceso de empoderar, ¿no es un proceso de poder por sí mismo?, son analizadas desde diferentes puntos de vista. El siguiente apartado da cuenta de un ‘punto de vista del pueblo’, como la autora lo llama, sobre el empoderamiento, lo cual al mismo tiempo da una impresión de la complejidad del asunto.

“La palabra ‘empoderamiento’ nos es familiar a todos. Insinúa que nosotros, los Pobres, carecemos de poder para mejorar la calidad de nuestras vidas. También insinúa que carecemos de la fuerza y la capacidad necesarias para mejorar nuestra propia condición. Los Gobiernos y las ONG ponen en marcha numerosos programas en países en desarrollo para ‘empoderar’ a los Pobres. Nosotros no nos oponemos a ellos. Pero, aunque reconocemos

⁷ Ronaldo Munck, nacido y educado en Argentina, es director del *President's Office at Dublin City University*, trabaja actualmente asuntos de globalización y movimientos sociales.

que sus intenciones son buenas, dudamos de que hayan sido concebidos correctamente. (...) A nosotros todo esto nos parece bastante gracioso. Está claro que aquellos que planean intervenciones de 'empoderamiento' no entienden nuestro entorno, nuestras prioridades, nuestros deseos, nuestras maneras de pensar, nuestras limitaciones y nuestras necesidades" (Karunawathie Menike, 2000: 43).

Sin embargo, es también importante recordar por último que el poder está incorporado en todas las relaciones sociales y que por lo tanto no implica necesariamente un desequilibrio negativo. Sobre todo en organizaciones en donde grupos de gente están trabajando juntos, como en el proyecto de Champerico Guatemala, es más práctico tener un líder o un grupo de *managers* que tomen las decisiones y tengan el poder en este sentido sobre los demás. Gerth y Mills (1953) señalan: "Cuando todos son iguales no hay política, pues la política implica subordinados y superiores" (citado por Wrong, 2004: 10). Tomando en cuenta que el equipo de líderes en el proyecto de Champerico son los holandeses, es importante de entrada no confundir este tipo de poder con otros tipos de poder que puedan existir durante la convivencia de los holandeses y guatemaltecos en Champerico, Guatemala.

8. DISEÑO METODOLÓGICO

Acercarse a la “realidad”

- Delimitaciones empíricas;
- Ética y reflexividad;
- La perspectiva;
- Universo de análisis: ¿qué se investiga?;
- Universo de análisis: ¿cómo se investiga?;
- Prueba piloto;
- Notas de reflexión.

En este Diseño Metodológico se da una explicación de cómo se acerca a la 'realidad', es decir; se presenta el proceso metodológico que permite sistematizar los métodos y las técnicas necesarias para llevar a cabo el trabajo empírico. Esto es un proceso de operacionalizar los conceptos y tomar decisiones. La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una alternativa entre las disponibles tomando en cuenta los efectos de la manera en que se resuelve un problema, para llegar, con consistencia, desde una pregunta hasta una respuesta. Los objetivos de la investigación, la teoría y la metodología son tres "cosas" distintas, sin embargo, existe una relación lógica entre estos tres aspectos. Como ya se presentó en el Marco Teórico, los dos puntos principales para analizar son la comunicación intercultural a través del lenguaje y la comunicación no verbal y la construcción del 'otro' a través de las percepciones de uno hacia el otro. En esta lógica se presenta este Diseño Metodológico. En primer lugar, se exponen las **delimitaciones empíricas** para tener claro en qué situación se realizará el estudio de campo. En segundo lugar se da una explicación de **la ética y la reflexividad**, que son puntos indispensables a tomar en cuenta antes, durante y después el estudio del campo. Posteriormente se explica **la perspectiva cualitativa** como la perspectiva más adecuada debido a las características de la investigación. Luego, se explica el **universo de análisis** a través de dos preguntas esenciales: **¿qué se investiga?** y **¿cómo se investiga?** Para el esquema de construcción teórico-metodológico ver anexo, página 148. Además se da un informe de **la prueba piloto** que permite validar la instrumentación de la investigación y hacer los ajustes necesarios. Por último se presenta las **notas de la reflexión** que se escribió después del trabajo del campo. A través de experiencias personales de la investigadora, como partes del diario del campo, se otorga en este capítulo una reflexión sobre cómo la investigadora vivió la experiencia, cómo reaccionaron los sujetos a la presencia de la investigadora y cómo todo esto influyó en la recolección de datos y análisis posterior.

8.1 Delimitaciones empíricas

8.1.1 Lugar de realización del estudio de campo

El estudio de campo se realiza en el Municipio de Champerico, Departamento de Retalhuleu, Guatemala, donde se ha establecido el proyecto de "asistencia para el desarrollo" por parte de la compañía holandesa Van Oord. No se eligió el lugar por cuestiones geográficas, sino por las características del proyecto "de asistencia para el desarrollo" en donde se establece una comunicación intercultural entre dos grupos étnicos, es decir entre un grupo de holandeses y un grupo de guatemaltecos. Por lo tanto, a primera vista, el lugar no es tan importante a tomarse en cuenta. Aunque se está consciente de que el lugar puede tener influencias en la investigación debido a las características como algo abstracto y genérico: "Un lugar se convierte en 'un lugar' gracias a la experiencia y a la acción de los individuos que, viviéndolo cotidianamente, lo humanizan y llenan de contenidos y significados" (Ortiz, 2006: 69), se decidió por límites de tiempo y preferencias personales de no dar, en primer 'lugar', tanta importancia al concepto del lugar en la metodología. Sin embargo, es importante afirmar algunas características del lugar antes de irse por allá.

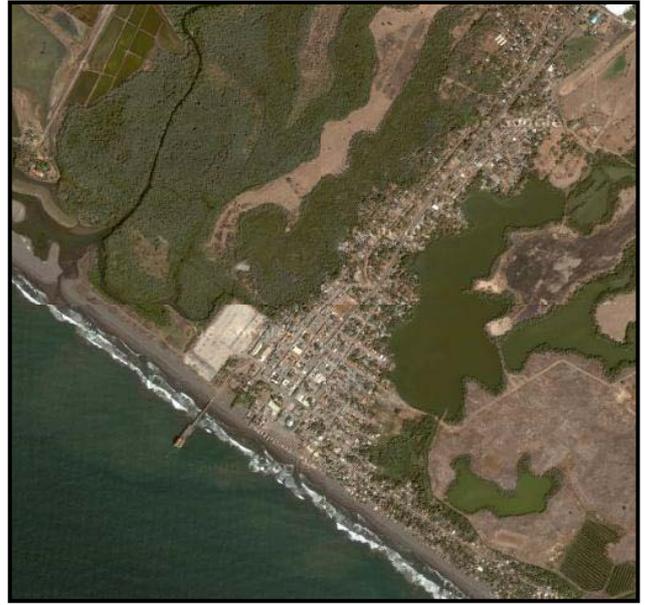
Como ya se ha mencionado, Guatemala es un país de ingreso medio, multicultural, que enfrenta desafíos muy importantes en su desarrollo. La pobreza en Guatemala es grande y profunda y el país sufre de una grave desigualdad en la distribución del ingreso, los recursos y las oportunidades. Afortunadamente, Guatemala también tiene gran potencial para acelerar el crecimiento económico de amplia base y reducir la pobreza a través del comercio, la integración regional y el turismo (Avances en el desarrollo (Banco Mundial 2008)). El departamento de Retalhuleu en donde se encuentra el proyecto de Van Oord tiene aproximadamente 237,967 habitantes y se compone varios municipios: Retalhuleu, San Sebastián, Santa Cruz Muluá, San Martín Zapotitlán, San Felipe, San Andrés Villa Seca, Nuevo San Carlos, El Asintal y Champerico en donde se establecieron los proyectos de Van Oord. El clima en Retalhuleu es cálido y está en promedio 239 metros sobre el nivel del mar. Existe una gran cantidad de indígenas en esta zona y por tanto hablan tres idiomas diferentes: español, k'iche' y kaqchikel. La población mayoritaria durante la época Hispánica la constituían habitantes indígenas del grupo quiché. En el presente, maya hablantes de este idioma se ubican en los municipios de Retalhuleu, sin embargo en Champerico la gente habla el Español (Viaje a Guatemala 2008).

Champerico es un municipio ubicado dentro del departamento de Retalhuleu, Guatemala. Desde antes de la independencia de esta nación, el pueblo de Champerico ya era un importante punto por donde pasaba toda clase de productos de la región. El nombre que lleva proviene desde finales de 1700 cuando una empresa alemana, propiedad del Sr. Wolfgang Champer se dedicaba a extraer y comercializar maderas finas en el área. El nombre de esta empresa era Champer & Company. Champerico es desde entonces el nombre que se le dio a este pueblo fundado en 1822 un año después de la independencia de Guatemala. En junio de 1871 Miguel García Granados decretó el puerto de Champerico como puerto nacional. Al principio se utilizaban pequeñas embarcaciones para transportar sacos de café y otros productos hacia grandes barcos anclados frente a la costa. Tiempo después, en 1875 se construyó un muelle que todavía existe hoy en día. El pueblo de Champerico cuenta con 7761 habitantes y los principales cultivos del departamento de Retalhuleu son: maíz, plátano, mango, limón, naranja, palma africana, ajonjolí, sandía, papaya, pasto y hortalizas tropicales. Sin embargo, la mayoría de la población de género masculino del pueblo de Champerico trabaja como pescadores. Del mar se extrae principalmente tiburón, camarón y gran variedad de peces (róbalo, bagre, corvina, cachaco, sierra entre otros). La tasa en cobertura de educación es de: nivel pre-primario: 48.1%, nivel primario: 99.5%, nivel básico: 21.0% y nivel diversificado: 5.5%. Sin embargo, 34.5% de la población en Champerico es analfabeta (Infopressca 2009).

Champerico está a 36 Kilómetros de distancia de Retalhuleu y a 224 Kilómetros de la ciudad capital de Guatemala por una carretera asfaltada, la misma entronca a Retalhuleu con la ruta Internacional del Pacífico. La distancia entre Champerico y Amsterdam es 9216 kilómetros, esto implica diez horas y 25 minutos de vuelo en avión (Wolframalpha 2009).



Mapa de Guatemala⁸



Satélite de Champerico⁹

Las siguientes fotografías dan una impresión tanto de la ubicación como el desarrollo del proyecto. Las fotos son tomadas de una presentación de PowerPoint de la empresa Van Oord.



Situación Champerico diciembre 2007



Situación Champerico febrero 2008

⁸ Imagen tomado de <http://www.geishacoffee.com/images/guatemala-map.png>

⁹ Imagen tomado de <http://maps.google.com/>



Situación Champerico junio 2008



Situación Champerico noviembre 2008

8.1.2 Temporalidad

El estudio del campo se realiza aproximadamente en un mes, es decir el mes de diciembre del 2008. Este tiempo tiene que ser suficiente para llevar a cabo los objetivos del estudio del campo y generar la información necesaria para continuar la investigación. Debido al grado de la maestría, el hecho de que el lugar del trabajo de campo está lejos para la investigadora y los límites de tiempo, no se define el punto de 'saturación' durante el estudio de campo, sino que ya antes de realizarlo la temporalidad está definida. Esto implica que, en el tiempo dado, se deberá obtener la suficiente información que se precisa para llevar a cabo los objetivos de la investigación. La siguiente metodología está diseñada bajo esta conciencia, por lo tanto está considerada como efectiva y profunda, a través de diferentes métodos para extraer toda la información posible.

8.1.3 Tipo de proyecto

El tipo de proyecto es sincrónico, porque se observará la comunicación intercultural a través de las percepciones de uno hacia el otro, entre un grupo de holandeses y un grupo de guatemaltecos, únicamente en un momento actual. Aunque sería interesante hacerlo, dada la limitación de tiempo para realizar esta tesis *no* fue posible observar cómo cambiaron esas percepciones a través de la convivencia en un espacio social específico y ante un proyecto de asistencia para el desarrollo determinado. Sin embargo, en el futuro, el tema sería un muy interesante tópico de investigación para profundizar en estos conocimientos.

8.1.4 Definición de sujetos de estudio

Los sujetos del estudio son los dos grupos étnicos que establecen una comunicación intercultural durante el proyecto de "asistencia para el desarrollo" de la empresa Van Oord:

- El grupo de holandeses;
- El grupo de guatemaltecos.

Se elegirá un grupo de aproximadamente ocho guatemaltecos que tengan el contacto más directo con los holandeses que establecieron el proyecto. Los guatemaltecos que trabajan juntos con los holandeses en este proyecto son trabajadores que llevan a cabo la construcción del puerto. Estos guatemaltecos viven cerca del área en donde se construye el puerto y son de género masculino. Por el hecho de que yo, como investigadora, no tengo la misma cultura que los guatemaltecos, sería más difícil ganar su confianza. Por esta razón es importante que durante el estudio de campo se idee tener más contacto con este grupo de personas y distinguirme en cierta manera de los holandeses. Para obtener una visión histórica de las percepciones que existen en los grupos guatemaltecos, se debe tomar en cuenta una autoridad del grupo como sujeto de estudio importante. Esta persona, que todavía no está definida, puede dar información sobre la historia del resto del grupo. Esta visión histórica es importante para lograr un entendimiento más allá de las percepciones del grupo guatemalteco.

La empresa Van Oord ha mandado a diez personas holandesas a Guatemala con el objetivo de establecer este proyecto y regresan después a los Países Bajos. Se ha elegido un grupo de aproximadamente ocho holandeses que trabajan durante el periodo del estudio del campo en el proyecto, todas estas personas son de género masculino.

Principiaron a diseñar el proyecto en octubre del 2001 y empezaron la construcción en Champerico en noviembre de 2007, por lo tanto, las dos culturas están un año conviviendo cuando se establece el trabajo del campo.

8.2 Ética y reflexividad

Debido a que cualquier investigación forma parte de la vida social y por tanto pone en juego las repercusiones y visiones parciales, la ética y la reflexividad son “asuntos” indispensables a tomar en cuenta. Sin embargo, si el tema de la investigación es más delicado como en esta investigación, por la relación objeto-sujeto, es todavía más importante desarrollar una ética y tomar en cuenta la reflexividad que sirvan como guía para reducir el riesgo de efectos negativos que la investigación pueda tener, y reflexionar sobre el papel de uno mismo como investigadora en la construcción de lo observado. El tema de la investigación, se puede citar “delicado”. Esto quiere decir que el tema se presta fácilmente a riesgos emocionales y sociales. Las siguientes razones son sobre todo lo que hace que el tema sea “delicado”:

- La relación asimétrica que se establece entre los dos grupos étnicos debido a: la razón de la relación entre los dos grupos y las situaciones económicas;

- Las diferentes culturas que se relacionan con sus propios conjuntos de costumbres, historias y percepciones;
- La nacionalidad de la investigadora (europea, holandesa).

8.2.1 La guía de ética

Como explica la 'Association of Social Anthropologists of the UK and the Commonwealth', para reducir el riesgo de efectos negativos que la investigación pueda tener, será necesario elaborar una ética.

Como profesionales y como ciudadanos, ellos (antropólogos sociales) necesitan considerar los efectos de su involucramiento con, y consecuencias de su trabajo por, los individuos y grupos entre los que hacen su trabajo de campo (sus participantes de investigación o 'sujetos'); sus colegas y la disciplina, e investigadores que colaboren; patrocinadores, patrones y guardianes; su propio gobierno y el de su estudio de campo; y otros grupos de interés así como la sociedad en general en los países donde trabajan (ASAUC, 1999: 1, Traducción: Raúl Acosta).

La siguiente guía de ética está directamente relacionada con las características de la investigación. Este conjunto de "reglas" prácticas me asiste, como investigadora, para hacer decisiones sobre la manera de actuar y la medida de sus implicaciones. Además ayudan a comunicar mis posiciones profesionales más fácilmente a otros partidos comprometidos o afectados por las actividades de la investigación. Esta guía, como aquí presentada, se comparte con todos los participantes de la investigación, antes de empezar la observación empírica.

1. Relaciones y responsabilidades hacia los participantes en la investigación y sus espacios

Como investigadora tengo la responsabilidad de proteger el bienestar psicológicamente y sociológicamente de los participantes de la investigación. Además hay que cuidar el honor, la dignidad y la privacidad de todas las personas investigadas. El bienestar de los participantes de la investigación es primero. Esta "regla" aplica, en primer lugar, a los siguientes grupos de personas en la observación empírica:

- El grupo de guatemaltecos;
 - El grupo de holandeses.
- a. La información de cualquier tipo que me den los participantes, es estrictamente privada y será solamente utilizada para la investigación como tal.
 - b. Los objetivos de la investigación serán comunicados lo más claro posible a todos los participantes de la investigación.
 - c. Los participantes tienen el derecho de quedar anónimos. Este derecho será respetado, independientemente de sus razones, en situaciones de promesa evidente, pero también en situaciones menos claras, por ejemplo en la recolección de datos audiovisuales (fotos,

películas, etcétera). Los participantes de la investigación tienen que ser informados de estos derechos, para que tengan la libertad de rechazar o aceptar cualquier manera de recolección de datos.

- d. La planificación de la investigación será incorporada a todos los participantes de la investigación, respetando sus actividades cotidianas.
- e. La investigadora hace el mayor esfuerzo para no estorbar o interrumpir las labores de los participantes y su espacio.

2. *Responsabilidades individuales*

- a. La investigadora estará consciente de su nacionalidad y las consecuencias de este hecho por sus propias percepciones respecto a los diferentes grupos investigados. La investigadora estará lo más neutral posible respecto al asunto y en sus pláticas y discursos durante la investigación.
- b. La investigadora es responsable de la buena reputación disciplinaria. Considerando los métodos, procedimientos, reportajes, comportamiento en el campo y las relaciones con los participantes de la investigación, no estorbará las investigaciones en el futuro.
- c. La investigadora estará consciente que depende de la confianza de lo público. Esto quiere decir que la comunicación del proyecto será adecuada sin exageraciones u opiniones propias.

3. *Relaciones con gobiernos*

La investigadora debe ser honesta y clara en su relación con su propio gobierno y el gobierno del país en donde se establece la investigación.

- a. La investigadora debe tomar en cuenta las diferencias entre lo civil y lo legal. Estará consciente de los derechos legales de investigadores en el país en donde se establece la investigación, tomando en cuenta los asuntos éticos y políticos del país pertinente, en relación con los intereses y sistemas políticos.

8.2.2 Reflexividad

Según Gómez, la reflexividad hace referencia a sujetos activos, a una manera de estar en el mundo y a la forma de relacionarse con la práctica. La reflexividad está conectada con la creatividad, con el reconocimiento de los propios prejuicios y con la imaginación. En este sentido, se puede afirmar que la reflexividad conlleva una historia personal y colectiva, ubica al sujeto crítica y políticamente en la realidad (Gómez, 2007: 14). La reflexividad está entre el pensamiento de primer orden y el pensamiento de segundo orden y es pensar las maneras en que se definen los momentos y las formas de relación. Reflexionar es dar pasos que se consideren y evalúen como correctos, minimizando los errores. En resumen, la reflexividad es un acto de meditar sobre el papel de uno mismo en la construcción de los conceptos observados. En este sentido, la reflexividad no es una

metodología, sino una forma de consciencia (inmediata, continua, dinámica y subjetiva). Finlay (2003) distingue entre la reflexión y reflexividad de la siguiente manera:

“los conceptos son quizá mejor apreciados en un continuo. La reflexión puede ser entendida como ‘pensar sobre’ algo (un objeto). El proceso es más distanciado y sucede después del evento. La reflexividad, en contraste, involucra una consciencia de uno mismo más inmediata, continua, dinámica y subjetiva” (Finlay, 2003: 108, Traducción: Raúl Acosta).

En investigaciones se cometen fácilmente errores. Aparte de los errores más ‘técnicos’ que puedan suceder en la investigación, el peligro de mal interpretación es uno de los errores más presentes. En la construcción de conocimiento el investigador busca el equilibrio entre la subjetividad y la objetividad. Sobre todo en las ciencias sociales, el investigador puede tener mucha influencia personal en la investigación y sobre todo por su misma interpretación de lo investigado. Como dice Thompson “(...) el objeto de análisis es una construcción simbólica significativa que requiere una interpretación. De aquí que debemos dar un papel central al proceso de interpretación, pues sólo de esta manera podemos hacerle justicia al carácter distintivo del campo-objeto.” (Thompson, 1990: 396). En la investigación, las interpretaciones son inevitables. Por lo tanto, estar consciente de este proceso y estar consciente de mí misma como investigadora, será necesario para limitar la influencia personal de la investigadora. En este proceso, reflexionar es indispensable. El investigador debe acercarse al campo, establecer las relaciones entre objeto-sujeto, establecer una distancia con el campo pero regresar reflexivamente para entender lo que ha hecho y cómo puede seguir su trabajo de manera correcta.

Sin embargo, la capacidad de reflexionar no se debe tomar como la única cualidad y hábito mental. Como explica José López Yépez citando a Albareda, la investigadora tiene que estar preparada psicológicamente para el trabajo.

El pensamiento investigador se ha de nutrir de ideas, de hechos, de conocimientos; ha de ser amplio y estar abierto, pero requiere dirección, convergencia. No es la acumulación informe, heterogeneidad del avión; es caudal que mueve turbina, tierra que permite germinación y vida, flujo capaz de tener foco... Sin una inteligencia penetrante, reflexiva, reacciones, cotejos, enlaces, deducciones, en fin, actividad mental, impulso para arrancar y marchar adelante (López Yépez, 1996: 62).

Para mí como investigadora, la reflexividad, el acto de reflexionar y la preparación psicológica son indispensables a tomar en cuenta con mucha importancia antes, durante y después de realizar el trabajo del campo. Esto también señala Renato Ortiz: “El antropólogo es un ‘extraño’ que se mueve para comprender la lógica de una comunidad totalmente distinta de la suya. Como etnógrafo él debe ‘hacer nativo’, esto es, acercarse de la mejor manera posible a la lectura distante. Su viaje es una

forma de aclimatación a un medio inhóspito. Trabajar como un descifrador, integran lo ‘desconocido’ a su lenguaje familiar” (Ortiz, 1998: 5).

La dificultad del investigador en la comunicación intercultural es que cuando más profundiza en el tema, más profunda es su sensación de la ignorancia abismal (Rodrigo Alsina, 1999: 32). No es posible conocer todas y cada una de las distintas culturas existentes en el mundo. En este sentido hay que advertir que el especialista de comunicación intercultural difícilmente pueda hacer una aproximación universalista. Por lo tanto, la opción con la que yo, como investigadora, me siento más cómoda es la relativista, que no pretende buscar universales sino sólo entender cada cultura a partir de mi propio universo simbólico (Rodrigo Alsina, 1999: 32).

8.3 La perspectiva

La perspectiva de la metodología de la investigación, es una aproximación cualitativa de los fenómenos estudiados, para acercarse a los significados que subyacen en los distintos espacios de práctica y pertenencia, a la construcción de la realidad. Se puede definir lo cualitativo de la siguiente manera: “El término cualitativo sugiere una búsqueda del entendimiento de una realidad mediante un proceso interpretativo.” (Reese, 1998: 41) En esta investigación, la perspectiva epistemológica de lo cualitativo sirve más que la de lo cuantitativo, porque para la respuesta de la investigación uno necesita una relación más intensa entre el objeto y el sujeto, lo cual se encuentra en una aproximación cualitativa. Es importante tomar en cuenta que la construcción del mundo social es construida con intersubjetividad en donde la lingüística tiene un papel importante. “La investigación cualitativa puede ser concebida como un juego de prácticas comunicativas que trabajan a través del lenguaje verbal y otros signos para entender más acerca de los signos de la semiosis social” (Jensen, 2002: 123, Traducción: Raúl Acosta).

8.4 Universo de análisis: ¿qué se investiga?

Como ya se ha mencionado en la introducción de este Diseño Metodológico, se analizará la comunicación intercultural, a través del lenguaje y la comunicación no verbal así como también se analizará la construcción del ‘otro’, a través de las percepciones de un grupo hacia el otro. Posteriormente se combinarán estos dos análisis y se dará una respuesta a la pregunta central. Por el hecho de que se utilizan las percepciones para darse cuenta de cómo es la comunicación intercultural, pero que al mismo tiempo la comunicación da cuenta de las percepciones, la metodología se traslapa. Sin embargo, para tener una idea clara y sistematizar las acciones, se presentan los dos temas de análisis de manera separada.

8.4.1 Comunicación intercultural

a. Categoría 1: lenguaje

Para un mejor entendimiento de las culturas, el lenguaje es, por sus características, una de las herramientas centrales. Como hemos visto con más profundidad en el capítulo del Marco Teórico, el lenguaje puede dar entendimiento de las culturas en específico. Como ya se ha mencionado, el lenguaje es un creador y una 'puerta de salida' de todos los hechos simbólicos. Los sonidos del lenguaje han dado significado a percepciones, sentimientos e ideas, por lo tanto, el lenguaje es mediado por la cultura.

¿Cómo se observa el lenguaje?

Se observará el lenguaje en esta investigación tanto a través del *qué* y *cómo* se dicen las cosas. Asimismo, se observará aquello que *no se dice*. Durante la "observación" del lenguaje es importante tener presentes los siguientes indicadores que puedan identificar el carácter de un contenido de percepción (Tania Rodríguez Salazar 2007: 181):

- Las metáforas que usan los sujetos (valor simbólico, valor asociativo);
- Las repeticiones (valor expresivo);
- El lenguaje explícito (identificar razonamientos y argumentos);
- Las citas sociales (identificar el carácter emancipado o polémico de una creencia o idea);
- Las asociaciones emocionales;
- Las asociaciones conceptuales (fuertes o débiles).

b. Categoría 2: comunicación no verbal

Como ya se ha afirmado en el Marco Teórico, también la gestualidad de las personas e incluso su comportamiento táctil son productores del sentido que puede ser fundamental en ciertas ocasiones. "(...) si el comportamiento no verbal es innato y universal propio de la especie humana o si bien ha sido aprendido con la socialización y, por tanto, con notables diferencias culturales" (Rodrigo Alsina, 1999: 132). La comunicación no verbal es tan importante cuando se estudia la comunicación intercultural debido a que 'las reglas' de la comunicación no verbal están incorporadas en la cultura.

¿Cómo se observa la comunicación no verbal?

Se observará la comunicación no verbal a través de los siguientes indicadores:

- La vista

La vista es un sentido que aporta gran cantidad de información no verbal. En esta investigación se limita a dos aspectos relevantes: la cinésica y la proxémica. La cinésica es la disciplina que estudia la *gestualidad*, desde las expresiones faciales a los movimientos del cuerpo. Este tipo de estudio se puede sub-definir en dos indicadores: los emblemas, de que

se está consciente de su utilización y los adaptadores que son acciones prácticamente inconscientes. La proxémica estudia las *distancias* en la comunicación interpersonal, por ejemplo, el uso del espacio en lugares públicos o el uso del espacio en el hogar.

- El tacto

Con el tacto se refiere al *contacto físico* en las relaciones humanas. Hay muchos elementos que intervienen en la comunicación táctil, los elementos contextuales y las características de los intervinientes son muy importantes.

Además de estos tres indicadores importantes en la comunicación no verbal, no vocal, existen también indicadores no verbales vocales que son importantes de tomar en cuenta:

- La entonación

Entonación es la modulación de la voz en la secuencia de sonidos del habla que puede reflejar diferencias de sentido, de intención, de emoción, de origen del hablante y que puede ser significativa.

- El volumen

Con el volumen se refiere a la intensidad del sonido de la voz.

8.4.2 Construcción del 'otro'

a. Categoría 1: Percepciones

Aunque el objetivo central de este estudio es saber cuáles son las percepciones de un grupo hacia el otro y viceversa, esta investigación explora también la percepción que cada grupo tiene de sí mismo. Tener una idea y describir brevemente estas percepciones es importante para poder delimitar el contraste entre las percepciones de ambos grupos.

Para darse cuenta de las percepciones, la comunicación es la herramienta más importante. En primer lugar el lenguaje es un indicador importante: qué dicen y cómo lo dicen. Es importante darse cuenta de los siguientes indicadores que pueden identificar el carácter de un contenido perceptual (Rodríguez Salazar, et al., 2007: 181):

- Las metáforas que usan los sujetos (valor simbólico, valor asociativo);
- Las repeticiones (valor expresivo);
- El lenguaje explícito (identificar razonamientos y argumentos);
- Las citas sociales (identificar el carácter emancipada o polémico de una creencia o idea);
- Las asociaciones emocionales;
- Las asociaciones conceptuales (fuertes o débiles).

También la comunicación no verbal es importante para señalar las percepciones de los participantes de la investigación. La comunicación no verbal comunica actitudes y emociones,

apoya la comunicación verbal y sustituye al lenguaje verbal. Los mismos indicadores ya formulados son importantes de tomarse en cuenta: la vista, el tacto, la entonación y el volumen.

8.5 Universo de análisis: ¿cómo se investiga?

Para llegar a un análisis de la influencia de las percepciones en la comunicación intercultural entre los dos grupos étnicos que están participando en el proyecto de “asistencia para el desarrollo” como ha sido planteado en el Marco Teórico hay que hacer un estudio empírico que se compone de tres métodos principales. Primero se realiza una *observación participante* para prestar atención a la comunicación intercultural entre los dos grupos y ganar la confianza necesaria, después se establecen *focus groups* para involucrar el lenguaje y obtener una idea de las percepciones los grupos en general. Al final se instauran *entrevistas individuales* más detalladas para llegar a un mejor entendimiento de las percepciones personales que están reflejadas en todo el grupo. Se grabarán (video, voz) ciertas conversaciones que sean consideradas como importantes. Con este material se establece un análisis del contenido en donde se trata de identificar de qué hablan y cómo lo hacen.

8.5.1 Observación participante

En primer lugar se realizará una observación participante pasiva. Esta fase metodológica durará toda la temporalidad del trabajo de campo. Taylor y Bogdan señalan que la observación participante se refiere a “la investigación que involucra la interacción social entre el investigador y los informantes en el ‘milieu’ (medio) de los últimos, y durante la cual se recogen datos de modo sistemático” (Taylor y Bogdan, 1998: 31). Por lo tanto, esto refiere a que la investigadora tiene que estar en el lugar donde se establece el contacto físico entre ambos grupos para poder realizar una primera observación. Además es importante que los sujetos, se acostumbren y acepten en cierta manera la presencia de la investigadora, para que no actúen diferente en tiempos de su ausencia. Este proceso tiene que ver con confianza, lo cual necesita tiempo. Comunicar y aplicar la guía de ética como fue planteada en la Ética y reflexividad es indispensable en esta fase.

Para acercarse a la realidad es también importante tomar en cuenta que, entre las elecciones empíricas y las elecciones teóricas, se puede describir un espacio en donde se encuentra el sujeto o la investigadora. Este espacio se puede llamar *la cultura*. Las personas usan la cultura en sus lugares o nichos para construir mentalmente su ambiente y sus percepciones de la realidad. (Reese, 1998: 45) Haciendo esta investigación, es importante tomar en cuenta la cultura como un aspecto esencial. Está presente en la investigadora su cultura que ya puede tener influencia en la investigación y también en su misma interpretación de lo investigado. Aunque la influencia de la cultura es en cualquier medida inevitable, ser consciente de este proceso y ser consciente de sí mismo como una investigadora humana que se encuentra en una cultura, es el primer paso para reducir la influencia y garantizar la validez de la investigación. Yo, como investigadora tengo que tomar en cuenta que soy

holandesa y tengo que ganar primero la confianza de los grupos guatemaltecos. Posicionarme fuera del grupo de los holandeses es esencial. Para resumir esta fase de la observación participante pasiva es necesario obtener la confianza del grupo guatemalteco y el grupo holandés, los cuales serían los primeros sujetos de estudio. Observar y redactar es importante en esta fase.

El objetivo en esta fase, que durará toda la temporalidad definida por el estudio del campo, es hacer un análisis de la comunicación que se establece entre los dos grupos, a través de las percepciones que un grupo tiene hacia el otro, es decir, las percepciones de los guatemaltecos hacia los holandeses y al revés. Dado que en general los seres humanos no quieren “quedar” mal o sentirse mal consigo mismos, preguntar en primer lugar por las percepciones no es metodológicamente una buena manera. Sin embargo, observar y descubrir estas perspectivas en el proceso de comunicación intercultural propicia un análisis con más confianza.

Instrumentos de la observación participante

- **Diario de campo**

El instrumento principal de la observación participante es el diario de campo. En este diario de campo se anota todo lo que se observa. En la página izquierda se registrará la observación de los indicadores ya mencionados. En la página derecha se anotarán elementos más personales de la investigadora, es decir, pensamientos, creencias, sentimientos, etcétera. Es importante que el diario del campo siempre esté en las manos de la investigadora y que se anote la fecha, la hora y el lugar de las anotaciones.

- **Guía de la observación participante**

La guía de la observación participante corresponde a la página izquierda del diario de campo, es decir, la guía da una visión sobre todos los indicadores observables. Para acordarse de los indicadores durante la observación, la investigadora debe de portar esta guía. Para evitar confusiones, la guía de la observación participante está en la primera página del diario. Ver anexo página 146 por la guía de la observación participante

- **Cámara de video**

Para dar más fuerza a las anotaciones en el diario del campo, se grabarán algunas de las pláticas más importantes como las reuniones semanales. A través de un video, se pueden observar partes de la comunicación también después del estudio del campo. Además este material da explicaciones legítimas debido a la evidencia del video que pueden ayudar a justificar los análisis y conclusiones. Es importante tomar en cuenta que la presencia de una cámara tendrá influencia en la investigación, es decir, la presencia del video puede tener un impacto en la actitud o la manera en que se comunican los sujetos. Será importante que primero se graben situaciones con menos importancia para acostumbrar los sujetos a la cámara. También es importante que no se utilice el video en las primeras semanas, para que

el proceso de acostumbrarse a la presencia de la investigadora y todas sus acciones e instrumentos vaya poco a poco.

- Grabadora de voz

Con la grabadora de voz, también se graban varios procesos de comunicación considerados importantes para la investigación, sobre todo para el análisis del contenido. Cuando el diario de campo sea difícil de aplicar por razones prácticas, la grabadora de voz puede grabar por lo menos toda la comunicación verbal vocal. Así como el video, la grabadora recopila la información que también después del estudio de campo se puede aplicar. Es importante tomar en cuenta que la grabadora de voz puede tener una influencia en la investigación, es decir, la presencia de la grabadora puede tener un impacto en la actitud o la manera en que comunican los sujetos. Sería importante que primero se graben situaciones con menos importancia para acostumbrar los sujetos a la grabadora. Además se irá a grabar situaciones sin que los sujetos se den cuenta que se está grabando. Sin embargo, en esta última situación la ética es importante de tomar en cuenta. Sería indispensable que en todo caso la investigadora comunicara primero a todos los participantes que puede ser que se graben ciertas conversaciones. Los sujetos primero tendrían que dar su permiso.

8.5.2 Focus groups

Es importante mencionar que el objetivo de los grupos focales era que estos construyesen juntos una imagen del otro. Se observó que cuando los sujetos estaban en un grupo, independientemente de su nacionalidad, mostraban reservas para comunicarse, por lo que esta técnica dificultaba el obtener la información deseada. Por esta razón se decidió cambiar de técnica metodológica dejando el “concepto” de grupos focales y concentrándose en la realización de entrevistas personales. Afortunadamente, esta modificación no tuvo gran impacto en los resultados esperados. Las entrevistas personales pasaron a ser más centrales, con lo que fue posible rescatar de ellas tanto las percepciones individuales como las del grupo. Se hace esta aclaración para comentar y tener un panorama completo del diseño metodológico planteado en un principio.

Método Previsto de Grupos Focales

La observación participante pasiva es abstracta y no indica suficientemente las percepciones de los sujetos. En las investigaciones cualitativas la comunicación y por lo tanto la lingüística es indispensable para llegar a un análisis adecuado. A lo largo de la segunda semana de mi presencia en el proyecto, se establecerán *focus groups*. La discusión a través de los estos es una discusión informal, en donde los participantes se sientan cómodos y en confianza. La estrategia es de no hablar directamente sobre lo principal, sino que empezar con asuntos menos pesados para ganar confianza. A través de estos se trata de explorar las percepciones grupales de un grupo hacia el otro. Yo, como investigadora seré la persona que maneje la conversación. El objetivo de los *focus groups* es que los grupos construyan juntos una imagen del otro. Dependiendo de la discusión del grupo, hago preguntas o propongo temas. Si en la discusión el grupo toca un tema interesante, hago más

preguntas y trato de enfatizar más en este tema para obtener más información. Durante los *focus groups* también me daré cuenta de cuáles personas serán las más interesantes para las futuras entrevistas personales. Ver anexo, página 145 por la guía de los *focus groups*.

Instrumentos

- Diario de campo

Como ya se mencionó en la página anterior, anotar todo es de gran importancia.

- Guía de los *focus groups*

Para recordarse de los indicadores durante la observación, la investigadora debe llevarse esta guía. Para no confundirse y tener todo junto, la guía de los *focus groups* está en la segunda página del diario. Ver anexo, página 145 por la guía de los *focus groups*.

- Cámara de video

Es importante que se graben todas las conversaciones de los *focus groups* debido a que estas conversaciones serán importantes para identificar las percepciones de un grupo hacia el otro. También es importante observar la comunicación no verbal en esta situación, lo cual hace posible el video.

- Grabadora de voz

Durante los *focus groups*, la grabadora de voz será solamente utilizada si las personas no quieren que los grabe con el video. En el caso de que sí se permita el video, la grabadora de voz no será necesaria.

8.5.3 Entrevistas personales

Como ya mencionaba en la descripción del método anterior, las entrevistas tuvieron un papel más importante durante la investigación empírica, por el hecho de que los grupos focales no arrojaron la información prevista. Esto implicó dedicar más tiempo a las entrevistas personales. Así mismo, fue posible entrevistar a la mayoría de las personas no una, sino dos veces para obtener toda la información necesaria y también para poder obtener las percepciones compartidas y producidas colectivamente. En el próximo apartado se presenta el método de las entrevistas personales.

Método de las Entrevistas Personales

Las entrevistas más profundas dan pie a la importancia de la lingüística y se buscan las jerarquías en los contenidos de las percepciones. La plática a través de las entrevistas personales es una plática informal, en donde el participante se sienta cómodo y en confianza. La estrategia es la de no hablar directamente sobre lo principal, sino que se empezará con asuntos menos pesados para ganar confianza.

En primer lugar es importante entrevistar a una o algunas (dependiendo del grupo o la comunidad) autoridades de los grupos guatemaltecos para tener una idea de la “parte” histórica. La desventaja de trabajar con percepciones es que por lo general no incluyen, entre otras cosas, la historia. Lo importante sería saber si ya había algún tipo de contacto con holandeses en una manera parecida. Después es necesario entrevistar a algunos de los sujetos principales de los dos grupos. Como ya había afirmado, las personas adecuadas se elegirán a través de la información obtenida de los *focus groups* cuando se tenga una idea más clara de los papeles de los personajes en los dos grupos. Lo importante es obtener muy claro cuáles son las percepciones individuales hacia el otro grupo, que probablemente, estén reflejados en el grupo a cual se pertenece. Ver anexo, página 144 por la guía de las entrevistas personales.

Instrumentos

- Diario de campo

Como ya se mencionó en la página anterior, anotar todo es de gran importancia también durante las entrevistas personales.

- Guía de las entrevistas personales

Para acordarse de los indicadores durante la observación, la investigadora debe llevar esta guía. Para no confundirse y tener todo junto, la guía de los *focus groups* está en la tercera página del diario. Ver anexo, página 144 por la guía de las entrevistas personales.

- Cámara de video

Grabar las entrevistas personales sería solo posible si hay suficiente confianza y solo cuando la investigadora crea que el video no afectará tanto la entrevista. En caso de no ser prudente, se utilizará la grabadora de voz.

- Grabadora de voz

Durante las entrevistas, la grabadora de voz será solamente necesaria si las personas no quieren o no sea posible grabarlos con el video. En el caso que sí se permita el video, la grabadora de voz no se empleará.

En situaciones en las cuales la investigadora tenga que elegir entre la cámara de video o la grabadora de voz, tendrá que estar muy consciente de las posibles repercusiones que estos instrumentos puedan tener y cuáles serían los más adecuados en las situaciones inespecíficas.

8.6 Prueba piloto

De acuerdo con lo previsto en el diseño metodológico, realicé una prueba piloto que permite validar la instrumentación de la investigación y hacer los ajustes necesarios para el trabajo del campo. Se eligió

establecer la prueba piloto en Guadalajara, México, en un proyecto de “asistencia para el desarrollo” que se llama Helen Keller. Esto es un una escuela mixta para el desarrollo integral del invidente. Ellos otorgan atención educativa a personas ciegas o con baja visión, a partir de 3 meses de edad hasta los 15 años en diferentes niveles escolares. Esta escuela es una Asociación Civil conformada por una comunidad educativa integrada por profesionistas, padres de familia y voluntarios que se dedican a promover el desarrollo de niños, niñas y jóvenes con discapacidad visual y otras discapacidades asociadas. En este proyecto trabajan dos alemanas que dan su ‘apoyo’ en las mañanas durante un año. Hasta este momento ya son dos meses trabajando en el proyecto. Las dos alemanas y los mexicanos que establecieron el proyecto, llegan a una comunicación intercultural. Por estas características, este proyecto me sirve para hacer el primer acercamiento a los sujetos y aunque este proyecto es diferente en todas las formas al proyecto en Guatemala, me permite además experimentar la metodología establecida.

8.6.1 Delimitaciones empíricas

- Sujetos de estudio:

Por un lado las dos alemanas de 20 años de edad que trabajan voluntariamente en el proyecto. Las dos chicas acaban de terminar la preparatoria en Alemania y vía una organización Jesuita escogieron trabajar un año en la escuela.

Por otro lado, las maestras mexicanas que trabajan en la escuela diariamente. Para la prueba piloto se enfatizó en tres maestras que están frecuentemente en contacto con las dos alemanas. Ellas tres trabajan en la escuela desde hace veinte años y reciben frecuentemente voluntarios extranjeros.

Las alemanas tienen dos meses trabajando en el proyecto y por lo tanto la comunicación intercultural entre los dos grupos se estableció en estos dos meses.

- Temporalidad

Se realizó el prueba piloto el 18 de noviembre en la mañana desde las 9.00 AM hasta las 13.00 AM.

- Acciones

Primero se observó la comunicación entre las dos alemanas y las maestras de la escuela en la pequeña reunión informal en la mañana. Después se acompañaron dos terapias con niños con múltiples incapacidades en donde las alemanas ayudaban a la maestra en la sesión. Luego, se entrevistó a las dos alemanas personales y por último se estableció una discusión grupal con las tres maestras que tienen contacto diariamente con las alemanas.

8.6.2 Conclusiones

La conclusión principal que se puede afirmar después de hacer la prueba piloto proviene de varios puntos que se pudo observar:

- La prueba piloto confirmó que una mañana no es suficiente para obtener la información adecuada;
- Se dio cuenta de la importancia de la confianza que deberían tener los sujetos. Sin confianza, no se obtendrá toda la información para llevar a cabo la investigación. La confianza en la investigadora depende de su actitud y viene con el tiempo;
- Se dio cuenta de que los sujetos están viviendo su vida cotidiana. La investigadora tendrá que tener paciencia y buscar momentos adecuados para pedir su tiempo;
- Se dio cuenta de que existe una probabilidad que los grupos étnicos podrían pedir a la investigadora su ayuda con el idioma, es decir, que le piden hacer traducciones lo cual implica tomar una posición. La investigadora tiene que prepararse para estas situaciones.

Durante la prueba piloto no se podía grabar por cuestiones de la privacidad de los niños de la escuela. Se hicieron anotaciones y grabaron algunas partes importantes de las entrevistas que se hicieron con las participantes.

Se observaron varias características en la comunicación entre las voluntarias alemanas y las maestras mexicanas durante su convivencia en la escuela. Como afirmaban las mexicanas y también las alemanas mismas en el proyecto, las dos extranjeras no tenían un 'buen' dominio del idioma español. Se podían observar varias situaciones en donde la comunicación necesitaba más tiempo. Las maestras mexicanas hablan con una voz más alta y con una entonación más clara y despacio cuando se comunicaban con las alemanas en comparación de cuando hablaban con otros mexicanos. Además usaban sus manos y las expresiones de la cara para apoyar la comunicación verbal en una manera más notable cuando se comunicaban con las dos alemanas. Las alemanas hablaban con una voz más baja y casi sin expresiones de la cara. Sin embargo, sí utilizaban con gran frecuencia sus manos cuando se comunicaban con las mexicanas.

Durante las entrevistas con las alemanas, se consideró que las siguientes frases podrían tener un significado importante respecto a las percepciones de los sujetos:

'A veces es difícil porque me dicen: haz esto, haz esto, haz el otro y yo lo hago'

'Nos piden dinero pero la organización dice que no podemos dar nada a las personas en la escuela. No entiendo por qué pero bueno, si no quieren... Son dos pesos, para mí está bien.'

'Son puntuales, pero no saben el tiempo. Como el dueño de nuestro depa. Estamos esperando seis meses para cambiarnos y hablando, hablando, hablando. Muy mexicano.'

Durante la discusión grupal con las tres maestras mexicanas, se consideró que las siguientes frases podrían tener un significado importante respecto a las percepciones de los sujetos:

'Son muy puntuales y trabajadores, nunca dicen que no quieren hacer una cosa. Parece que el trabajo aquí en la escuela les está gustando mucho y esto me da mucho gusto.'

'Son diferentes, más formales. Como la otra vez en la reunión ¿te acuerdas? Las dos calladitas y nosotras hablando, opinando y tomando iniciativa. Pero se ve que no es por mala ondas, es otra manera de ser y esto también sienten los niños'

'Sí, son serias pero para nosotras es muy rico tenerlas aquí en la escuela. Platicamos sobre las diferencias de nuestros países y aprendemos, de verdad. Digo, también para los niños esto es muy valioso.'

8.6.3 Ajustes de instrumentación

Después de la prueba piloto no se hicieron ajustes grandes a la instrumentación. Por lo general la metodología funcionaba como estaba previsto y la investigadora se adaptaba fácilmente a situaciones diferentes. Sin embargo, después de la prueba piloto se tomaron algunos puntos en cuenta con más profundidad:

- Se tomó en cuenta en la metodología que podrían existir situaciones en donde los sujetos no quieren, por cualquier razón, que se les grabe con la cámara de video;
- Se tomó en cuenta que los instrumentos pueden fallar y hay que tener una segunda opción;
- Se tomó en cuenta la importancia del diario del campo.

8.7 Notas de reflexión

Durante y después del trabajo del campo

La verdad no es algo oculto que hay que encontrar.

La verdad se tiene que construir.

Jesús Ibañez, 1994

Como ya se ha mencionado anteriormente, la reflexividad hace referencia a sujetos activos, a una manera de estar en el mundo y a la forma de relacionarse con la práctica. La reflexividad está conectada con la creatividad, con el reconocimiento de los propios prejuicios y con la imaginación. En este sentido, se puede afirmar que la reflexividad conlleva una historia personal y colectiva, ubica al sujeto crítica y políticamente en la realidad (Gómez, 2007: 14). Es importante mencionar que reflexividad puede significar e implicar distintas cosas, de hecho, hay toda una teoría sobre la modernidad reflexiva. Sin embargo, la reflexividad para las ciencias sociales es el proceso de observar el proceso de la observación. Esto implica que la reflexividad para la investigación social no sólo es para evitar que el investigador comprenda mal lo que percibe, sino también para entender cómo los sujetos perciben al investigador y cómo afecta sus respuestas durante la investigación. En

suma, hay tres puntos importantes que deben tomarse en cuenta durante un proceso de reflexividad del investigador:

- Es importante prestar atención a las proyecciones propias (ideas, anhelos, personalidad, ideología);
- Es necesario ser sensible a la reacción de los informantes ante tales 'transferencias' o proyecciones;
- Finalmente es importante tomar en cuenta estos elementos en las notas de campo, en la revisión de información recabada y en su análisis (Acosta, PowerPoint ITESO 2008).

En este sentido, se considera necesario repensar y reflexionar el trabajo del campo para llegar a una mejor comprensión del proceso humano que acompaña al intelectual. A través de experiencias personales de la investigadora, como partes del diario del campo, se otorga en este capítulo una reflexión sobre cómo la investigadora vivió la experiencia, cómo reaccionaron los sujetos a la presencia de la investigadora y cómo todo esto influyó en la recolección de datos y análisis posterior. En esta lógica se desarrollarán a lo largo del apartado los siguientes temas: nacionalidad de la investigadora, género, cambios metodológicos y la experiencia de un lugar distinto con límites diferentes.

4 de Diciembre del 2008, 09:00

En el lobby del hotel de la ciudad de Guatemala estoy esperando al chofer de la empresa holandesa Van Oord. Estoy sentada en el sofá cuando entra un joven guatemalteco que obviamente está buscando a alguien. Después de diez minutos me comenta en español que está esperando a una holandesa. "¡Soy yo!" Me paro y le saludo amablemente. Con una cara sorprendida me comenta: "Pensé que todos los holandeses eran rubios". "Casi todos", comento yo y al mismo tiempo pienso que esto podría ser una ventaja.

5 de Diciembre del 2008, 09:50

Algo confundió a este señor guatemalteco. ¿Será mi físico, mi forma de ser? Aunque la persona que me acaba de introducir antes de empezar la entrevista ya mencionó mi nacionalidad, el señor me sigue preguntando.

Señor: ¿Pero dónde vives?

Anne: En México.

Señor: ¿Si, pero de dónde eres?

Anne: De Holanda.

Señor: Ah OK, entonces no eres mexicana.

Anne: No, soy holandesa.

Señor: Ah qué bueno.

Anne: ¿Por qué bueno?

Señor: Porque los mexicanos siempre piensan que son mejores que nosotros.

Anne: ¿y los holandeses?

Señor: Los holandeses, pues los holandeses piensan lo mismo.

En general, los guatemaltecos estaban confundidos respecto a mi nacionalidad. Traté de no mencionarlo cuando no me lo preguntaban directamente, para evitar cualquier efecto negativo que esto pudiera tener. Sin embargo, por cuestiones de ética siempre les decía la verdad respecto a esta cuestión. Antes del trabajo de campo pensé que mi nacionalidad holandesa podría ser un obstáculo en aquellas ocasiones en donde deseaba saber las opiniones de guatemaltecos sobre los holandeses. Hay tendencias en los estudios socioculturales que únicamente legitiman aquellos

enfoques surgidos de una particular experiencia, que suelen concluir que “sólo los chicanos pueden estudiar su condición, o sólo los indígenas la suya, o sólo las mujeres las cuestiones de género, o quienes adhieren críticamente a estas perspectivas y a sus reivindicaciones” (García Canclini, 2004: 46). Desde el principio no estaba totalmente de acuerdo con este tipo de supuestos. No pretendo decir, por supuesto, que no existe un riesgo en que mi nacionalidad pudiera influir en los resultados de la investigación de cualquier manera ya que sólo puedo entender cada cuestión a partir de mi propio universo simbólico. Sin embargo, personalmente creo que se puede limitar la influencia personal para llegar a un análisis adecuado. El investigador debe acercarse al campo, establecer las relaciones entre objeto-sujeto, establecer una distancia con el campo pero regresar reflexivamente para entender lo que ha hecho y cómo puede seguir su trabajo de manera correcta. Durante el trabajo de campo estaba, desde mi propio punto de vista, suficientemente consciente de este proceso. Reflexionar al respecto constantemente, me ayudó realizar mi trabajo de una manera ética y lo más correctamente posible. En la mayoría de los casos, a través de sus comentarios y reacciones corporales, percibí a los guatemaltecos como honestos en sus pláticas conmigo y tuve la impresión de que durante nuestras conversaciones eran suficientemente abiertos. Desde mi punto de vista, me contaban con cierta facilidad sus opiniones, positivas o negativas, respecto al tema en cuestión.

17 de Diciembre del 2008, 18:55

Siento que las opiniones de los guatemaltecos sobre los holandeses son muy divididas. Hay personas que me cuentan que los holandeses son “los mejores del mundo”. Uno de ellos llamó a su hijo como uno de los jefes holandeses. Esto no lo haces si no admiras a aquella persona, verdad. Pero hay otro grupo que no están tan contentos con los holandeses. Me cuentan que la cultura holandesa no les parece nada correcta: demasiado libres, sin valores, sin alguna creencia en Dios. Hoy uno de los trabajadores guatemaltecos me dijo: “No quiero trabajar con otra compañía europea, nunca más. O por lo menos holandeses, no quiero”. Lo bueno es que no me afecta, de hecho, me pongo contenta. No es porque a este grupo no les gustan los holandeses, esto es otra cosa, sino porque me doy cuenta que no tienen miedo para decirme su verdad.

Aunque no podía evitar, por razones de seguridad, quedarme en el mismo fraccionamiento que los holandeses, traté de acercarme y juntarme más con los guatemaltecos. Sobre todo con las mujeres que trabajaban para la empresa Van Oord o las esposas de los trabajadores. Les regalé dulces mexicanos y me invitaron varias veces a sus casas. Me contaron historias íntimas sobre, por ejemplo, el matrimonio, sexualidad o cómo habían cruzado la frontera hacia Estados Unidos. A través de sus reacciones y su discurso, me quedó la impresión de que me aceptaron como si fuera una de ellas. También la mayoría de los hombres, ya fueran los trabajadores guatemaltecos dentro del proyecto o los pescadores del pueblo, me contestaban aparentemente sin dudar y sin incomodarse.

La comunicación con los holandeses era como había previsto: directa, sincera y fácil de entender para mí. Los holandeses estaban interesados en mi proyecto y me facilitaron todo que estaba a su alcance para que yo pudiera realizar mi trabajo bien. Me dieron un lugar donde podía trabajar y me permitieron usar todas las facilidades de la oficina que necesitara. Una hospitalidad impresionante.

Debido a que la gran mayoría de los sujetos de la investigación empírica tiene el género masculino, es importante no dejar al lado una breve reflexión sobre las diferencias entre hombres o mujeres, es decir, sobre la cuestión del género. Sobre esta discusión Lamas señala que:

“se debe de aceptar el origen biológico de algunas diferencias entre hombres y mujeres, sin perder de vista que la predisposición biológica no es suficiente en sí misma para provocar un comportamiento. No hay comportamientos o características de personas exclusivas de un sexo. Ambos comparten rasgos y conductas humanas” (2002: 29)

Lamas explica también que “es mucho más fácil modificar los hechos de la naturaleza que los de la cultura (...) la transformación de los hechos socioculturales resulta frecuentemente mucho más ardua que la de los hechos naturales, sin embargo, la ideología asimila lo biológico a lo inmutable y lo social a lo transformable” (2002: 29).

En este sentido es importante dejar claro que se trata de enfatizar en las diferencias del género que se considera como “el conjunto de conductas aprendidas que la propia cultura asocia con el hecho de ser un hombre o una mujer” (Pearson, 1993: 27). Sin embargo, el sexo biológico converge con el género, de forma que ambos no puede separarse con facilidad. Para poder elaborar un análisis reflexivo de las observaciones es importante tener conciencia de que tanto los hombres como mujeres, *pueden* pensar y recibir las cosas y los acontecimientos de forma diferente (Pearson, 1993: 21). Sin embargo, trabajar con el género masculino no me causó incomodidad. Me sentía respetada y aceptada. Con mucha claridad sobre mis objetivos y la razón de mi presencia, pude trabajar en una manera cómoda y profesional.

En la primera semana me di cuenta que la estrategia de los grupos focales, que era parte de la metodología que había previsto, no funcionaba. A través de estos grupos focales, como lo propongo en la metodología, quería explorar las percepciones grupales de un grupo hacia el otro.

8 de Diciembre del 2008, 11:55

Me instalé, todo como había previsto. Saqué mi lista de preguntas para que el grupo empezara a hablar. Me sentí cómoda y ofrecí café a todos, como si fuera una plática informal. Sentados afuera, cada uno en las piedras que una hora antes habían movido a este lugar, empecé a observar a la gente. Silencio total. Hice una ronda para que cada quién se presentara, para que todos hablaran, para romper el hielo. Después empecé con preguntas más neutrales. “¿Qué opinan del trabajo, del trabajo aquí, del proyecto?” Silencio. “¿Cómo es el pueblo de Champerico?” Silencio. La gente me veía y veían a sus compañeros presentes. “... No pues, bien.” Contestaba uno de ellos...

El objetivo de los *focus groups* era que los grupos construyeran juntos una imagen del otro. No obstante, me di cuenta que cuando estaba platicando con un grupo de personas, no me daban la información que yo quería. En tales ocasiones la gente me daba respuestas “neutrales” y sentía que evitaban dar sus opiniones. Parecía que cuando la gente estaba en un grupo, independientemente de

su nacionalidad, tenían un cierto miedo para hablar. Por esta razón decidí de no utilizar más esta estrategia de *focus groups* y me enfocaría aún más en las entrevistas personales.



Fotografías de las entrevistas personales, durante el trabajo del campo en Champerico

Al empezar las entrevistas personales con la gente, explicaba primero cuál era la razón de mi presencia en Guatemala y en el proyecto, los objetivos de mi investigación y la función de las entrevistas. Todos aceptaron que grabara la conversación. Sobre todo los holandeses empezaron a platicarme directamente cómo veían la comunicación con los guatemaltecos y qué pensaban de ellos como colegas y como personas fuera del trabajo. Los guatemaltecos generalmente me platicaban primero de su vida personal antes de entrar a dar su opinión sobre la comunicación de los holandeses como personas y jefes en el trabajo. Dos maneras diferentes, pero los dos generalmente funcionaban. De las 30 entrevistas, utilicé al final sólo 21. Nueve entrevistas no me sirvieron tanto como hubiera querido porque no pude llegar a un punto en el que me contaran su opinión sobre determinados temas. Respuestas como: “De esto no quiero hablar” o “La verdad, no te lo puedo decir”, eran comunes y por diferentes razones no obtuve la información prevista en estas nueve entrevistas. Por el hecho de que hice más entrevistas de lo previsto y como estaba propuesto en la metodología, las pude dejar al lado sin que afectara los resultados de la investigación.

La mayoría de las personas no me dejaron usar la cámara de video. Durante mis grabaciones de ciertas situaciones de comunicación la gente me comunicaba, entre broma y verdad, que no les gustaba. Por cuestiones de ética, entonces, dejé de utilizar la cámara y empecé a usar aun más frecuentemente mi diario del campo para anotar todo lo que observaba. Sobre todo cuando observaba la comunicación entre guatemaltecos y holandeses traté de anotar el mayor número de detalles posible.

Por el hecho de que hice el trabajo del campo fuera de México, tenía un tiempo limitado para llevar a cabo lo previsto. Antes de empezar estaba insegura sobre si las tres semanas y media que podía estar en Guatemala serían suficientes para obtener toda la información. No obstante, aproveché el tiempo lo más posible y trabajé los siete días de la semana, desde las seis de la mañana hasta las siete y media de la noche. En los últimos días de mi presencia en el proyecto me di cuenta que la información que obtuve a través de las entrevistas y las observaciones se repetían, así que podía concluir que cumplí con los objetivos y por lo tanto que la investigación estaba satisfecha.

Yo, como investigadora, estaba fuera de lugar haciendo mi trabajo del campo en Champerico, Guatemala. Esto tiene un impacto aunque siempre he tenido una cierta facilidad de adaptarme a nuevos lugares y espacios. Sin embargo, como dice Delgado: “fuera de lugar, fuera de sí” (Delgado, 2007: 27). Tanto los holandeses como los guatemaltecos me contaron que el pueblo de Champerico, donde estaba ubicado el proyecto, era peligroso.

10 de Diciembre del 2008, 13:00

“No vayas a caminar sola en el pueblo” me decía uno de los holandeses, “si quieres conocer o hablar con la gente, llévate a uno de los chóferes”. “No más voy a comprar chicles” decía yo y me fui. Sola, así fui. Igual soy irresponsable, pero ¿cómo voy a hablar con la señora de la tiendita con un chofer a mi lado? Demasiado evidente. Lo bueno (o lo malo) es que la situación del pueblo no me impresionó tanto. Igual es porque no tengo idea.

La mayoría de las veces caminaba sola en el pueblo. Yo me sentía bien y segura con esta decisión. En algunas ocasiones pregunté si alguien me podría acompañar. Sobre todo cuando llevaba equipo audiovisual, alguien me acompañaba.

Admito abiertamente que no estoy acostumbrada a ver limitadas mis necesidades básicas. Desde antes de ir a Guatemala sabía que iba a enfrentarme a gente que vive con estos límites. Me preparé lo mejor posible; sin embargo, enfrenté algunas situaciones que me causaron conflictos personales. Como mencionan Bauman (2005) y Hannerz (1998): cuando dos culturas se relacionan, generalmente entra un cierto sentimiento de ‘peligro’ y no tanto por el otro grupo o el otro lugar, sino por conocer mejor a su mundo, a través de conocer otro mundo. “El extraño representa la amenaza de una clasificación equivocada, pero, lo más aterrador, resulta una amenaza a la clasificación como tal, al orden del universo, al valor de orientación del espacio social, a mi mundo” (Bauman, 2005: 171). “Pero en el salón de los espejos, puede que estas reflexiones nos devuelvan nuestra propia imagen” (Hannerz, 1998: 183).

19 de Diciembre del 2008, 10:00

Estoy enojada y triste conmigo misma. Toda la mañana he estado pensando en la señora de la tiendita y su bebé enfermo. No estoy hablando de algo leve: el bebé ha tenido fiebre ya durante tres días y no quiere tomar su leche. No soy médico, ni mucho menos, pero sí sé que un bebé tan chiquito como éste con tanta fiebre en un clima de 30 grados quizá no sobreviva. “¿No le has llevado a un doctor?” pregunté a la señora. Una pregunta tonta e irrelevante. “No hay doctores aquí en Champerico, aparte no hay dinero”, me contestó ella. “Sí hay”, pienso yo. Me siento rica, privilegiada y tonta al mismo tiempo.

Después de pensar mucho, sobre todo en las posibles consecuencias, decidí preguntar a uno de los *managers* de Van Oord si podría llevar el bebé al médico contratado por la empresa. Hablamos de todas las posibilidades y consecuencias de intervenir en la situación. Juntos decidimos llevar el niño al médico. Hay puristas que sostienen que uno no debe intervenir para nada en situaciones y mucho menos como investigador, para no 'modificar' o 'influir' el campo. Sin embargo, yo creo que intervenciones referentes a salud y seguridad son naturales. No intervine en la mayoría de los casos, nomás en este caso de emergencia

20 de Diciembre del 2008, 11:00

Una infección en sus pulmones, esto fue el problema. Tres medicinas diferentes que la señora tiene que dar a su pequeño. Con el bebé en mis brazos escucho la conversación entre el médico y la señora. Interesante. El médico le está explicando cómo cuidar al niño y cómo tendrá que darle las medicinas. Lo hace a través de los colores de las cajitas. Qué buena solución si alguien no puede leer ni escribir.

Según varios autores es inevitable que la presencia del investigador afecte la 'realidad'. Evidentemente, tampoco pretendo decir que mi presencia no ha influido en la investigación aquí presentada, tomando en cuenta que sólo puedo entender la 'realidad' a partir de mi propio universo simbólico. Sin embargo, estando consciente de mí misma como investigadora, así como entendiendo cómo es que los sujetos me perciben y cómo eso afecta sus respuestas durante la investigación, me ayudó a limitar estas influencias. Mediante una constante reflexión antes, durante y después de la investigación de campo, logré acercarme al campo, establecer las relaciones entre objeto-sujeto, establecer una distancia con él, pero también volver reflexivamente para entender lo que he hecho y cómo puedo seguir el trabajo de la mejor manera.

9. ANÁLISIS Y SISTEMATIZACIÓN DE LOS RESULTADOS

- Observación de la comunicación intercultural
- Percepciones detectadas

Como el título lo indica, este capítulo ofrece un análisis y sistematización de los resultados obtenidos durante la investigación de campo. Para ofrecer una visión exhaustiva del tema, el texto se divide en dos pasajes principales que tienen una profunda conexión con los temas del Marco Teórico y de la Metodología presentada previamente. En la primera parte se otorga un análisis descriptivo de la **observación de la comunicación intercultural** entre guatemaltecos y holandeses durante mi estancia en el proyecto en Champerico, Guatemala. Se presenta esta descripción a través de las dos categorías observables: **el lenguaje** y la **comunicación no verbal**. Para 'evaluar' la comunicación se diseñó una matriz que muestra las distintas características más marcadas durante la convivencia. La matriz presenta las nueve diferencias principales entre dos culturas internalizadas que, de manera repetitiva, causan malentendidos durante la comunicación intercultural. En la segunda parte se presenta el análisis de **la construcción del "otro" en la convivencia**, a través de **las percepciones** detectadas de un grupo hacia el otro.

Primeramente es importante destacar que los hechos presentados en este capítulo solamente son representativos por la situación estudiada en las tres últimas semanas de diciembre del 2008. Para evitar generalizaciones vale la pena mencionar que se trata de una investigación sincrónica. Al igual es importante comentar que los datos que se presenta en este capítulo corresponden con la mayoría de las personas observadas de las dos culturas, es decir, no se toma en cuenta las excepciones que evidentemente existían.

Como ya se ha mencionado en la Presentación página 5, es de gran importancia no correr el riesgo de generalizar. Por tanto, es indispensable señalar el relativo a la relación entre la condición de las nacionalidades (holandeses/guatemaltecos) y el modo en que se enuncian las inferencias analíticas, las tendencias encontradas y las principales conclusiones del trabajo. Cuando se indica en este documento a los grupos de "los holandeses" y "los guatemaltecos", se refiere únicamente a los grupos observados durante el trabajo del campo.

9.1 Observación de la comunicación intercultural

9.1.1 Categoría 1: Lenguaje

Durante la investigación empírica se observó el lenguaje a través de *qué* dicen los sujetos y *cómo* lo dicen. Además se trató de aclarar varios temas importantes a través de las entrevistas personales. Después de una profunda esquematización de la información obtenida, se puede concluir que existen cuatro puntos centrales que marcan *qué* dicen y *cómo* lo dicen. El lenguaje de la comunicación intercultural entre los guatemaltecos y los holandeses se caracteriza por: Estar ser relacionado con el trabajo, por estar marcado por la barrera del idioma, por ser heterogéneo y por la diferencia de ser directo por parte de los holandeses e indirecto por los guatemaltecos. En el siguiente apartado se

trata de explicar cada una de estas cuatro características de manera descriptiva para llegar a una mejor comprensión de una de las dos categorías de la comunicación intercultural.

a. Relacionado con el trabajo

“Buenos días, ¿cómo está? ¿Cómo va el trabajo?”, pregunta el holandés amablemente al trabajador guatemalteco. “Bien, bien”, responde el guatemalteco y comienza por mostrarle los últimos cambios realizados durante el día anterior. La mayor parte de la comunicación entre los guatemaltecos y los holandeses observada en las últimas tres semanas de diciembre de 2008 es sobre el trabajo. La mayoría de los guatemaltecos en el proyecto reciben órdenes por parte de los holandeses sobre que deberían de hacer. Como también comenta uno de los empleados holandeses:

“No les explicamos mucho el porqué o las razones de las cosas. Pero esto también tiene que ver con la dificultad del idioma y que no hay mucho tiempo para explicaciones.” (Holandés, empleado, hombre, categoría de 46 – 55 años)

Otro empleado holandés comenta:

“Yo no pregunto a la gente cómo están sus hijos. De hecho, ni siquiera sé si los tiene.” (Holandés, empleado, hombre, categoría de 46 – 55 años)

En algunas ocasiones dos de los holandeses en particular preguntaban a los guatemaltecos cómo estaba su situación privada y trataban de iniciar una conversación más informal. Se pudo observar que la mayoría de los guatemaltecos tampoco buscaban cierto contacto de este tipo con los holandeses.

b. Marcado por la barrera del idioma

Es un día caluroso en Champerico, pero dentro de las oficinas de la empresa Van Oord, el aire acondicionado hace que esto no afecte las actividades cotidianas. La mayoría de la gente que participa en la reunión semanal ya están sentadas en la mesa redonda. Estamos esperando a que venga uno de los señores holandeses que habla bien el español y que iba a presidir la reunión. Mientras tanto, existe una clara distinción entre los holandeses y los guatemaltecos ya presentes. Los guatemaltecos hablan en español y los holandeses discuten en holandés los últimos detalles antes de empezar la discusión formal. Después de algunos minutos entra otro señor holandés que informa a la gente que es mejor que ya empiecen la reunión. Sin embargo, él no habla bien el español. Mientras aquel holandés se trata de explicar, se puede observar, a través de expresiones faciales, que los otros presentes no entienden bien la información. “Do you understand?” pregunta el señor holandés en un tono inseguro en inglés. Por algunos segundos todos se quedan callados, hasta que uno de los guatemaltecos dice: “a ver, entonces lo que quiere decir usted es que...”. A su vez, el holandés no entiende lo que el señor guatemalteco trata de aclarar. “Bueno esto no funciona...” dice el holandés

en holandés. Se para, deja reunión y comenta en holandés: “Voy a buscarlo”. Los guatemaltecos confundidos miran los otros holandeses. “He will be right back” comenta uno de ellos.

Durante las tres últimas semanas de diciembre del 2008, ocho holandeses han estado trabajando en el proyecto de Champerico. De estas ocho personas, cuatro hablan el español “suficiente” para establecer una conversación relacionada con el trabajo en donde los dos partidos se entiendan. Los otros cuatro no hablan, o hablan muy poco el español y se comunican con las pocas palabras que conocen y el resto en inglés. Por otro lado, hay pocos guatemaltecos en el proyecto que hablan el inglés. Este es uno de los problemas que caracteriza la comunicación intercultural durante el proyecto en Champerico. Uno de los trabajadores guatemaltecos comenta:

“Yo estaba abajo trabajando y él estaba arriba y me dijo que le trajera una llave, y yo creo que eso fue que no le entendí el número y le traje otra, y me gritó. Bueno, ni modo, dije yo, mi error verdad, pero no al 100%, porque él debió haberme hablado en español para que yo le entendiera.” (Guatemalteco, trabajador, hombre, categoría de 25 – 35 años)

El lenguaje es un creador y una ‘puerta de salida’ de todos los hechos simbólicos. Los sonidos del lenguaje han dado significado a percepciones, sentimientos e ideas, por lo tanto, el lenguaje es mediado por la cultura. Uno de los empleados holandeses comenta:

“La razón por la cual muchas veces no nos entendemos va mucho más allá que el idioma, no es que yo hablo mal el Español. esto es por lo menos lo que creo. Aparte, algunos también hablan bien el Inglés. No, va mucho más allá. No sé qué es.” (Holandés, empleado, hombre, categoría de 46 – 55 años)

En una comunicación intercultural las diferentes formas de representar objetos en impresiones mentales, las cuales se expresan a través del lenguaje, son mucho más notables. Por lo tanto, para entender una cultura no solamente deben comprenderse los ‘modos de expresión’ o ‘sistemas de símbolos’ utilizados por los participantes, sino también el proceso que se encuentra detrás de eso. Esto ya implica la dificultad de la comunicación intercultural: la manera de construir signos (*signs*) es distinta en diferentes culturas.

Durante las tres últimas semanas de diciembre del 2008, diariamente se presentaban situaciones en donde los dos grupos no se entendían por razones del lenguaje, lo cual, en algunas ocasiones, se prestaba a malentendidos. Por lo mismo, la comunicación intercultural entre los dos grupos se caracteriza por señas u otras formas de comunicación no verbal. Uno de los holandeses comenta:

“Sí, el problema que ha habido es quizá el no podernos comunicar al 100%. Sin embargo, el hecho que no hablo bien el Español es mi problema, no de ellos. Pero pues le hemos ido

buscando con señas y nosotros aprendiendo un poco, y ellos otro poco, y sí, sí se ha hecho un buen trabajo con ellos pues.” (Holandés, empleado, hombre, categoría de 46 – 55 años)

Tomando lo anterior en cuenta, se puede concluir que las problemáticas que pudieran entrar en un cierto tipo de comunicación, van mucho más allá que un conocimiento insuficiente de otro idioma. Los discursos entre dos personas de diferentes culturas muchas veces no funcionan por conflictos entre estos sistemas de ‘abstracción’ en las culturas.

c. Heterogéneo

Durante las últimas tres semanas de diciembre de 2008, se pudo observar claramente que el flujo de la comunicación viene meramente de un lado. En la mayoría de los casos el holandés empieza la comunicación y el guatemalteco responde. Por un lado, esto surge de la jerarquía dentro del proyecto. Los holandeses forman el *management* del proyecto y por tanto tienen el papel de mandar y controlar a los guatemaltecos que sobretodo contrataron como trabajadores. Otra razón por este flujo heterogéneo de la comunicación es la actitud “dócil” de la mayoría de los guatemaltecos. Más adelante en el siguiente capítulo se analiza este tema con mayor profundidad.

d. Directo/ indirecto

Durante el tiempo de la investigación de campo, se pudo observar que existe una clara diferencia en la comunicación respecto a la manera directa e indirecta de decir ciertas cosas. Uno de los holandeses comenta:

“Nunca te dicen las cosas directamente, siempre hay toda una historia. Esto significa que hay que escuchar muy bien: qué quieren decir realmente? Ya aprendí de no desesperarme, porque igual al final de la historia te cuentan un poco de lo que realmente quieren decir.” (Holandés, empleado, hombre, categoría de 35 – 46 años)

Uno de los guatemaltecos comenta:

“O sea son, en inglés hay una palabra que se dice “*straight forward*”, o sea son muy directos, o sea si hay algo malo se lo van a decir directamente a la gente, verdad.” (Guatemalteco, empleado de La Joya, hombre, categoría de 35 – 46 años)

La mayoría de los guatemaltecos tiene una manera de comunicar los hechos de manera indirecta. Los holandeses, por otro lado, se comunican de manera más directa.

9.1.2 Categoría 2: Comunicación no verbal

Como ha sido ya mencionado en el capítulo del Marco Teórico, la comunicación no verbal es tan importante cuando se estudia la comunicación intercultural debido al hecho de que ‘las reglas’ de la

comunicación no verbal están incorporadas a la cultura. “Situándonos en el ámbito de la comunicación intercultural, la importancia de la comunicación no verbal es incuestionable” (Rodrigo Alsina, 1999: 133). Durante la investigación empírica se observó la comunicación no verbal a través de actitudes, expresiones de la cara, imágenes o gestos. Para obtener una explicación completa, se dividió la comunicación no verbal en cuatro puntos importantes: vista, tacto, entonación y volumen.

En la *Figura 1* se presenta una matriz que da una impresión abstracta de las diferencias entre guatemaltecos y holandeses respecto a sus maneras de comunicar no verbalmente durante un proceso de comunicación intercultural entre estos dos grupos. Para una mejor comprensión se trata de aclarar en el apartado que sigue cada una de las cuatro características a manera descriptiva.

Figura 1 Matriz de comunicación no verbal

Comunicación entre guatemaltecos y holandeses

	Guatemaltecos	Holandeses
Cinésica	Menos expresivos*	Más expresivos*
Tacto	Menos contacto físico*	Más contacto físico*
Entonación	Menos entonación*	Más entonación*
Volumen	Menos volumen*	Más volumen*

*** que durante un proceso de comunicación con una persona de la misma cultura.**

a. La vista: la cinésica

La vista es un sentido que aporta gran cantidad de información no verbal. En esta investigación se limita al aspecto más relevante: la cinésica.

Cinésica

La cinésica es la disciplina que estudia la *gestualidad*, desde las expresiones faciales hasta los movimientos del cuerpo. Este tipo de estudio se puede sub-definir en dos indicadores: los emblemas, de que se está consciente de su utilización y los adaptadores que son acciones prácticamente

inconscientes. Se puede decir que en la mayoría de las ocasiones los sujetos de esta investigación manejaban sus maneras de comunicación no verbal de manera inconsciente. Uno de los holandeses comenta:

“Yo creo que me comunico exactamente igual con un guatemalteco que con un holandés. Yo no siento ninguna diferencia” (Holandés, empleado, hombre, categoría de 35 – 46 años).

Como se puede observar en la *Figura 1*, durante el tiempo de la investigación de campo, los holandeses eran más expresivos en su manera de comunicar no verbalmente cuando hablaban con los guatemaltecos que cuando hablaban con algún otro holandés. Durante la comunicación intercultural la mayoría de los holandeses utilizaban mayores expresiones faciales y movimientos del cuerpo. Sobre todo los movimientos de las manos y brazos se utilizaban frecuentemente. Debido al hecho de que para la mayoría de los holandeses el idioma español era un problema, se trataba de apoyar o fortalecer la comunicación verbal con una comunicación no verbal más expresiva. En cambio de los holandeses, se pudo observar que la mayoría de los guatemaltecos eran menos expresivos al tratar de comunicarse con los holandeses que como lo eran con los mismos guatemaltecos. Durante la comunicación intercultural, la mayoría de los guatemaltecos utilizaba menos expresiones faciales y movimientos del cuerpo.

b. El tacto

Con el tacto se refiere al *contacto físico* en las relaciones humanas. Hay muchos elementos que intervienen en la comunicación táctil, los elementos contextuales y las características de los intervinientes son importantes. Como se puede observar en la *figura 1*, los holandeses trataban de tener más contacto físico con los guatemaltecos que durante un proceso de comunicación con una persona de su misma cultura. Lo más notable era que los holandeses en la mayoría de las ocasiones saludaban a los guatemaltecos de mano y daban al mismo tiempo una palmada en el hombro, lo cual hacían con menos frecuencia con los colegas holandeses. Hay que tomar en cuenta que entre holandeses se veían más frecuentemente que con la mayoría de los guatemaltecos, debido a que los holandeses trabajaban dentro de las oficinas y la mayoría de los guatemaltecos fuera de ellas, en el área de construcción. Sin embargo, se pudo observar que aunque los holandeses saludaban a un holandés que habría ido de viaje, tampoco no existía este contacto físico más cercano como se pudo observar en una situación de contacto con algún guatemalteco. Por otro lado, se pudo observar que entre los guatemaltecos había un contacto físico más cercano. Se saludaban de mano y/o un abrazo y también durante el trabajo había más contacto físico. No obstante, durante la comunicación con un holandés, los guatemaltecos no expresaban el mismo comportamiento. Se pudo observar que la mayoría de los guatemaltecos no tomaba la misma iniciativa en situaciones en donde se enfrentaban con los holandeses. Se pudo concluir, como también enseña la *Figura 1*, que la mayoría de los guatemaltecos establecían menos contacto físico con un holandés que durante un proceso de comunicación con una persona de la misma cultura.

Además de estos tres indicadores importantes en la comunicación no verbal-no vocal, existen también indicadores no verbales-vocales que son importantes de tomar en cuenta.

c. La entonación

Entonación es la modulación de la voz en la secuencia de sonidos del habla que puede reflejar diferencias de sentido, de intención, de emoción, de origen del hablante y que puede ser significativa. Como se puede observar en la *Figura 1*, la mayoría de los holandeses manejaban una entonación de voz más expresiva durante la comunicación con un guatemalteco que cuando hablaban con otro holandés. Al mismo tiempo que hablaban más despacio durante la comunicación intercultural, trataban de dar más énfasis en sus palabras a través de los sonidos de la voz. La mayoría de los guatemaltecos, por otro lado, eran menos expresivos respecto a su entonación en situaciones de comunicación intercultural que cuando se comunicaban con una persona de la misma cultura.

d. El volumen

Con el volumen se refiere a la intensidad del sonido de la voz. Como se puede apreciar en la *Figura 1*, la mayoría de los holandeses manejaban un volumen de voz más intenso durante la comunicación con un guatemalteco que cuando hablaban con otro holandés. Por otro lado, la mayoría de los guatemaltecos tenían una voz más baja en situaciones de comunicación intercultural que cuando se comunicaban con una persona de su misma cultura.

9.1.3 Diferencias en culturas internalizadas

Además de las descripciones de los indicadores de la comunicación intercultural entre los dos grupos, existen nueve orientaciones que la caracterizan. A partir de la profunda relación con la cultura internalizada, estas nueve dimensiones tienen su impacto e influencia en la manera de actuar y comunicar de los sujetos. Cinco de estas nueve dimensiones implican diferencias en las dos culturas internalizadas que de manera repetitiva causan malentendidos durante la comunicación. Por el hecho de que los malentendidos caracterizaban la comunicación intercultural de manera particular, estas cinco diferencias en la cultura internalizada merecen una mayor importancia y una descripción más analítica.

Las primeras cuatro características (diferencias en percibir jerarquía, reglas, humor y otros aspectos culturales locales y traumatología) son resultados de la observación de la comunicación intercultural durante el trabajo de campo. Se pudo observar que a partir de estas cuatro diferencias en las dos culturas existían de manera repetitiva malentendidos durante la convivencia. Para obtener un panorama completo de la comunicación intercultural se tomaron otras cinco diferencias (tiempo,

trabajo en equipo, confluencia entre esfera privada y laboral, involucramiento y naturaleza) del libro *Riding the Waves of Culture, Understanding Cultural Diversity in Business*, escrito por Trompenaars. Como señala el autor y como fue mencionado en el marco teórico, estas cinco dimensiones tienen un gran impacto e influencia en la manera de actuar y comunicar de los seres humanos, sobre todo en una situación laboral en donde grupos de diferentes culturas están trabajando juntos (Trompenaars, 1993: 29). Sin embargo, de estas cinco dimensiones, solamente tres se prestaban a malentendidos durante la comunicación entre holandeses y guatemaltecos.

En la *Figura 2* de las siguientes páginas se presenta una matriz que da una impresión abstracta de las nueve diferencias relevantes a tomar en cuenta durante un proceso de comunicación intercultural. A través de este instrumento, se establece una evaluación de la comunicación intercultural y se explica el impacto de cada una de estas dimensiones, con ejemplos de observación y experiencias de los sujetos de la investigación.

Figura 2¹⁰

Matriz de evaluación para la comunicación intercultural I

Parte I

Para cada componente, se marca el texto de la columna del color rojo que describa mejor la comunicación intercultural durante el proyecto de Champerico.

Diferencias en percibir...	Malinterpretación total	Malinterpretación parcial	Entendimiento básico	Entendimiento total
Jerarquía	Las dos culturas perciben tanto la base como la práctica de la jerarquía que existe durante su convivencia de manera diferente. Por tanto, se puede observar que en su convivencia las diferencias en percibir jerarquía se prestan fácil y frecuentemente a malentendidos. Sin embargo, la característica más fuerte de las malinterpretaciones totales es el hecho de que los dos grupos no están o están parcialmente conscientes de la base de los malentendidos que evidentemente surgen de las diferencias grandes de percibir la jerarquía.	Las dos culturas perciben la jerarquía en algunos puntos básicos de la misma manera. Sin embargo, existen otros puntos básicos de la jerarquía que no entienden igual. Debido a que no perciben o entienden de la misma manera algunos aspectos básicos de la jerarquía, este tema se presta fácilmente a malentendidos parciales. El hecho de que el malentendido es parcial implica que en la mayoría de las ocasiones los dos grupos entienden el problema provocado por la diferencia en percepciones y que por lo tanto se puede resolver el problema en la mayoría de los casos para evitar repeticiones.	Las dos culturas perciben los puntos básicos o los puntos teóricos de la jerarquía de manera igual. Pueden existir aspectos del carácter práctico que los dos grupos entiendan y/o manejen de manera diferente. Sin embargo, se puede observar que este tema raramente se presta a malentendidos durante la comunicación y su convivencia en general. En las ocasiones que este tema sí se presta a malentendidos, los dos grupos detectan, explican y entienden fácilmente el problema.	Las dos culturas tienen la misma percepción de la jerarquía, por lo tanto se entienden fácilmente en situaciones en donde este tema tiene su papel. No se puede observar que este tema se presta a malentendidos durante la comunicación y su convivencia en general.
Reglas y relaciones sociales	Las dos culturas perciben tanto la base como la práctica de las reglas que existen durante su convivencia de manera	Las dos culturas perciben las reglas en algunos puntos básicos de la misma manera. Sin embargo, existen otros puntos	Las dos culturas perciben los puntos básicos o los puntos teóricos de las reglas de manera igual. Pueden existir aspectos	Las dos culturas tienen la misma percepción de las reglas que se ponen en juego durante su

¹⁰ El diseño de la figura es tomado de la matriz “Instrumento para la autoevaluación de los profesores en la actividad de investigación” ITESO, elaborado por Raúl Acosta

	<p>diferente. Por tanto, se puede observar que en su convivencia las diferencias de percibir reglas se prestan fácil y frecuentemente a malentendidos. Sin embargo, la característica más fuerte de las malinterpretaciones totales es el hecho de que los dos grupos no están o están parcialmente conscientes de la base de los malentendidos que evidentemente surgen de las diferencias grandes de percibir las reglas.</p>	<p>básicos de las reglas que no entienden igual. Debido a que no perciben o entienden de la misma manera algunos aspectos básicos de las reglas, este tema se presta fácilmente a malentendidos parciales. El hecho de que el malentendido es parcial implica que en la mayoría de las ocasiones los dos grupos entienden el problema provocado por la diferencia en percepciones y que por lo tanto se puede resolver el problema en la mayoría de los casos para evitar repeticiones.</p>	<p>del carácter práctico que los dos grupos entiendan y/o manejen de manera diferente. Sin embargo, se puede observar que este tema raramente se presta a malentendidos durante la comunicación y su convivencia en general. En las ocasiones que este tema sí se presta a malentendidos, los dos grupos detectan, explican y entienden fácilmente el problema.</p>	<p>convivencia. Por los dos grupos, las reglas parecen fáciles de entender hasta lógicas de manejar. Por lo tanto, no se puede observar que este tema se preste a malentendidos durante la comunicación y su convivencia en general.</p>
<p>Humor y otros aspectos culturales locales</p>	<p>Las dos culturas perciben tanto la base como la práctica del humor y otros aspectos culturales locales que existen durante su convivencia de manera diferente. Por tanto, se puede observar que en su convivencia las diferencias en percibir el humor y otros aspectos culturales locales se presta fácil y frecuentemente a malentendidos. Sin embargo, la característica más fuerte de las malinterpretaciones totales es el hecho de que los dos grupos no están o están parcialmente conscientes de la base de los malentendidos que evidentemente surgen de las diferencias grandes de percibir el humor y otros aspectos</p>	<p>Las dos culturas perciben el humor y otros aspectos culturales locales en algunos puntos básicos de la misma manera. Sin embargo, existen otros puntos básicos del humor y otros aspectos culturales locales que no entienden igual. Debido a que no perciben o entienden de la misma manera algunos aspectos básicos, este tema se presta fácilmente a malentendidos parciales. El hecho de que el malentendido es parcial implica que en la mayoría de las ocasiones los dos grupos entienden el problema provocado por la diferencia en percepciones y que por lo tanto se puede resolver el problema en la mayoría de los casos para</p>	<p>Las dos culturas perciben los puntos básicos o los puntos teóricos del humor y otros aspectos culturales locales de manera igual. Pueden existir aspectos del carácter práctico que los dos grupos entiendan y/o manejen de manera diferente. Sin embargo, se puede observar que este tema raramente se presta a malentendidos durante la comunicación y su convivencia en general. En las ocasiones que este tema sí se presta a malentendidos, los dos grupos detectan, explican y entienden fácilmente el problema.</p>	<p>Las dos culturas perciben humor y otros aspectos culturales locales de la misma manera. Se puede observar que los dos grupos tienen las mismas emociones a partir de estos aspectos y que los dos grupos se entienden sin explicaciones percibiendo bromas u otros tipos de aspectos culturales locales. Por lo tanto, no se puede observar que este tema se preste a malentendidos durante la comunicación y su convivencia en general.</p>

	culturales locales.	evitar repeticiones.		
Burocracia	Las dos culturas perciben tanto la base como la práctica de la burocracia durante su convivencia de manera diferente. Por tanto, se puede observar que en su convivencia las diferencias en percibir la burocracia se prestan fácil y frecuentemente a malentendidos. Sin embargo, la característica más fuerte de las malinterpretaciones totales es el hecho de que los dos grupos no están o están parcialmente conscientes de la base de los malentendidos que evidentemente surgen de las diferencias grandes de percibir la burocracia.	Las dos culturas perciben la burocracia en algunos puntos básicos de la misma manera. Sin embargo, existen otros puntos básicos de la burocracia que no entienden igual. Debido a que no perciben o entienden de la misma manera algunos aspectos básicos, este tema se presta fácilmente a malentendidos parciales. El hecho de que el malentendido es parcial implica que en la mayoría de las ocasiones los dos grupos entienden el problema provocado por la diferencia en percepciones y que por lo tanto se puede resolver el problema en la mayoría de los casos para evitar repeticiones.	Las dos culturas perciben los puntos básicos o los puntos teóricos de la burocracia de manera igual. Pueden existir aspectos del carácter práctico que los dos grupos entiendan y/o manejen de manera diferente. Sin embargo, se puede observar que este tema raramente se presta a malentendidos durante la comunicación y su convivencia en general. En las ocasiones que este tema sí se presta a malentendidos, los dos grupos detectan, explican y entienden fácilmente el problema.	Las dos culturas tienen la misma percepción de la burocracia, por lo tanto se entiende fácilmente en situaciones en donde este tema tiene su papel. No se puede observar que este tema se presta a malentendidos durante la comunicación y su convivencia en general.
Tiempo	Las dos culturas perciben tanto la base como la práctica del tiempo durante su convivencia de manera diferente. Por tanto, se puede observar que en su convivencia las diferencias en percibir el tiempo se prestan fácil y frecuentemente a malentendidos. Sin embargo, la característica más fuerte de las malinterpretaciones totales es el hecho de que los dos grupos no están o están parcialmente conscientes de la base de los malentendidos que	Las dos culturas perciben el tiempo en algunos puntos básicos de la misma manera. Sin embargo, existen otros puntos básicos del tiempo que no entienden igual. Debido a que no perciben o entienden de la misma manera algunos aspectos básicos, este tema se presta fácilmente a malentendidos parciales. El hecho de que el malentendido es parcial implica que en la mayoría de las ocasiones los dos grupos entienden el problema	Las dos culturas perciben los puntos básicos o los puntos teóricos del tiempo de manera igual. Pueden existir aspectos del carácter práctico que los dos grupos entiendan y/o manejen de manera diferente. Sin embargo, se puede observar que este tema raramente se presta a malentendidos durante la comunicación y su convivencia en general. En las ocasiones que este tema sí se presta a malentendidos, los dos grupos detectan, explican y entienden	Las dos culturas tienen la misma percepción del tiempo, por lo tanto se entiende fácilmente en situaciones en donde el tiempo tiene su papel. No se puede observar que este tema se presta a malentendidos durante la comunicación y su convivencia en general.

	evidentemente surgen de las diferencias grandes de percibir el tiempo.	provocado por la diferencia en percepciones y que por lo tanto se puede resolver el problema en la mayoría de los casos para evitar repeticiones.	fácilmente el problema.	
Trabajo en equipo	Las dos culturas perciben tanto la base como la práctica del trabajo en equipo durante su convivencia de manera diferente. Por tanto, se puede observar que en su convivencia las diferencias en percibir el trabajo en equipo se presta fácil y frecuentemente a malentendidos. Sin embargo, la característica más fuerte de las malinterpretaciones totales es el hecho de que los dos grupos no están o están parcialmente conscientes de la base de los malentendidos que evidentemente surgen de las diferencias grandes de percibir el trabajo en equipo.	Las dos culturas perciben el trabajo en equipo en algunos puntos básicos de la misma manera. Sin embargo, existen otros puntos básicos del trabajo en equipo que no entienden igual. Debido a que no perciben o entienden de la misma manera algunos aspectos básicos, este tema se presta fácilmente a malentendidos parciales. El hecho de que el malentendido es parcial implica que en la mayoría de las ocasiones los dos grupos entienden el problema provocado por la diferencia en percepciones y que por lo tanto se puede resolver el problema en la mayoría de los casos para evitar repeticiones.	Las dos culturas perciben los puntos básicos o los puntos teóricos del trabajo en equipo de manera igual. Pueden existir aspectos del carácter práctico que los dos grupos entiendan y/o manejen de manera diferente. Sin embargo, se puede observar que este tema raramente se presta a malentendidos durante la comunicación y su convivencia en general. En las ocasiones que este tema sí se presta a malentendidos, los dos grupos detectan, explican y entienden fácilmente el problema.	Las dos culturas tienen la misma percepción del trabajo en equipo, por lo tanto se entiende fácilmente en situaciones en donde se trabajan en equipo. No se puede observar que este tema se presta a malentendidos durante la comunicación y su convivencia en general.
Confluencia entre esfera privada y laboral	Las dos culturas perciben tanto la base como la práctica de la confluencia entre la esfera privada y laboral durante su convivencia de manera diferente. Por tanto, se puede observar que en su convivencia las diferencias en percibir la confluencia entre la esfera privada y laboral se presta fácil y frecuentemente a	Las dos culturas perciben la confluencia entre esfera privada y laboral en algunos puntos básicos de la misma manera. Sin embargo, existen otros puntos básicos de la confluencia entre esfera privada y laboral que no entienden igual. Debido a que no perciben o entienden de la misma manera algunos aspectos básicos, este tema se presta	Las dos culturas perciben los puntos básicos o los puntos teóricos de la confluencia entre esfera privada y laboral de manera igual. Pueden existir aspectos del carácter práctico que los dos grupos entiendan y/o manejen de manera diferente. Sin embargo, se puede observar que este tema raramente se presta a malentendidos durante	Las dos culturas tienen la misma percepción de la confluencia entre esfera privada y laboral, por lo tanto se entiende fácilmente en situaciones en donde este tema tiene su papel. No se puede observar que este tema se presta a malentendidos durante la comunicación y su

	malentendidos. Sin embargo, la característica más fuerte de las malinterpretaciones totales es el hecho de que los dos grupos no están o están parcialmente conscientes de la base de los malentendidos que evidentemente surgen de las diferencias grandes de percibir la confluencia entre la esfera privada y laboral.	fácilmente a malentendidos parciales. El hecho de que el malentendido es parcial implica que en la mayoría de las ocasiones los dos grupos entienden el problema provocado por la diferencia en percepciones y que por lo tanto se puede resolver el problema en la mayoría de los casos para evitar repeticiones.	la comunicación y su convivencia en general. En las ocasiones que este tema sí se presta a malentendidos, los dos grupos detectan, explican y entienden fácilmente el problema.	convivencia en general.
Involucramiento	Las dos culturas perciben tanto la base como la práctica del involucramiento durante su convivencia de manera diferente. Por tanto, se puede observar que en su convivencia las diferencias en percibir el involucramiento se presta fácil y frecuentemente a malentendidos. Sin embargo, la característica más fuerte de las malinterpretaciones totales es el hecho de que los dos grupos no están o están parcialmente conscientes de la base de los malentendidos que evidentemente surgen de las diferencias grandes de percibir el involucramiento.	Las dos culturas perciben el involucramiento en algunos puntos básicos de la misma manera. Sin embargo, existen otros puntos básicos del involucramiento que no entienden igual. Debido a que no perciben o entienden de la misma manera algunos aspectos básicos, este tema se presta fácilmente a malentendidos parciales. El hecho de que el malentendido es parcial implica que en la mayoría de las ocasiones los dos grupos entienden el problema provocado por la diferencia en percepciones y que por lo tanto se puede resolver el problema en la mayoría de los casos para evitar repeticiones.	Las dos culturas perciben los puntos básicos o los puntos teóricos del involucramiento de manera igual. Pueden existir aspectos del carácter práctico que los dos grupos entiendan y/o manejen de manera diferente. Sin embargo, se puede observar que este tema raramente se presta a malentendidos durante la comunicación y su convivencia en general. En las ocasiones que este tema sí se presta a malentendidos, los dos grupos detectan, explican y entienden fácilmente el problema.	Las dos culturas tienen la misma percepción del involucramiento, por lo tanto se entiende fácilmente en situaciones en donde este tema tiene su papel. No se puede observar que este tema se presta a malentendidos durante la comunicación y su convivencia en general.
Naturaleza	Las dos culturas perciben tanto la base como la práctica de la naturaleza durante su convivencia de manera	Las dos culturas perciben la naturaleza en algunos puntos básicos de la misma manera. Sin embargo, existen otros puntos	Las dos culturas perciben los puntos básicos o los puntos teóricos de la naturaleza de manera igual. Pueden existir	Las dos culturas tienen la misma percepción de la naturaleza, por lo tanto se entiende fácilmente en

	<p>diferente. Por tanto, se puede observar que en su convivencia las diferencias en percibir la naturaleza se presta fácil y frecuentemente a malentendidos. Sin embargo, la característica más fuerte de las malinterpretaciones totales es el hecho de que los dos grupos no están o están parcialmente conscientes de la base de los malentendidos que evidentemente surgen de las diferencias grandes de percibir la naturaleza.</p>	<p>básicos de la naturaleza que no entienden igual. Debido a que no perciben o entienden de la misma manera algunos aspectos básicos, este tema se presta fácilmente a malentendidos parciales. El hecho de que el malentendido es parcial implica que en la mayoría de las ocasiones los dos grupos entienden el problema provocado por la diferencia en percepciones y que por lo tanto se puede resolver el problema en la mayoría de los casos para evitar repeticiones.</p>	<p>aspectos del carácter práctico que los dos grupos entiendan y/o manejen de manera diferente. Sin embargo, se puede observar que este tema raramente se presta a malentendidos durante la comunicación y su convivencia en general. En las ocasiones que este tema sí se presta a malentendidos, los dos grupos detectan, explican y entienden fácilmente el problema.</p>	<p>situaciones en donde este tema tiene su papel. No se puede observar que este tema se presta a malentendidos durante la comunicación y su convivencia en general.</p>
--	--	--	--	---

Parte II

Para cada una de las normas siguientes, se cruza la columna que describa mejor la comunicación intercultural durante el proyecto en Champerico.

Norma	Sí	No
1. En la mayoría de los aspectos mencionados anteriormente, existen <i>malinterpretaciones totales</i>		X
2. En la mayoría de los aspectos mencionados anteriormente, existen <i>malinterpretaciones parciales</i>	X	
3. En la mayoría de los aspectos mencionados anteriormente, existen <i>entendimientos básicos</i>		X
4. En la mayoría de los aspectos mencionados anteriormente, existen <i>entendimientos totales</i>		X

9.1.3.1 Diferencias en percibir jerarquía

La jerarquía es una de las dimensiones que da pie a distintas problemáticas comunicativas durante la convivencia de los holandeses y guatemaltecos en el proyecto de “asistencia para el desarrollo” en Champerico. Con jerarquía se refiere al ordenamiento de posiciones sociales establecido por ciertos patrones de comportamiento en función de criterios como la clase social, el poder o cualquier otro objeto que determine un sistema de clasificación. El interés específico son las diferencias de percepción respecto a la jerarquía y todas las situaciones que surgen a partir de ello.

Como se puede ver en la *Figura 2* de las páginas 88 a 93, a partir de las diferencias entre los guatemaltecos y los holandeses respecto a sus percepciones de jerarquía surgen mal interpretaciones parciales. Esto quiere decir que las dos culturas perciben la jerarquía en algunos puntos básicos de la misma manera. Sin embargo, existen otros puntos básicos de la jerarquía que no entienden igual. Se llegó a esta conclusión a través de observaciones de la comunicación y comportamiento de los dos grupos y a través de historias personales durante las entrevistas establecidas.

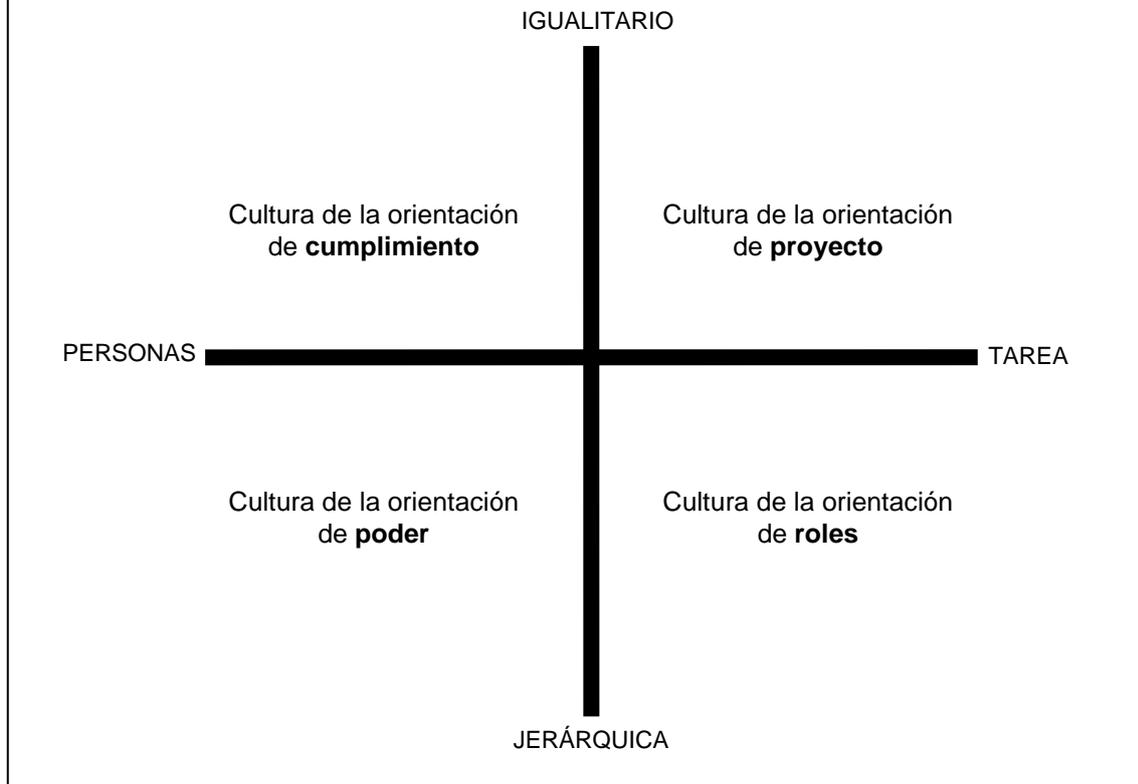
En cada convivencia de dos o más personas existe una cierta jerarquía social o gradación de personas a pesar de desigualdades sociales. En las ciencias sociales y sobre todo en la sociología se ha estudiado a menudo las jerarquías sociales. Sin embargo, son sobre todo, los estudios de la comunicación *cross-cultural* que han estudiado las diferencias de pensar este concepto en distintas culturas. En la siguiente *Figura 3*¹¹, el director del CIBS (Centre for International Business studies en Holanda) propone un panorama de distintas orientaciones para percibir jerarquía en relaciones sociales durante la convivencia laboral.

¹¹ Tomado y modificado de la figura ii.i, Corporate images, Trompenaars, 1993: 140

Figura 3

Culturas corporativas

Distintas orientaciones para percibir jerarquía.



Cuando las personas empiezan o elaboran un cierto tipo de trabajo, evidentemente copian modelos o ideas que les parezcan familiares. En este sentido, una organización o estructura laboral es una construcción subjetiva en donde los empleados dan significado a su entorno laboral basado en sus propias culturas internalizadas (Trompenaars, 1993: 138). El sistema jerárquico de autoridad, definiendo superiores y subordinados es algo que está incorporado en el organigrama de la organización. Sin embargo, aunque todos los empleados tuvieran conocimiento de la jerarquía formal de la empresa, existen ideas y sistemas informales que también juegan un papel importante durante la convivencia laboral. Sobre todo estas ideas informales se prestan fácilmente a malentendidos entre dos grupos de diferentes culturas.

Como se puede ver en la figura 3, las dimensiones que Trompenaars utiliza para distinguir diferentes culturas corporativas son: igualitario hacia jerárquico y orientación de personas hacia orientaciones de tarea. A su vez, esto permite la definición de cuatro tipos de culturas corporativas, las cuales dan pie a las maneras de actuar de los empleados. Lo que presenta esta figura es una manera válida de analizar organizaciones en donde personas de diferentes culturas trabajan juntas, como lo es el proyecto de Champerico. Sin embargo, al mismo tiempo surge el riesgo de caricaturización de las culturas. Es importante destacar que el objetivo de demostrar y analizar situaciones a partir de la

Figura 3 no es para presentar un estereotipo de dos culturas diferentes, sino para simplificar una realidad tan compleja y obtener una mejor comprensión de la primera dimensión de jerarquía que da pie a distintas problemáticas comunicativas durante la convivencia de los holandeses y guatemaltecos en el proyecto de “asistencia para el desarrollo” en Champerico. También es importante mencionar que en la práctica los distintos tipos de culturas corporativas en la mayoría de las veces no existen claramente separados, sino que son mezclados o influidos con una cultura dominante.

Para poder dar un lugar a la cultura corporativa de los guatemaltecos y holandeses en la *Figura 3*, se da primero una breve explicación de las cuatro culturas mencionadas en la figura:

a. Cultura de la orientación de **poder**

Esta orientación es jerárquica y tiene una fuerte orientación de poder. Sin embargo, al mismo tiempo es una cultura de “personas”. Esto quiere decir que existe un fuerte respeto entre las distintas personas dentro de esta cultura laboral y a partir de allí las personas se motivan a trabajar. El líder “sabe mejor que su subordinados qué tienen que hacer y qué está bien y mal en general”, como un padre de la familia. Poder y diferencias en niveles es por lo general visto como algo natural y aceptado. En este sentido, una de las creencias más significativas de esta cultura es que entre más hace la empresa por un empleado, más este empleado se esfuerza por la empresa.

b. Cultura de la orientación de **roles**

La jerarquía en esta segunda cultura es diferente que la de la primera cultura de poder en la cual la autoridad viene sobre todo de una persona o un grupo. Esta cultura de roles, en cambio, es una cultura en donde cada nivel tiene su rol para controlar y manejar el nivel que está más “abajo”. Esto implica que en esta cultura las personas como tal, no son tan importantes, sino el papel que ellos juegan o la tarea que tengan dentro de la organización. Trompenaas señala: “El jefe (...) es solo una persona con un papel circunstancial. Lo importante es el papel que desempeña esta persona. En el caso de que se muera mañana, alguien diferente tomará su posición y esto no marcaría una diferencia.” (Trompenaars, 1993: 14, mi traducción).

c. Cultura de la orientación de **proyectos**

La cultura de la orientación de proyectos se distingue de las primeras dos culturas por ser igualitaria. Esta cultura tiene una fuerte orientación de tarea y es típico que se trabaje en grupos de proyectos. La diferencia con la cultura de roles es que los trabajadores en la cultura de proyectos no están tan enfocados en lograr avances en general, sino que están enfocados en lograr una tarea en específico. Los objetivos más allá que estas tareas específicas muchas veces no son claros. En este sentido, la jerarquía es mínima debido a que todos trabajan juntos para lograr la tarea como un grupo. Estos grupos pueden tener un líder que es responsable por los resultados, pero esto no significa automáticamente que sabe más del asunto que los demás del grupo. Generalmente, estos grupos son temporales, lo cual implica que las relaciones de los empleados también son temporales y por tanto menos profundas.

d. Cultura de la orientación de **cumplimiento**

Esta última cultura por aquí mencionada es tanto igualitaria como enfocada en las personas. En este sentido, esta cultura no tiene tanta estructura como las otras culturas ya explicadas. Los líderes esperan y confían que todos los trabajadores tengan la suficiente responsabilidad de cumplir con sus tareas. Aún más importante en esta cultura es que cada persona pueda expresarse y desarrollarse de manera personal y específica. Para funcionar bien, los empleados operan en una circunstancia de gran convicción emocional. Esto implica relaciones profundas, un gran entusiasmo compartido para lograr un objetivo juntos.

Tomando en cuenta estas explicaciones de Trompenaars, se puede concluir que el grupo de guatemaltecos y el grupo de holandeses en el proyecto de Champerico, están trabajando desde diferentes culturas corporativas y por lo tanto perciben en algunas situaciones de manera distinta la jerarquía dentro de una organización. A través de las observaciones y entrevistas personales, se puede señalar que los guatemaltecos tienden a actuar desde la cultura con orientación a roles. Esto implica que la mayoría de los guatemaltecos trabajan desde un punto de vista jerárquico en que son generalmente más enfocados a la tarea que a las personas. Uno de los empleados holandeses comenta:

“Te aceptan muy fácil como su jefe, pero esto está mucho en su cultura, creo yo. Actúan sumiso o dócil. Ellos ven a los holandeses como más grandes, también literalmente. En este sentido, un guatemalteco acepta todo lo que dices, o por lo menos, así actúan. Un holandés no, siempre tiene una réplica, una respuesta.” (Holandés, empleado, hombre, categoría de 56 - 65 años)

“No hay tanta jerarquía en las empresas holandeses. Hay reglas, claro, pero todos las sabemos. Si no estás de acuerdo, pues lo dices, fácil, práctico y muy claro. Pero hay días que estoy al lado de los trabajadores en el lodo, ayudándoles. Te digo, un jefe guatemalteco no hace esto.” (Holandés, empleado, hombre, categoría de 56 - 65 años)

Los holandeses, en cambio, tienden a actuar desde la cultura de orientación de proyecto. Esto significa que la mayoría de los holandeses trabajan desde un punto de vista más igualitario, sin embargo, también están enfocados, como la mayoría de los guatemaltecos, en lograr un objetivo y cumplir con una tarea. Dos de los guatemaltecos trabajando en el proyecto comentan:

“El guatemalteco a veces es... Depende de la persona pero hay gente que tiene dinero que ven menos a la otra persona verdad. Al cambio los holandeses miran a la gente igual verdad, también a la gente que no tiene dinero. Hasta que se van de fiesta con los trabajadores.” (Guatemalteca, empleada, mujer, categoría de 25 - 35 años)

“Uno no.. No puedo ponerme a decirles eso a los jefes. Yo no les digo mi opinión, ni tomo decisiones solas. Mejor, porque si no, después termino en la calle.” (Guatemalteco, trabajador, hombre, categoría de 36 - 45 años)

Como ya se ha mencionado, el hecho de que los guatemaltecos actúan y trabajan a partir de una cultura corporativa jerárquica y los holandeses a partir de una cultura corporativa más igualitaria, se prestaba a varios malentendidos durante su convivencia laboral en Champerico. Se puede señalar que desde el comportamiento dócil o sumiso de los guatemaltecos hacia los holandeses, que evidentemente surge desde la cultura corporativa jerárquica de los guatemaltecos, resultaron situaciones en las cuales los dos grupos no se entendían. En el siguiente apartado se presenta un ejemplo de una cierta situación, visto desde el punto de vista de uno de los holandeses y desde el punto de vista de uno de los guatemaltecos.

“Entonces pues, el chofer habla por teléfono a uno de los empleados holandeses aquí y le dice: “se me ponchó una llanta de la camioneta”. Y pues, esto es típico de los guatemaltecos, porque no hacen nada solos! Entonces yo escuché que este holandés le decía: “y qué quieres que haga yo? Pues, cámbialo por favor!” Igual esto para nosotros es muy lógico: si se poncha una llanta, pues lo cambias y ya. Para qué andas hablando a nosotros? Un poco más de iniciativa por parte de los guatemaltecos sería bien, somos un equipo y no queremos hacer todo solos, verdad...” (Holandés, empleado, hombre, categoría de 25 - 35 años)

“Se ponchó la llanta del coche que andaba manejando este señor y pues por educación llamó primero a uno de los jefes holandeses, para decirlo verdad, para avisar. Pero como que el holandés este se molestó y le dijo: “ah pues, cámbialo!”. Pero de una manera enojada, como si fuera su culpa que la llanta se había ponchado. Esto es lo que me contó el señor, él que es uno de los choferes de los holandeses. Y pues, estaba un poco triste, porque no había razón por hablarle tan molesto, verdad.” (Guatemalteco, trabajador, hombre, categoría de 36 - 45 años)

En este ejemplo se puede ver claramente que el chofer guatemalteco, desde su punto de vista más jerárquico, no quería tomar decisiones sólo y primero quería avisar su jefe del trabajo lo que había pasado. El holandés, en cambio, no entendió bien esta intención. Desde su punto de vista más igualitaria, el holandés había preferido que el guatemalteco resolviera solo el problema, como un miembro de un equipo del trabajo que implica automáticamente que puede y debe tomar decisiones.

La distinta manera de percibir jerarquía está por lo tanto fuertemente incorporada a las culturas internalizadas de los dos grupos, basados en el particularismo histórico que ha formado y caracteriza estas dos culturas (Giménez, 2007: 27). Una explicación de las razones históricas por las cuales las dos culturas perciben la jerarquía de manera distinta, no es relevante para esta tesis, ya que el interés aquí es explicar la comunicación intercultural afectada por ciertas dimensiones que de manera

repetitiva causan malentendidos. Sin embargo, en el siguiente capítulo se analiza la actitud dócil o sumisa de los guatemaltecos con más profundidad.

9.1.3.2 Diferencias en percibir reglas

Las reglas que evidentemente existen durante la convivencia laboral son también una de las orientaciones que dan pie a distintas problemáticas comunicativas durante la convivencia de los holandeses y guatemaltecos en el proyecto de “asistencia para el desarrollo” en Champerico. Esta orientación tiene una profunda conexión con la primera orientación de jerarquía, sin embargo tiene sus propias características que son válidas de mencionar aparte. Con reglas se refiere en esta tesis a aquello que ha de cumplirse por estar así convenido por una colectividad. Por lo tanto, el interés específico son las diferencias de percepción respecto a las reglas y todas las situaciones que surgen a partir de ello.

Como ya se ha mencionado, en cada convivencia (laboral) deben existir ciertas reglas para estructurar y legitimar las acciones de cada quién. En el proyecto de Champerico en Guatemala existen reglas escritas pero también reglas no escritas. Sobre todo estas reglas no escritas son interesantes de tomar en cuenta en este apartado, debido a su característica “subjetiva”. Estas reglas no escritas que dan una estructura a la vida cotidiana están totalmente incorporadas en la cultura y por lo tanto pueden ser percibidas de diferentes maneras en distintas culturas. Durante la investigación de campo, se daba cuenta, a través de observaciones e historias personales, que los holandeses y los guatemaltecos tenían en varias ocasiones diferentes maneras de percibir las reglas. Como se puede ver en la *Figura 2* de las páginas 88 a 93, a partir de las diferencias entre guatemaltecos y holandeses respecto a sus percepciones de las reglas en las relaciones sociales, surgen malinterpretaciones totales. Esto quiere decir que las dos culturas perciben tanto la base como la práctica de las reglas que existen durante su convivencia de manera diferente. Por lo tanto, se puede observar que en su convivencia las diferencias en percibir reglas se prestan fácil y frecuentemente a malentendidos.

Lo que dificultaba aún más un entendimiento entre los dos grupos respecto a este tema era que desde el punto de vista más igualitario de los holandeses, ellos esperan no tener que dejar las reglas relacionadas con el trabajo cotidiano tan claras, sino que esperaban que los demás entendieran sus reglas “por lógica”. Uno de los empleados holandeses comenta:

“La verdad, yo no tengo ganas de ser el jefe que está diciendo todo el tiempo lo que pueden o no pueden hacer. Son reglas muy sencillas y lógicas. Parte, me da mucha flojera, no soy maestro de un Kinder. Tengo cosas más importantes que hacer” (Holandés, empleado, hombre, categoría de 46 - 55 años)

Sin embargo, una regla que para un holandés era lógica, para un guatemalteco no lo era, lo cual derivaba en situaciones donde los dos grupos no se entendían. Para una mejor comprensión de esta lógica, se presentan en el siguiente apartado dos ejemplos de situaciones en las cuales los dos grupos no se entendían a partir de las distintas percepciones hacia las reglas. Dos sujetos contaron las siguientes historias personales durante las entrevistas.

“El supervisor holandés le pidió al chofer guatemalteco que viniera rápido a Champerico y el muchacho dejó de hacer lo que estaba haciendo y se vino rápido. Entonces recuerdo en esa ocasión que el piloto nomás vino acá, salió alguien de los gerentes holandeses y le dio su carta de despido. Entonces el chofer le dijo: “mire, pero porque me están despidiendo?”, y le dijo el holandés: “porque en el sistema vimos que venías a exceso de velocidad en la carretera y...”, entonces el otro: mire, es que a mí me dijeron que viniera rápido, entonces me vine bien rápido”. Y el holandés contestó: “sí pero nunca te dijimos que vinieras a exceso de velocidad”. (Guatemalteco, trabajador, hombre, categoría de 36 - 45 años)

“Cada día venía este guatemalteco y me pedía que si podría tomar una Coca Cola del refri. “Sí claro”, decía yo, hasta que un día yo le dije que ya no me la pidiera y que tomara Coca Colas cuando quisiera. Después de una semana lo vi y estaba tomando cinco Coca Colas al mismo tiempo! Resultó que llevaba las Cocas a su casa para toda su familia. Aunque estaba molesto, traté de explicarle tranquilamente que esto no se puede hacer y que las Cocas son para la gente que trabaja aquí. Pero, pareció que él era la persona que se sentía ofendida! Cómo es posible, pensé yo...” (Holandés, empleado, hombre, categoría de de 36 - 45 años)

Estos dos ejemplos representan varias ocasiones de malentendidos que surgen a partir de las distintas maneras de percibir las reglas durante la convivencia laboral de los guatemaltecos y holandeses. En el primer ejemplo, el supervisor holandés se siente con el derecho de despedir al chofer guatemalteco por su lógica de pensar que manejar a exceso de velocidad es algo malo, que por lo tanto no se hace (regla). Aunque el chofer sí tenía conocimiento de esta regla debido a que estaba escrito en algunos de los contratos, sentía que en esta ocasión tenía que dejar al lado la regla y dar más importancia a lo que le había pedido el gerente holandés; venir rápido a las oficinas en Champerico. El segundo ejemplo tiene la misma lógica que el primero. Desde la lógica incorporada en la cultura del holandés, es percibido como “normal” que el guatemalteco pueda tomarse una Coca Cola sin preguntarlo. Sin embargo, para el mismo holandés también es lógico no poder tomarse cinco Cocas al día para llevárselas a su casa. No obstante, esto no lo había comentado al guatemalteco, que a su vez pensó desde su lógica que podía tomar Coca Colas, en un sentido más amplio.

Desde esta dimensión de percibir reglas, resultaron varios malentendidos que de manera repetitiva caracterizaban la comunicación intercultural entre los guatemaltecos y holandeses en el proyecto de Champerico. Se puede concluir que desde esta dimensión surgen malinterpretaciones totales debido a que la mayoría de los dos grupos no estaban conscientes de la base de los malentendidos. En este

sentido, tampoco podían llegar a un entendimiento del otro que hace posible resolver estos tipos de problemas, evitando repeticiones que pudieran surgir de la misma lógica.

9.1.3.3 Diferencias en percibir humor y otros aspectos culturales locales

El humor y otros aspectos culturales locales son dos dimensiones que dan pie a distintas problemáticas comunicativas durante la convivencia de los holandeses y guatemaltecos en el proyecto de “asistencia para el desarrollo” en Champerico. Con humor y otros aspectos culturales locales se refiere en esta tesis a las actividades que buscan la diversión mediante chistes, bromas y otros medios. El interés específico son las diferencias en percepciones respecto a estas actividades que buscan diversión y todas las situaciones que surgen a partir de ello. Como se puede ver en la *Figura 2* de las páginas 88 a 93, a partir de las diferencias entre guatemaltecos y holandeses respecto al humor y otros aspectos culturales locales surgen *malinterpretaciones parciales*. Esto significa que las dos culturas perciben el humor en algunos puntos básicos de la misma manera. Sin embargo, existen otros puntos básicos del humor y otros aspectos culturales locales que no entienden igual. Se llegó a esta conclusión a través de observaciones de la comunicación y comportamiento de los dos grupos y a través de historias personales durante las entrevistas establecidas.

Como también señala Trompenaars (1993: 66) las distintas culturas pueden tener diferentes tipos de humor. El humor y otros aspectos culturales locales están fuertemente incorporados en la cultura, están contruidos históricamente y aceptados socialmente en un cierto grupo o sociedad. Esto ya implica la dificultad de comprender bromas u otros medios de diversión de una cultura diferente. También durante la convivencia de los holandeses y guatemaltecos en el proyecto de Champerico, la comunicación intercultural estaba caracterizada por malentendidos que surgen desde esta dimensión. Cabe señalar que durante la observación de la comunicación intercultural se daba cuenta que la mayoría de los holandeses trataban de aplicar tanto con sus connacionales como con los guatemaltecos lo que ellos perciben como “bromas”. La mayoría de los guatemaltecos, en cambio, solamente aplicaban lo que este grupo percibe como “bromas” durante la comunicación con otros guatemaltecos y no tanto durante su contacto con los holandeses. En primer lugar se pudo observar que los guatemaltecos no entendían bien el humor y otros aspectos culturales locales que los holandeses aplicaban durante la comunicación intercultural. La mayoría de las bromas no les causaba risa como a los holandeses y desde la expresión facial de los guatemaltecos, se pudo observar que les causaba confusión. Uno de los guatemaltecos comenta;

“Estaban hablando de rompecabezas, entonces dijo un holandés: ah, imagínese que alguien hubiera pasado jalándolo y lo rompe. Y eso fue un gran chiste. Eso a mí no me causa gracia, que decía que lo rompí, pero...” (Guatemalteco, empleado, hombre, categoría de 25 - 35 años)

En segundo lugar, se pudo observar que, más allá que confusión que el humor holandés causaba en la mayoría del tiempo, en algunas ocasiones las bromas ofendían a los guatemaltecos. En el siguiente apartado se presentan dos ejemplos de observaciones de situaciones en las cuales un

holandés quiere contar una broma o quiere actuar de manera graciosa, sin embargo resultó ser ofensivo para un guatemalteco.

Están tratando de ponerse de acuerdo sobre una fecha. Uno de los guatemaltecos mira en su agenda y comenta seriamente: "La semana que viene va a ser difícil." Uno de los holandeses corresponde: "Todas las semanas son difíciles en Guatemala!" y se ríe. Ningún guatemalteco se ríe y a través de las expresiones faciales de los guatemaltecos, se puede concluir que el comentario del holandés les ofendió (Observación de un reunión semanal con dos holandeses y cuatro guatemaltecos).

La investigadora está entrevistando a unos de los empleados holandeses. Durante la entrevista un trabajador guatemalteco entra la oficina. Una parte de la transcripción de la entrevista:

La investigadora: *"Buenas tardes"*
El holandés entrevistado: *"Godverdomme wat kom jij hier nou weer doen !?"*
(traducción: *"Joder, que haces tú por aquí !?"*)
El guatemalteco que entró la oficina: *"Buenas... tardes"* (cara asustada)

El holandés entrevistado y el guatemalteco que entró a la oficina hablan por 30 segundos sobre algo práctico de la construcción y el guatemalteco sale de la oficina.

El holandés entrevistado: *"¿Ya ves? Hago bromitas para romper un poco el hielo, para que nos sintamos a gusto"* (sonrisa)

Estos dos apartados son ejemplos de situaciones en donde un holandés ofende a un guatemalteco a través de su tipo de humor. Tanto en el primer ejemplo como en el segundo, el holandés no tiene la intención de ofender al otro, sin embargo, a través de las reacciones de los guatemaltecos, se puede concluir que sí lo hacen. Los mismos tipos de bromas aplican la mayoría de los holandeses también en la comunicación con otros holandeses. Sin embargo, en estas ocasiones las reacciones que surgen a través de la broma son distintas: en la mayoría de los casos el que recibe la broma, hace una broma aún más fuerte y los dos holandeses se ríen. Aparte de sentimientos de confusión u ofensa que otro tipo de humor pueda causar, también puede generar sentimientos de exclusión e incertidumbre. Trompenaars comenta: "Cuando todos los miembros se ríen, el extranjero se siente excluido, desamparado de la dispensa emocional que el resto de la gente disfrutó" (Trompenaars, 1993: 67, mi traducción).

Debido a que no perciben o entienden de la misma manera algunos aspectos básicos del humor y otros aspectos culturales locales, se presta, como ya mencionado, fácilmente a malentendidos parciales. Aunque los dos ejemplos aquí presentados dan la impresión que se trata de malentendidos

totales, se puede concluir que en la mayoría de las ocasiones las bromas no generaban tanta confusión como en estos casos en particulares. Sin embargo, se consideró relevante presentar estas dos situaciones más impactantes para llevar a cabo una mejor comprensión del asunto. El hecho de que en la mayoría de las situaciones los malentendidos son parciales implica que en la mayoría de las ocasiones los dos grupos entienden el problema provocado por la diferencia en percibir humor por lo tanto se puede resolver el problema en la mayoría de los casos para evitar repeticiones.

9.1.3.4 Diferencias en percibir tramitología

También la tramitología es una de las orientaciones de donde surgen distintas problemáticas de comunicación durante la convivencia entre holandeses y guatemaltecos en el proyecto de “asistencia para el desarrollo” en Champerico. Tramitología se refiere (en esta tesis) a la administración por parte de oficinas especializadas. Por lo tanto, el interés específico son las diferencias de percepción respecto a la tramitología y todas las situaciones que surgen a partir de ello. Como se puede ver en la *Figura 2* de las páginas 88 a 93, a partir de las diferencias entre los guatemaltecos y holandeses respecto a sus percepciones de la tramitología surgen malinterpretaciones totales. Esto quiere decir que las dos culturas perciben de manera diferente tanto la base como la práctica que surge de la tramitología. Por lo tanto, se puede observar que en su convivencia las diferencias en percibir tramitología se prestan fácil y frecuentemente a malentendidos.

Tanto los holandeses como los guatemaltecos se enfrentaban con un sistema diferente de políticas institucionales y organizacionales. Debido a que los holandeses estaban durante el proyecto en la tierra de los guatemaltecos, se enfrentaban con las reglas e instituciones de este país. Los guatemaltecos, por otro lado, se enfrentaban con las políticas holandesas de la empresa Van Oord. A través de las observaciones de la comunicación y comportamiento de los dos grupos y de las historias personales durante las entrevistas establecidas, se puede concluir que los dos grupos están acostumbrados a diferentes maneras de tratar con formalidades y que por tanto tenían distintas percepciones hacia la tramitología y la manera de administrar formalidades.

A través de las observaciones e historias personales durante el trabajo de campo, se puede concluir que los holandeses estaban acostumbrados a un sistema administrativo diferente al que manejaban los guatemaltecos. En los siguientes apartados se presentan algunos ejemplos respecto a las distintas maneras de pensar este tema:

“En las oficinas de los mandantes del proyecto se necesitan máximo siete u ocho personas para hacer el trabajo y ¡hay tres veces más personas trabajando allí! No tengo ni idea qué todas estas personas están haciendo todo el día. Esto es típico en estos países, una tramitología impresionante.” (Holandés, empleado, hombre, categoría de 56 - 65 años)

“Sé que a Van Oord se le debe el desarrollo del proyecto de Champerico, o sea ellos empezaron a desarrollarlo desde el inicio, desde la planificación. Desde apoyar al gobierno de Guatemala a conseguir el financiamiento a través del gobierno holandés. Pero todo esto se hizo con el gobierno pasado. Hubo cambio de gobierno el 14 de enero de este año y probablemente para el gobierno actual no era prioritario el proyecto de Champerico como lo era para el gobierno pasado. Entonces yo sé que Van Oord tenía un problema con la parte del desembolso de pagos. Creo que a Van Oord en cierta manera le ha incomodado porque, de lo que yo estoy acostumbrado a trabajar con empresas extranjeras es a cumplir con lo que se haga o con lo que se firma y sé que el gobierno de Guatemala en ese lado sí le ha incumplido a Van Oord y al gobierno holandés por el mismo convenio y contraparte de financiamiento que tienen.” (Guatemalteco, empleado, hombre, categoría de 36 - 45 años)

“Los holandeses son más exactos en el trabajo, son más ‘al centavo’ las cosas, decimos en Guatemala. Pero en Guatemala no. Un centímetro, dos centímetros...no es nada. Y en Holanda sí: no, no, no, quiero el centímetro. O sea son más estrictos en lo que es el trabajo y también la administración. Siempre nos pagan a tiempo, eso sí.” (Guatemalteco, trabajador, hombre, categoría de 36 - 45 años)

Estos ejemplos indican que ciertas maneras de administrar formalidades en Guatemala, lo hacen generalmente de diferente manera en Holanda y al revés. Desde allí, surgen varios malentendidos durante la comunicación intercultural. El siguiente ejemplo da entendimiento de uno de los problemas comunicativos que surgen a partir de las distintas percepciones.

“Como los guatemaltecos que trabajan por --- (empresa guatemalteca), ellos ya tienen un atraso de un mes de su salario. En Holanda hacer esto no es posible: en algunos días estás en la sala de audiencia con una demanda judicial. Pero no crees que les puedas explicar que tienen que pagar a su gente o por lo menos tener una discusión sobre esto. No lo hacen, pero tampoco no reciben una réplica. El problema no es que la gente no esté de acuerdo con lo que yo les digo. Pero si no me lo dice, tampoco no hay una discusión. Es muy difícil trabajar con alguien que te dice que sí, pero que piensa que no.” (Holandés, empleado, hombre, categoría de 46 - 55 años)

Como los ejemplos aquí presentados indican, a partir de las distintas maneras de percibir tramitología surgen sentimientos de incomodidad y molestia, sobre todo por parte de los holandeses. La mayoría de los holandeses no entendían la manera de administrar formalidades de los guatemaltecos. Cuando los holandeses confrontaban los guatemaltecos con una crítica respecto a este tema, la mayoría de los guatemaltecos daban a entender que no les comprendían bien. Desde allí surge también la desconfianza por parte de la mayoría de los holandeses hacia el futuro del proyecto. Uno de los holandeses comenta:

“Yo no creo que va a funcionar el proyecto. Nosotros podemos construir un puerto de la mejor calidad, y después? Después vamos a nuestras casas y ellos lo tienen que administrar. Tú crees? Construimos algo bonito, pero ellos no saben administrarlo. Esto es lo que yo creo a partir del caos que yo he visto aquí. Es más, creo que esto es también una de las razones porque Guatemala es un país en vías de desarrollo.” (Holandés, empleado, hombre, categoría de 56 - 65 años)

Como ya se ha mencionado, a partir de las diferencias entre los guatemaltecos y holandeses respecto a sus percepciones de la tramitología surgen malinterpretaciones totales. Esto implica que las dos culturas perciben tanto la base como la práctica que surge de la tramitología de manera diferente. La característica más fuerte de las malinterpretaciones totales es el hecho de que los dos grupos no están o están parcialmente conscientes de la base de los malentendidos que evidentemente surgen de las diferencias grandes de percibir la tramitología.

9.1.3.5 Diferencias en percibir tiempo

El tiempo es una de las dimensiones que puede dar pie a problemáticas comunicativas durante la convivencia de dos grupos con diferentes culturas. Con el tiempo se refiere en esta tesis a la magnitud física que permite ordenar la secuencia de los sucesos, estableciendo un pasado, un presente y un futuro y a su vez a la duración de las cosas sujetas a mudanza. Por lo tanto, el interés específico son las diferencias de percepción respecto al tiempo y todas las situaciones que surgen a partir de ello. Como se puede ver en la *Figura 2* de las páginas 88 a 93, a partir de las diferencias entre los guatemaltecos y holandeses respecto a las percepciones del tiempo surgen *malinterpretaciones parciales*. Esto significa que las dos culturas perciben el tiempo en algunos puntos básicos de la misma manera. Sin embargo, existen otros puntos básicos del tiempo que no entienden igual. Debido a que no perciben o entienden de la misma manera algunos aspectos básicos, este tema se presta fácilmente a malentendidos parciales.

Como señala Trompenaars (1993: 107, mi traducción); “como distintas culturas tiene diferentes expectativas sobre cómo se relacionan las personas, de la misma forma existen diferentes formas de considerar el transcurrir del tiempo”. Aunque la mayoría de los seres humanos piensan en categorías del pasado, presente y futuro, no dan la misma importancia a cada uno, lo cual tiene implicaciones importantes en un contexto laboral (Trompenaars, 1993: 107). El tiempo es un recurso de los seres humanos que lo utilizan y que está socialmente reglamentado y culturalmente definido, ya que no es un objeto “fijo”, sino una idea construida. En este sentido es importante afirmar que el resultado de un recurso no está automáticamente garantizado y por tanto depende de cómo maneja un cierto grupo de personas este recurso del tiempo (Bauman, 2005). A través de las observaciones y entrevistas durante el trabajo de campo, se puede concluir que los holandeses y guatemaltecos dan, en distinta manera, importancia al pasado, el presente y el futuro. Dos de los trabajadores guatemaltecos comentan:

“Sinceramente como te digo, aquí la gente no ve a futuro, ellos miran únicamente al presente y por ellos mismos. El holandés es muy, mira mucho al futuro.” (Guatemalteco, trabajador, hombre, categoría 36 - 45 años)

“Te habrás podido dar cuenta de que los latinoamericanos somos más alegres. Nos gusta, uno dice: perder el tiempo, pero otra persona dice: bueno, si al perder el tiempo estás feliz, estás ganado tiempo no lo estás perdiendo.” (Guatemalteco, trabajador hombre, categoría de 46 - 55 años)

La mayoría de los guatemaltecos tienden a tener incorporada en su cultura internalizada, una orientación al presente, es decir, dan más importancia al presente que al pasado o futuro. La mayoría de los holandeses, en cambio, tienden a tener incorporada en su cultura internalizado, una orientación al futuro, es decir, dan más importancia al futuro que al pasado o presente. A partir de esta diferencia, surgieron varios malentendidos durante la comunicación intercultural. En el siguiente apartado se da un ejemplo de una situación en donde un holandés y un guatemalteco se ponen de acuerdo sobre una hora.

Supervisor holandés:	<i>“¿A qué hora regresas?”</i>
Trabajador guatemalteco:	<i>“Ahorita, si Dios quiere”</i>
Supervisor holandés:	<i>“¿Qué es ahorita?”</i>
Trabajador guatemalteco:	<i>“Pues, en un ratito, nomás voy y vengo”</i>
Supervisor holandés:	<i>“Pues sí, pero me puedes decir una hora, es que necesitamos el carro por aquí.”</i>
Trabajador guatemalteco:	<i>“Ehm, creo que en diez minutos, ¿está bien?”</i>
Supervisor holandés:	<i>“Sí, está bien”</i> <i>“...seguramente son 20 minutos, siempre es el doble de tiempo aquí en Guatemala...” (Voz baja)</i>

(Observación de la comunicación intercultural)

En este ejemplo se puede ver claramente que para el guatemalteco no es común decir exactamente la hora. El holandés, en cambio, no entiende qué significa “ahorita” o “en un ratito” y quiere que el guatemalteco sea más específico y que le diga una hora. La última frase del supervisor holandés; “...seguramente son 20 minutos, siempre es el doble de tiempo aquí en Guatemala...”, implica que ya tiene experiencias anteriores que los guatemaltecos manejan el tiempo de una manera distinta que los holandeses. Es decir, el holandés en este caso ya se está anticipando a esta diferencia. Uno de los guatemaltecos comenta:

“Creo que en Guatemala tenemos varias deficiencias. Una de ellas es que hablamos de la hora chapina, es que todo es más tarde.” (Guatemalteco, empleado, hombre, categoría de 36 - 45 años)

El hecho de que el malentendido es parcial implica que en la mayoría de las ocasiones los dos grupos entienden el problema provocado por la diferencia en percepciones. Esto se puede ver también claramente en los ejemplos presentados. Tanto los guatemaltecos como los holandeses están conscientes de las diferencias de percibir tiempo. Aunque desde estas diferencias surgen malinterpretaciones, se puede resolver el problema en la mayoría de los casos.

9.1.3.6 Diferencias en percibir trabajo en equipo

Según Trompenaars (1993: 47), el trabajo en equipo puede ser una de las orientaciones que pueda causar problemáticas comunicativas durante la convivencia de dos grupos con diferentes culturas. El interés específico es la diferencia de percepción respecto al individuo y al grupo y todas las situaciones que surgen a partir de ello. Sin embargo, como se puede ver en la *Figura 2* de las páginas 88 a 93, a partir de las percepciones hacia el trabajo en equipo *no* surgían malinterpretaciones en la comunicación, sino que existían entendimientos básicos de ambos grupos respecto al tema. A través de las observaciones y entrevistas personales, se puede concluir que las dos culturas perciben los puntos básicos o los puntos teóricos del trabajo en equipo de manera igual. Se puede observar que este tema raramente se prestaba a malentendidos durante la comunicación y su convivencia en general. Existían aspectos de carácter práctico que los dos grupos entendían y/o manejaban de manera diferente. Uno de los holandeses comenta:

“Somos un equipo y trabajar con los guatemaltecos es muy similar a trabajar con holandeses. La única diferencia es que los guatemaltecos no te dan tan fácil su opinión. Hay que tener más paciencia, para que te tengan más confianza.” (Holandés, empleado, hombre, categoría de 36 - 45 años)

Sin embargo, estos aspectos prácticos surgían a partir de las diferencias en percibir jerarquía, las cuales ya están explicadas en el apartado número 9.1.3.1: ‘Diferencias en percibir jerarquía’.

9.1.3.7 Diferencias en percibir confluencia entre esfera privada y laboral

La confluencia entre esfera privada y laboral es también una de las dimensiones que según Trompenaars (1993: 73) puede dar pie a problemáticas comunicativas durante la convivencia de dos grupos con diferentes culturas. Con la confluencia entre esfera privada y laboral se refiere en esta tesis a la medida de “llevar” lo privado al trabajo. Por lo tanto, el interés específico son las diferencias de percepción respecto al “llevar” lo privado al trabajo y al revés y todas las situaciones que surgen a

partir de ello. Como se puede ver en la *Figura 2* de las páginas 88 a 93, a partir de las diferencias entre los guatemaltecos y holandeses respecto a las percepciones hacia la confluencia entre esfera privada y laboral no surgen malinterpretaciones en la comunicación, sino que *existían entendimientos básicos* de ambos grupos respecto al tema. A través de las observaciones y entrevistas personales, se puede concluir que las dos culturas perciben los puntos básicos o los puntos teóricos de la confluencia entre esfera privada y laboral de manera igual. Uno de los holandeses comentaba:

“Sí creo que los guatemaltecos son sensibles, raramente uno quiere hablar conmigo sobre algo que pasó en su casa, con su familia. Pero, esto se me hace muy bueno. Siempre trato de darle un tiempo, de escucharle, como también lo hago con colegas holandeses.” (Holandés, empleado, hombre, categoría de 36 - 45 años)

Se puede observar que este tema raramente se prestaba a malentendidos durante la comunicación y su convivencia en general, debido a que la comunicación entre ambos grupos estaba fuertemente relacionada con el trabajo y la mayoría de las personas de los dos grupos raramente llevaba lo privado al trabajo. Existían aspectos del carácter práctico que los dos grupos entendían y/o manejaban de manera diferente. Sin embargo, de estos aspectos prácticos surgían más bien a partir de las diferencias en percibir jerarquía, las cuales ya están explicadas en el apartado número 9.1.3.1: ‘Diferencias en percibir jerarquía’.

9.1.3.8 Diferencias en percibir involucramiento

Según Trompenaars (1993: 73), el involucramiento puede ser también una de las orientaciones que puede causar problemas comunicativos durante la convivencia de dos grupos con diferentes culturas. Esta orientación tiene una profunda conexión con la primera orientación de jerarquía, sin embargo tiene sus propias características que son válidas de mencionar aparte. Con el involucramiento se refiere en este trabajo a la medida del tiempo personal que dedican los sujetos a las personas con quienes están trabajando. El interés específico son las percepciones respecto al involucramiento con los colegas en el trabajo y todas las situaciones que surgen a partir de ello. Como se puede ver en la *Figura 2* de las páginas 88 a 93, a partir de las percepciones hacia el involucramiento surgían *malinterpretaciones parciales* en la comunicación. A través de las observaciones y entrevistas personales, se puede concluir que las dos culturas perciben los puntos básicos o teóricos del involucramiento de manera igual. Sin embargo, existen otros puntos básicos del involucramiento que no entienden igual. Debido a que no perciben o entienden de la misma manera algunos aspectos básicos, este tema se prestaba fácilmente a malentendidos parciales. Los siguientes ejemplos demuestran las diferencias en percibir el involucramiento.

“Es que los holandeses ayudan mucho también en situaciones privadas de la gente. Si se dan cuenta que alguien está mal, pues al doctor. Tienen muy bien sus recursos humanos digamos. Hasta que se van a la cantina con los trabajadores para agradecerles por su trabajo y les pagan

sus cervezas! Pues, nunca vas a ver un jefe guatemalteco que haga esto, créeme.”
(Guatemalteco, trabajador, hombre, categoría de 36 - 45 años)

“No, ellos algún enfermo o algo así: ah pues vaya a descansar o llévenlo a tal parte. Bueno, para mí, muy amplios, tranquilos, saludan. Más no se puede pedir, muy bueno. Y otra cosa que han colaborado mucho económicamente con los bomberos voluntarios que es una institución para beneficio del pueblo, han colaborado mucho, con muchas, muchos barrios que les han ayudado cuando la lluvia, ellos colaboraban.” (Guatemalteco, trabajador, hombre, categoría de 46 - 55 años)

Como muestran estos ejemplos, la mayoría de los holandeses se preocupan también por el estado personal de los trabajadores. Sin embargo, los guatemaltecos señalaban que no estaban acostumbrados a este tipo de interés. Es de ahí donde surgían varios malentendidos. Los siguientes ejemplos dan cuenta de esto.

“Hay un dicho en Guatemala que uno a veces les da la mano a la gente y en vez de darle la mano “le agarran el pie”. O hay otro que dice que la gente “pide jalón”, jalón es cuando “*they ask for a ride*”, quieren ir en el carro, pero quieren manejar. Entonces, lo que sí he sentido que a veces ha pasado en el proyecto es que el grupo holandés que ha tratado de manejar todo muy ético y con mucho control a veces le da mucha confianza al empleado.” (Guatemalteco, empleado, hombre, categoría de 25 - 35 años)

“Te das cuenta que si damos mucha libertad a la gente, de repente cruzan los límites. Esto tiene que ver que si les das tu mano, toman todo tu brazo. Tienes que corregirlos para protegerlos contra ellos mismos.” (Holandés, empleado, hombre, categoría de 36 - 45 años)

Por el hecho de que los guatemaltecos no estaban acostumbrados a la manera de involucrar de los holandeses, ya no sabían dónde estaban los límites. El hecho de que el malentendido es parcial implica que en la mayoría de las ocasiones los dos grupos entienden el problema provocado por la diferencia en percepciones. Esto se puede ver también claramente en los ejemplos presentados. Tanto la mayoría de los guatemaltecos como la mayoría de los holandeses están conscientes de las diferencias de percibir involucramiento. Aunque desde estas diferencias surgen malinterpretaciones, se puede resolver el problema en la mayoría de los casos.

9.1.3.9 Diferencias en percibir naturaleza

Naturaleza es la última dimensión en este trabajo que según Trompenaars (1993: 125) puede causar problemáticas comunicativas durante la convivencia de dos grupos con diferentes culturas. Con la naturaleza se refiere al conjunto, el orden y la disposición de todo lo que compone el universo. El interés específico son las diferencias de percepción respecto a la naturaleza del entorno y todas las

situaciones que surgen a partir de ello. Como se puede ver en la *Figura 2* de las páginas 88 a 93, a partir de las percepciones de los dos grupos hacia la naturaleza surgían *malinterpretaciones totales* en la comunicación. A través de las observaciones y entrevistas personales, se pudo detectar que las dos culturas perciben tanto la base como la práctica de las reglas que existe durante su convivencia de manera diferente. Por tanto, se puede observar que en su convivencia las diferencias en percibir naturaleza se presta fácil y frecuentemente a malentendidos, pues es un elemento que es central para los proyectos de asistencia 'para el desarrollo', especialmente cuando se trata de la construcción de un puerto.

Una de las diferencias más notable en ideas sobre la naturaleza fue la construcción del puerto. Había varios guatemaltecos que no estaban de acuerdo con la manera en que los holandeses estaban construyendo el puerto. Dos de los guatemaltecos comentaban:

“Antes no era así, aquí llegaba lo que era la orilla del mar. Pero sí estamos conscientes de que esto iba a suceder, porque los estudios de Holanda nos hicieron ver de que el proyecto iba a secar directamente esta área de aquí, entonces pero no tan aligeradamente, porque supuestamente en los estudios, esto que está sucediendo ahorita tendría que haber sucedido en 10 años.” (Guatemalteco, trabajador, hombre, categoría de 36 - 45 años)

“Sé mucho lo que es el mar aquí, le digo, entonces para mí que los espigones esos tendrían que haber sido más para adentro, porque yo los veo que están muy cortos. Por eso entra mucha arena. Pero bueno, ellos son los que saben. Supuestamente.” (Guatemalteco, trabajador, hombre, categoría de 46 - 55 años)

En estos ejemplos se puede ver claramente que existían guatemaltecos que no estaban totalmente de acuerdo con la manera de la construcción del puerto. Son sobre todo los pescadores que tienen otras ideas sobre el puerto, mientras están construyendo el puerto para ellos. A través de las entrevistas y observaciones, se puede concluir que no había comunicación directa entre los holandeses y los pescadores de Champerico respecto al tema, lo cual aumentaba aún más la desconfianza por parte de “un gran grupo” de los guatemaltecos. Dos de los guatemaltecos comentan:

“O sea que como que no nos han tomado en cuenta nuestras necesidades del trabajo que nosotros vamos a desempeñar. Lo van a hacer a su manera de ellos. Y por lógica les creo, verdad, de que si en sus planos así los tienen, pues aceptémoslo que no quieren ellos hacernos ese huincho. Pero directos con ellos no hemos platicado nada de eso, los holandeses.” (Guatemalteco, pescador, hombre, categoría de 46 - 55 años)

“No hay suficiente ni adecuada comunicación con el pueblo. Ni modo, dicen los Champericanos, que se haga el proyecto, pero no están muy contentos con eso. Incluso hay personas que tienen

más riesgo de que lo vayan a golpear e incluso hasta matar. Si, ese es uno de los problemas, porque no hay información. Por eso es que cualquiera deduce cualquier cosa, y pues se riega, por lo mismo que no hay otro que diga: no, me explicaron esto y esto y así va a ser. Nadie sabe realmente como funciona este puerto nuevo.” (Guatemalteco, trabajador, hombre, categoría de 36 - 45 años)

Desde esta dimensión de percibir naturaleza junto con la falta de comunicación e información respecto al tema, resultaron varios malentendidos que de manera repetitiva caracterizaban la comunicación intercultural entre los guatemaltecos y holandeses en el proyecto de Champerico. Se puede concluir que desde esta dimensión surgen *malinterpretaciones totales* debido a que la mayoría de los dos grupos no estaban conscientes de la base de los malentendidos. En este sentido, tampoco podían llegar a un entendimiento del otro que hace posible resolver estos tipos de problemas, evitando cada vez más repeticiones que surgen de la misma lógica.

9.1.3.10 Conclusión: un panorama completo de la comunicación intercultural

Cada una de las nueve dimensiones mencionadas en este apartado, caracteriza la comunicación intercultural de manera particular. A partir de algunas de ellas surgieron malentendidos durante la comunicación y en otras no influía la comunicación de esta manera. No obstante, a partir del conjunto de estas nueve dimensiones, se puede establecer una conclusión, así como un panorama completo que evalúa la comunicación entre guatemaltecos y holandeses durante su convivencia. En la siguiente *figura 4* se presenta un resumen de la matriz ya mostrada en la *figura 2* para llegar a una evaluación de comunicación intercultural entre ambos.

Figura 4¹²

Matriz para evaluación de comunicación intercultural II: Un resumen

Parte I

Para cada componente se cruza la columna que describa mejor el impacto que tiene en la comunicación.

Diferencias en percibir...	Malinterpretación total	Malinterpretación parcial	Entendimiento básico	Entendimiento total
Jerarquía		X		
Reglas y relaciones sociales	X			

¹² El diseño de la figura es tomado de la matriz “Instrumento para la autoevaluación de los profesores en la actividad de investigación” ITESO, elaborado por Raúl Acosta

Humor u otros aspectos culturales locales		X		
Burocracia	X			
Tiempo		X		
Trabajo en equipo			X	
Confluencia entre esfera privada y laboral			X	
Involucramiento		X		
Naturaleza	X			

Parte II

Para cada una de las normas siguientes, se cruza la columna que describe mejor la comunicación intercultural durante el proyecto en Champerico.

Norma	Sí	No
5. La comunicación intercultural está caracterizada por <i>malinterpretaciones totales</i>		X
6. La comunicación intercultural está caracterizada por <i>malinterpretaciones parciales</i>	X	
7. La comunicación intercultural está caracterizada por <i>entendimientos básicos</i>		X
8. La comunicación intercultural está caracterizada por <i>entendimientos totales</i>		X

Como se puede ver en la segunda parte de esta matriz, la comunicación intercultural entre los holandeses y guatemaltecos en el proyecto de Champerico está caracterizada por malinterpretaciones parciales. El hecho de que las malinterpretaciones son parciales implica que en la mayoría de las ocasiones los dos grupos entienden el problema provocado por la diferencia en percepciones y que por lo tanto se puede resolver el problema en la mayoría de los casos para evitar repeticiones.

9.2 La construcción del “otro” en la convivencia

Se puede afirmar que una identidad sociocultural existe a través de una percepción acerca de un grupo de gente. Como ya se ha mencionado en el Marco Teórico, la percepción se define en esta

investigación como un proceso constructivo por el que la mente organiza los datos cognitivos a los que se confiere una significación. Por lo tanto, una percepción es un conjunto de elementos cognitivos relativos a un objeto social que existe de opiniones, informaciones y creencias.

Durante el trabajo de campo se identificaron las percepciones relevantes de los guatemaltecos hacia los holandeses y viceversa, que se habían formado y circulaban durante su convivencia en el proyecto de Champerico. En el siguiente apartado se trata de declarar cada una de estas percepciones de manera descriptiva para llegar a una mejor comprensión de la identidad sociocultural que existe acerca de ambos grupos, construido por el otro.

9.2.1 Identidad sociocultural de los holandeses, construido por los guatemaltecos

¿Cómo percibe la mayoría de los guatemaltecos a la mayoría de los holandeses?

Se puede concluir a través de las observaciones y entrevistas que los guatemaltecos estaban divididos en básicamente dos grupos. Uno de estos grupos percibía de manera “meramente” positiva a los holandeses. El otro grupo, sin embargo, tiende a tener sobre todo percepciones negativas hacia los holandeses. No obstante, se puede concluir que en general había más guatemaltecos con percepciones “meramente” positivas, que guatemaltecos con percepciones negativas hacia los holandeses. En este sentido es importante señalar que la cantidad de percepciones positivas o negativas no dice algo sobre la cantidad de las observaciones o de las personas que lo habían expresado.

Uno de los trabajadores guatemaltecos comenta:

“Entonces unos tienen una idea buena de los holandeses, otros tienen otras ideas erróneas, piensan todo lo contrario. Pero sí, qué le dijera yo, hay más gente que está positiva contra la que no. Pero si usted lo está investigando, pues, seguramente esa va a ser la conclusión. Usted encontrará eso de doble sentido, porque unos opinan una cosa, otros están de acuerdo con lo bueno, otros están de acuerdo en lo malo.” (Guatemalteco, trabajador, hombre, categoría de 36 - 45 años).

Más allá que las percepciones positivas o negativas independientes, se puede concluir a través de las entrevistas y las observaciones de la comunicación, que la mayoría de los guatemaltecos tienden a tener un cierto tipo de “miedo” hacia los holandeses. Es decir, por parte de los guatemaltecos existe una percepción que los holandeses son “más grandes, mejores que nosotros” (Guatemalteca, mujer, empleada, categoría de 25 - 35 años). Por un lado, esta percepción surge de la jerarquía que existe en la organización laboral durante la construcción del puerto. Uno de los guatemaltecos comenta:

“Porque acá el holandés es el jefe y el guatemalteco es el que obedece.” (Guatemalteco, trabajador, hombre, categoría de 25 - 35 años)

Por otro lado, sin embargo, esta percepción surge del hecho de que los holandeses son extranjeros. Uno de los guatemaltecos comenta:

“Pero es porque piensan que como son extranjeros no les va... o sea que como que les tienen miedo.” (Guatemalteco, trabajador, hombre, categoría de 36 - 45 años)

Sobre todo en la manera de comunicar de los guatemaltecos con los holandeses, se pudo observar esta percepción que los holandeses son “mejores”. La mayoría de los guatemaltecos tenían un comportamiento dócil o sumiso hacia los holandeses. En el capítulo posterior se analiza esto con mayor profundidad.

9.2.1.1 Percepciones positivas

Como ya se ha mencionado, la mayoría de los guatemaltecos observados y entrevistados, tenían percepciones positivas hacia los holandeses. Para obtener un resumen de la información obtenida durante el trabajo de campo, se tomaron dos percepciones positivas principales que son las más representativas y frecuentemente mencionadas durante las entrevistas y observaciones. Cada una de ellas se explica brevemente para una mejor comprensión.

I. Buenas personas

La primera percepción representativa para la mayoría de los guatemaltecos es que los holandeses son “buenas personas”. Un trabajador guatemalteco comentaba:

“Son excelentes personas, o sea ellos, más que el trabajo y yo lo he visto, son muy humanos. Han ayudado a mucha gente. Pues, ellos son más gente que nosotros. Si bastante, en el trato, en la paciencia y en la educación. Si bastante. Fíjese que uno de los jefes ha sido una de las personas que más me ha ayudado en mi vida. Muy, muy, muy buenas personas, los holandeses. Llamé a mi hijo igual que a este jefe, él tiene 7 años.” (Guatemalteco, trabajador, hombre, categoría de 25 - 35 años)

La mayoría de las personas que comentaban que los holandeses eran “buenas personas”, mencionaban las razones de por qué esta percepción positiva hacia los holandeses:

- “ven igual a la gente”;
- “enseñan a trabajar/ comparten conocimiento”;
- “están interesados en la cultura guatemalteca”
- “pagan bien y a tiempo”;
- “ayudan a la gente”.

II. Responsables

La segunda percepción representativa de la “mayoría” de los guatemaltecos es que los holandeses son “responsables”. Los guatemaltecos señalaban que lo valoraban de forma positiva. Uno de los trabajadores guatemaltecos comentaba:

“Es que esa es la más marcada ahí, no encuentro otra. Son muy responsables. La verdad es que aquí estamos de 7 a 7, y de lunes a domingo, y todos los días. Son gente que da mucho de sí: dar de sí, antes de pensar en sí.” (Guatemalteco, trabajador, hombre, categoría de 25 - 35 años)

La mayoría de las personas que comentaban que los holandeses eran “responsables”, mencionaban las razones de por qué esta percepción positiva a los holandeses:

- “son exactos”;
- “cumplen con lo que dicen”;
- “son trabajadores”;
- “saben lo que hacen”.

9.2.1.2 Percepciones negativas

Una “menor parte” de los guatemaltecos tenía percepciones negativas hacia los holandeses. No obstante, en la mayoría de los casos se trataba de gente que percibía a los holandeses en algunos puntos positivos y en algunos puntos negativos. Para obtener un resumen de las percepciones negativas de los guatemaltecos hacia los holandeses detectadas durante el trabajo de campo, se tomaron cuatro percepciones principales que son las más representativas y frecuentemente mencionadas durante las entrevistas y observaciones. Cada una de ellas se explica brevemente para una mejor comprensión.

I. Enojones

La primera percepción “representativa para la mayoría de los guatemaltecos” es que los holandeses son “enojones”. Un trabajador guatemalteco comentaba:

“Gritan mucho, se enojan fácil sí, sí. No todos, no todos, pero muchos sí. Muchas veces uno no se da cuenta y de repente se enojan.” (Guatemalteco, trabajador, hombre, categoría de 46 - 55 años)

La “mayoría” de las personas que comentaban que los holandeses eran “enojones”, mencionaban las razones de por qué esta percepción negativa hacia holandeses:

- “son directos en su manera comunicar”;
- “quieren todo exacto”;
- “gritan mucho”.

II. Fiesteros / chulos

La segunda percepción representativa por “la mayoría de los guatemaltecos” es que los holandeses son “fiesteros” o “chulos”. Dos de los guatemaltecos entrevistados comentaban:

“Les encanta la fiesta. Les gusta mucho ir a los lugares donde hay mujeres, la disco, lugares así. No a todos. De los que yo conozco aquí tal vez al 80%, 70% sí les gusta. Hay también holandeses que salen con las muchachas aquí en Champerico.” (Guatemalteco, trabajador, hombre, categoría de 36 - 45 años)

“Les gusta bastante la cerveza también. Ha de ser tradición porque Holanda tiene algo no sé qué tradicional de la cerveza. Les gusta pasear. La gente dice que ...que está bien el proyecto, hubiera estado bien, pero que viniera una compañía más seria, más seria a hacerlo. Por ejemplo, la mayoría de ellos se salen a emborracharse a la calle aquí mismo en Champerico o en Reu. Entonces usted póngase en el lugar de una persona local, y usted le dice en el día: mira, él está construyendo, hacen el puerto pesquero que va a servir para tu beneficio. Y luego usted sale en la noche y usted mira a esa persona emborrachándose. Qué cree que va a pensar así? Es una gran decepción. Dicen: si así anda de borracho como estará haciendo su trabajo en el proyecto ...?” (Guatemalteco, trabajador, hombre, categoría de 46 - 55 años)

La mayoría de las personas que comentaban que los holandeses eran “fiesteros o chulos”, mencionaban las razones por qué esta percepción negativa a los holandeses:

- “beben demasiado”;
- “les gustan las mujeres”.

III. Creen que son mejores

La tercera percepción negativa, representativa para la mayoría de los guatemaltecos, es que los holandeses “creen que son mejores”. Los siguientes apartados son ejemplos de lo que dos guatemaltecos comentaban al respecto.

“A veces siempre hay discriminación. Los holandeses son personas más preparadas, lógicamente no se van a venir a comparar con cualquiera de nosotros, pero ya en sí, en sí, el ser iguales mentira, siempre hay una discriminación. Pero como le repito no son todas las personas, solo algunos.” (Guatemalteco, trabajador, hombre, categoría de 36 - 45 años)

“Cómo describirías a alguien que...pienso, no son todos, lo he visto con algunas personas, no todos los holandeses, que porque son holandeses ellos saben y a uno como guatemalteco le

explican algo y uno ve que eso es blanco pero ellos dicen que es azul, como son holandeses, es azul, y uno dice: ah bueno, ta bien, es azul. Porque son holandeses creen saberlo todo.” (Guatemalteco, trabajador, hombre, categoría de 36 - 45 años)

La mayoría de las personas que comentaban que los holandeses creían que “son mejores”, mencionaban las razones de esta percepción negativa de los holandeses:

- “discriminan”;
- “son millonarios”;
- “no les gusta escuchar opiniones de los guatemaltecos”;
- “no respeten las ferias guatemaltecas”;
- “no comunican cosas prácticas a los guatemaltecos”;
- “creen saberlo todo”.

Además de estas percepciones negativas, algunos de los guatemaltecos señalaban que ellos creían que los holandeses no eran respetados por un grupo de guatemaltecos. Como ejemplo mencionaban los robos que habían sucedido durante el trabajo. Algunas semanas antes de que se estableciera el trabajo de campo, se habían robado algunos pedazos grandes de la construcción. Tanto los holandeses, como los guatemaltecos estaban seguros que algunas personas de nacionalidad guatemalteca habían robado estos pedazos. Sin embargo, los guatemaltecos señalaban que esto tenía que ver con la falta de respeto hacia los holandeses. Dos de los guatemaltecos comentaban:

“Si a usted alguien le roba algo es porque no le tiene respeto, entonces, a ellos les han robado cosas de aquí porque no les tienen respeto.” (Guatemalteco, trabajador, hombre, categoría de 36 - 45 años)

“Gente ha visto quién es el que saca las cosas robadas, pero no hablan: esos holandeses borrachos, irresponsables... ¿para qué les va a ayudar uno?” (Guatemalteco, trabajador, hombre, categoría de 25 - 35 años)

9.2.2 Identidad sociocultural de los guatemaltecos, construido por los holandeses

¿Cómo perciben la mayoría de los holandeses a la mayoría de los guatemaltecos?

Se puede concluir a través de las observaciones y entrevistas que la mayoría de los holandeses tenían una percepción general positiva hacia los guatemaltecos. La mayoría comentaban que eran personas “agradables para trabajar juntos”. En este sentido es importante señalar que la cantidad de percepciones positivas o negativas, no dice algo sobre la cantidad de las observaciones o de las personas que lo hayan expresado. No obstante, más allá de las percepciones positivas o negativas independientes que se exponen posteriormente, es importante señalar que la mayoría de los

holandeses pensaban que los guatemaltecos necesitaban “más supervisión” que los holandeses. Por un lado, este pensamiento surge del hecho de que para la mayoría de los guatemaltecos era la primera vez que trabajaban en la construcción. Por lo tanto, había solamente pocos guatemaltecos con experiencia en esta área. Por otro lado, este pensamiento surge del comportamiento dócil o sumiso de los guatemaltecos, que a su vez resulta a partir de su manera de percibir la jerarquía que existía en la organización laboral durante la construcción del puerto. Uno de los holandeses comenta:

“Trabajar con los guatemaltecos es lo mismo que trabajar con holandeses. Igual aquí la gente necesitan un poco más atención y supervisión. Pero yo no veo grandes diferencias.”
(Holandés, empleado, hombre, categoría de 36 – 45 años)

Sobre todo en la manera de comunicar de los holandeses con los guatemaltecos, se pudo observar este pensamiento que los guatemaltecos necesitaban “más supervisión”. En el capítulo posterior de “Análisis de tendencias” se analiza esta percepción con más profundidad.

9.2.2.1 Percepciones positivas

Como ya mencionado, la mayoría de los holandeses observados y entrevistados, tenían percepciones positivas hacia los guatemaltecos. Para obtener un resumen de la información obtenida durante el trabajo de campo, se tomaron tres percepciones positivas principales que son las más representativas y frecuentemente mencionadas durante las entrevistas y observaciones. Cada una de ellas se explica brevemente para una mejor comprensión.

I. Amables

La primera percepción representativa por la mayoría de los holandeses es que los guatemaltecos son “amables”. Uno de los holandeses comenta:

“Son muy amables, todos saludan y se ríen amablemente.” (Holandés, empleado, hombre, categoría de 25 - 35 años)

La mayoría de las personas que comentaban que los guatemaltecos son “amables”, mencionaban las razones de esta percepción positiva de que los guatemaltecos son:

- “hospitalarios”;
- “interesados”;
- “ríen mucho”.

II. Contentos / felices

La segunda percepción representativa para “la mayoría” de los holandeses es que los guatemaltecos están “contentos o felices”. Uno de los holandeses comenta:

“Yo sí veo que los guatemaltecos son felices y esto hace que sean ricos. Impresionante, no tienen nada, pero se ríen todo el tiempo. Esto es algo que para mí caracteriza a un guatemalteco: están tan contentos, o por lo menos, parecen estarlo.” (Holandés, empleado, hombre, categoría de 46 - 55 años)

“La mayoría” de las personas que comentaban que los guatemaltecos estaban “contentos o felices”, mencionaban las razones de por qué esta percepción positiva de los guatemaltecos:

- “ríen mucho”;
- “disfrutaban la vida buena”;
- “tienen caras alegres”.

III. Trabajadores

La última percepción representativa para “la mayoría” de los holandeses es que los guatemaltecos son “trabajadores”. Uno de los holandeses comentaba:

“Un guatemalteco quiere trabajar, quiere ganar dinero y quiere aprender, para seguir adelante.” (Holandés, empleado, hombre, categoría de 25 - 35 años)

“La mayoría” de las personas que comentaban que los guatemaltecos eran “trabajadores”, mencionaban las razones de esta percepción positiva:

- “aprendieron rápido el trabajo de la construcción”;
- “están dispuestos de trabajar en diferentes áreas”.

9.2.2.2 Percepciones negativas

Además de las percepciones positivas, existían también percepciones negativas hacia los guatemaltecos. Para obtener un resumen de las percepciones negativas de los holandeses hacia los guatemaltecos detectadas durante el trabajo de campo, se tomaron cuatro percepciones principales que son las más representativas y frecuentemente mencionadas durante las entrevistas y observaciones. Cada una de ellas se explica brevemente para una mejor comprensión.

I. Menos desarrollados

La primera percepción negativa representativa para la mayoría de los holandeses es que los guatemaltecos son “menos desarrollados”. Dos de los holandeses comentan:

“Lo que pasa es, pues... la gente no es tan lista, no tan desarrollada. Parece que el tiempo se ha regresado, estamos inventando la rueda nuevamente.” (Holandés, empleado, hombre, categoría de 46 - 55 años)

“Pensar lógicamente es difícil para ellos. Muchas veces no saben qué hacer. Tienes que explicarles muy claramente qué es lo que hay que hacer y también qué, por lo tanto, tiene que ser el resultado. Muchas veces les pregunto: ‘qué te dije entonces?’ Y pues, muchas veces resulta que no han entendido precisamente lo que les dijiste. Tampoco no deberías decirles mucho al mismo tiempo. Porque después no se acuerdan.” (Holandés, empleado, hombre, categoría de 25 - 35 años)

“La mayoría” de las personas que comentaban que los guatemaltecos son “menos desarrollados”, mencionaban las razones por qué esta percepción de los guatemaltecos:

- “tienen un nivel bajo, falta de educación”;
- “son irresponsables”;
- “no miran al futuro”.

II. Dóciles, pasivos

La segunda percepción negativa representativa para “la mayoría” de los holandeses es que los guatemaltecos son “dóciles o pasivos”. Dos de los holandeses comentan:

“El proyecto se acaba en dos o tres meses, pero si les preguntas qué van a hacer después todavía no saben. Pero esto también es un poco lo pasivo de la gente.” (Holandés, empleado, hombre, categoría de 56 - 65 años)

“Pero sí, a mí sí me gusta que la gente piense y comunique sus ideas conmigo, para que no tenga que hacer todo solo, verdad. Por ejemplo, hay dos guatemaltecos aquí que sí tienen mucho conocimiento y han tenido muy buena educación. Sin embargo, es muy raro que te digan algo o que te explican sus visiones.” (Holandés, empleado, hombre, categoría de 46 - 55 años)

“La mayoría” de las personas que comentaban que los guatemaltecos eran “dóciles o pasivos”, mencionaban las razones de por qué esta percepción de los guatemaltecos:

- “no dan su opinión”;
- “comunican indirectamente”;
- “ven mucha jerarquía”.

III. Aprovechan los límites

La tercera percepción negativa representativa para “la mayoría de los holandeses” es que los guatemaltecos “aprovechan los límites”. Uno de los holandeses comenta:

“Te das cuenta que si damos mucha libertad a la gente de repente cruzan los límites. Esto tiene que ver que si les das tu mano, toman todo tu brazo. Tienes que corregirlos para protegerlos contra ellos mismos.” (Holandés, empleado, hombre, categoría de 36 - 45 años)

“La mayoría” de las personas que comentaban que los guatemaltecos “aprovechan los límites”, mencionaban las razones causantes de esta percepción de los guatemaltecos:

- “hay mucha necesidad”;
- “no están acostumbrados a la libertad en una organización”.

IV. No les gusta trabajar

La última percepción negativa representativa para “la mayoría de los holandeses” es que a los guatemaltecos “no les gusta trabajar”. Dos de los holandeses comentan:

“Los guatemaltecos y en general todos los latinos no tienen tiempo para trabajar. Quieren irse de fiesta, tomar un vinito o dormirse todo el día. Pero, estoy generalizando. Es obvio que hay también guatemaltecos y latinos que sí les gusta trabajar.” (Holandés, empleado, hombre, categoría de 46 - 55 años)

“Mira, y esto es algo que los holandeses no se pueden imaginar: el no hacer nada. Se van y se sientan en una banquita y no hacen nada, nada! Y yo les pregunto: qué van a hacer. No pues nada. Viendo. Viendo qué? Nada. Cómo que nada? No hacen nada! Qué impresión.” (Holandés, empleado, hombre, categoría de 25 - 35 años)

“La mayoría” de las personas que comentaban que a los guatemaltecos “no les gusta trabajar”, mencionaban las razones de por qué esta percepción de los guatemaltecos:

- “menos disciplinados”;
- “no ven el futuro”;
- “escuchan pero no se concentran”.

Esta última percepción de los holandeses hacia los guatemaltecos que “no les gusta trabajar” parece ser una contradicción con una de las percepciones positivas hacia los guatemaltecos que si son

“trabajadores”. Sin embargo, es importante tomar en cuenta que existe una diferencia entre un gusto o disgusto por el trabajo y trabajar de manera “fuerte”.

9.2.3 Percepciones que se tiene de sí mismo

Como ya fue mencionado en la metodología, aunque el objetivo central de este estudio es establecer las percepciones de un grupo hacia el otro y viceversa, la investigación abarca también la percepción que tiene cada cultura de sí misma. Tener una idea de las percepciones que cada grupo tiene de sí mismo es importante para delimitar el contraste con respecto a la percepción sobre el otro. Sin embargo, dada la limitación de tiempo no se desarrollan estos tipos de percepciones con mayor profundidad. Será interesante investigar la influencia de las percepciones que se tiene de sí mismo con más profundidad en futuras investigaciones. Lo que se intenta comunicar exponiendo estos resultados es que este concepto existe, y tiene su influencia y papel adentro de la investigación. En el próximo apartado se expondrá en una manera descriptiva, un breve panorama de las percepciones más importantes y frecuentes que los dos grupos tienen de sí mismos.

¿Cómo se perciben la mayoría de los holandeses a sí mismos?

La mayoría de los holandeses se perciben a sí mismos como personas que:

- tienen hambre para desarrollarse y son desarrollados en todos sentidos;
- se quejan mucho;
- manejan un sistema igualitario en el trabajo;
- son sociables;
- tratan de adaptarse a otras culturas;
- son directos.

¿Cómo se perciben la mayoría de los guatemaltecos a sí mismos?

A su vez, la mayoría de los guatemaltecos se perciben a sí mismos como personas que:

- tienen miedo por hablar, son “miedosos”;
- son “flojos”, no quieren trabajar;
- viven en el presente;
- son elitistas;
- se aprovechan los demás;
- son “chapuceros”, tratan de arreglar algo con poco esfuerzo.

Lo que llama la atención es que si se comparan los resultados la mayoría de los holandeses tienen una imagen de sí mismos más positiva que los guatemaltecos. Se necesita un análisis profundo para poder conocer las razones socio históricas por las cuales estas percepciones están incorporadas en ambos grupos. Sin embargo, como ya se ha mencionado, dicho análisis no se tomará en cuenta en esta tesis. No obstante, es interesante tomarlo en cuenta para poder delimitar el contraste con respecto a la percepción que existe sobre el otro.

10. ANÁLISIS DE TENDENCIAS

Como el título indica, este capítulo ofrece un **análisis de las tendencias** más importantes a tomar en cuenta en esta investigación con el fin de **determinar patrones significativos**. Sobre todo se trata de analizar como conjunto los tres temas principales de esta tesis, es decir, la comunicación intercultural, las percepciones y el poder. Es importante destacar de entrada que la mayoría de los guatemaltecos llamaban “holandeses” a toda persona en el proyecto que no tenga nacionalidad guatemalteca. Es decir, en el proyecto de “asistencia para el desarrollo” en Champerico trabaja personal de distintas nacionalidades: brasileños, ingleses, griegos, iraquíes, surinameses, mexicanos, filipinos y españoles. Sin embargo, la mayoría de los guatemaltecos no reconocían esta distinción y llaman a todos los extranjeros “holandeses”. Estar consciente de este hecho es indispensable a la hora de tomar en cuenta los resultados y las tendencias reconocidas de esta investigación. Cabe mencionar que cuando se indica en este documento a los grupos de "los holandeses" y "los guatemaltecos", se refiere únicamente a los grupos observados durante el trabajo del campo.

Como se ha concluido en el capítulo anterior de *Análisis y sistematización de los resultados* la comunicación intercultural entre los guatemaltecos y holandeses durante el proyecto de “asistencia para el desarrollo” en Champerico Guatemala, está caracterizada por *malinterpretaciones parciales*. Esto significa que ambos grupos conciben, ordenan o expresan el sentido de algo de forma parcialmente distinta. El hecho de que las malinterpretaciones sean parciales implica en esta investigación que en la mayoría de las ocasiones los dos grupos étnicos entienden la base del problema, que evidentemente es provocado por las diferencias en las culturas internalizadas.

Como ya se ha establecido en el marco teórico, Giménez establece una distinción entre formas interiorizadas y formas objetivadas de la cultura (Giménez, 2007: 44). Esta distinción se puede encontrar también en los textos de Bourdieu: la diferencia entre formas simbólicas y estructuras mentales interiorizadas por un lado y símbolos objetivados por otro (Bourdieu, 1985: 91). Como ya se ha mencionado, en esta investigación el interés *no* es tanto considerar la cultura bajo la perspectiva de las cosas o sus formas objetivadas, sino bajo la perspectiva de los sujetos, es decir, bajo sus formas interiorizadas. Giménez señala que

“[...] las representaciones socialmente compartidas, los esquemas cognitivos, las ideologías, las mentalidades, las actitudes, las creencias y el *stock* de conocimientos propios de un grupo determinado, constituyen formas internalizadas de la cultura, resultantes de la interiorización selectiva y jerarquizada de pautas de significados por parte de los actores sociales” (Giménez, 2007: 46).

En este sentido, se ha concluido en el capítulo anterior, a través de las observaciones durante el trabajo de campo y la teoría de Trompenaars (1993), que existen nueve dimensiones que afectan la comunicación intercultural de manera particular. De estas nueve dimensiones, se puede afirmar que las diferencias en la percepción de jerarquía, reglas, trabajo en equipo, la confluencia entre esfera

privada y laboral y el involucramiento están fuertemente relacionadas con el poder como articulador de los comportamientos de ambos grupos e individuos y como ejercicio dentro de las relaciones sociales. Sobre todo en organizaciones donde grupos de personas estén trabajando juntos, como en el caso del proyecto de Champerico, es práctico tener un líder o un grupo de autoridad que tome las decisiones y tenga el poder en este sentido sobre los demás. Gerth y Mills (1953) señalan: "Cuando todos son iguales no hay política, pues la política implica subordinados y superiores" (citado por Wrong, 2004: 10). No obstante, los guatemaltecos tienden a tener en su cultura internalizada una fuerte orientación de poder durante relaciones sociales laborales, mientras los holandeses tienden a tener una orientación más igualitaria. Esto resulta en que los dos grupos étnicos se comportan de manera distinta, lo cual crea, en ciertas ocasiones, confusión y malentendidos parciales durante la comunicación. Un ejemplo representativo que surge de esta dimensión es la actitud dócil o sumisa de los guatemaltecos. Roger Bartra señala al respecto: "de un instinto defensivo nacional se tiende a expulsar de la conciencia toda impresión penosa y deprimente, así que el sentimiento de la inferioridad es sumergido en la inconsciencia" (Bartra, 2002: 114). Mientras la actitud sumisa, como estrategia de resistencia, para la mayoría de los guatemaltecos era algo lógico e inconsciente, para la mayoría de los holandeses era un comportamiento extraño que en la mayoría de los casos *no* era valorado de manera positiva. Uno de los holandeses comenta:

"A veces es difícil trabajar con personas que actúan tan... tan sumisos. Lo que me choca es que nunca te dicen lo que realmente opinan. A lo mejor piensan que reaccionamos como un jefe guatemalteco. A ellos no les gusta recibir comentarios. Pero sí, a mí sí me gusta que la gente piense y comunique sus ideas conmigo, para no tener que hacer todo solo, verdad" (Holandés, empleado, hombre, categoría de 46 - 55 años).

Por un lado, el comportamiento sumiso de los guatemaltecos hacia los holandeses surge del hecho de que los holandeses en el proyecto tienen la autoridad. En este sentido existen creencias compartidas que constituyen para el grupo la fuente de legitimación de las jerarquías de decisión y de mando, así como de la obligación de someterse a las reglas establecidas (Giménez 1989: 13). Una autoridad, por lo tanto, es aquella persona que se sabe, o se cree tener un poder superior, es decir, una persona que posee ciertos controles que son respetados por los demás y que hacen que éstos le muestren cierta deferencia (Newbold Adams, 1978: 27). Por la fuerte orientación de poder que está incorporada en la cultura internalizada de los guatemaltecos, este grupo responde, evidentemente, con un comportamiento sumiso frente a este ordenamiento o clasificación de posiciones sociales. Por otro lado, la actitud dócil de los guatemaltecos hacia los holandeses surge del hecho que los holandeses en este caso habían buscado la relación entre ambos con el propósito de "ayudar" al guatemalteco. En este sentido, es importante tomar en cuenta que en relaciones sociales, establecidas por motivo de un proyecto de "asistencia para el desarrollo", ya existen desde el inicio diferencias y desigualdades entre ambos grupos. Por lo tanto, la relación entre los guatemaltecos y holandeses se convirtió automáticamente en una relación asimétrica por razones de desigualdad en los campos que menciona Bourdieu (1999: 67). Uno de los guatemaltecos comenta:

“Están mucho mejor que nosotros, económicamente. Europa es un continente grande, muy avanzado. América no. Peor Centroamérica. Te das cuenta en la tele, te das cuenta en varios lugares y también en la forma de ser de los holandeses que están aquí.” (Guatemalteco, trabajador, hombre, categoría de 46 - 55 años)

De ahí ya surge una percepción importante a tomar en cuenta de los guatemaltecos hacia los holandeses. A través de las observaciones de la comunicación y las entrevistas personales, se puede concluir que la mayoría de los guatemaltecos percibe a la mayoría de los holandeses como “más grandes, mejores que nosotros” (Guatemalteca, mujer, empleada, categoría de 25 - 35 años). La desigualdad en el campo económico es evidente, ya que esto es la razón explícita por establecer el proyecto de “asistencia para el desarrollo” por parte de los holandeses, en Champerico Guatemala. Sin embargo, lo que también es importante tomar en cuenta en este sentido, es la gran diferencia en conocimiento de ciertos puntos centrales durante el trabajo. Para empezar, y como está mencionado el capítulo de *Contextualización*, 34.5% de la población en Champerico es analfabeta y sólo 21.0% de las personas cuentan con un nivel básico de educación (Inforpressca 2009). En cambio, en todo Holanda sólo 1,6 % es analfabeta (Onze taal 2009) y la edad escolar obligatoria es aplicable hasta los dieciocho años (Infonu 2009). Además de estas diferencias notables en el nivel escolar, es importante mencionar que la mayoría de los guatemaltecos que trabajaban en el proyecto de “asistencia para el desarrollo” en Champerico, no tenían ninguna experiencia laboral en el área de la construcción. Parte del proyecto estaba diseñado para “apoyar” la economía de Champerico y en este sentido se utilizaba para la construcción del puerto mano de obra del municipio. Desde la diferencia en conocimiento aquí explicado, surgía otra modalidad de poder en favor de los holandeses, es decir la modalidad de dirección, mencionado por Giménez (1989). El fundamento de dirección no radica en ideologías de legitimación, sino en el cálculo racional de los dirigidos y en el reconocimiento de una competencia en los dirigentes (Giménez, 1989: 16). Como afirma Giménez (1989: 16), la dirección es una forma de poder ligada a las exigencias de la división técnica del trabajo. Se puede concluir que a partir de las diferencias en conocimiento en distintos niveles, surgían dos percepciones de un grupo étnico hacia otro. Como está afirmado en el capítulo anterior, la mayoría de los holandeses percibían a la mayoría de los guatemaltecos como “menos desarrollados”. La mayoría de los guatemaltecos, a su vez, percibían a la mayoría de los holandeses como personas que “creen que son mejores”. Estas percepciones, entre otras, afectaban a su vez la comunicación entre ambos. No solamente surgían a partir de las percepciones malentendidos parciales durante la comunicación, sino que también configuraban el lenguaje y la comunicación no verbal durante la comunicación intercultural.

Por un lado se puede concluir que existen cuatro puntos centrales que marcan *qué* dicen y *cómo* lo dicen. El lenguaje de la comunicación intercultural entre los guatemaltecos y los holandeses se caracterizaba por: estar relacionado con el trabajo, por estar marcado por la barrera del idioma, por ser heterogéneo y por la diferencia de ser directo por parte de los holandeses y ser indirecto por parte de los guatemaltecos. Sobre todo la característica del “ser heterogéneo” de la comunicación es

resultado de las percepciones mencionadas. Durante el trabajo de campo, se pudo observar claramente que el flujo de la comunicación venía meramente de un lado. En la mayoría de los casos el holandés empezaba la comunicación y el guatemalteco respondía de manera sumisa. Por otro lado, se puede afirmar, a través del estudio de los observables de la comunicación no verbal (vista, tacto, entonación y volumen), que los guatemaltecos eran menos expresivos en su comunicación no verbal hacia un holandés que durante un proceso de comunicación con una persona de la misma cultura y que los holandeses, en cambio, eran más expresivos en su comunicación no verbal hacia un guatemalteco que durante un proceso de comunicación con otro holandés. Las percepciones de los guatemaltecos hacia los holandeses explican su comunicación no verbal menos expresiva. Los guatemaltecos tienden a tener un cierto tipo de “miedo” hacia los holandeses. Es decir, por parte de los guatemaltecos existe una percepción que los holandeses son “más grandes, mejores que nosotros” (Guatemalteca, mujer, empleada, categoría de 25 - 35 años). Sin embargo, la comunicación no verbal más expresiva de los holandeses también es explicable a través de sus percepciones hacia los guatemaltecos. Debido a que los holandeses perciben a los guatemaltecos como “menos desarrollados”, sentían la necesidad de apoyar de manera más explícita su comunicación verbal para que el otro grupo les entendiera. No obstante, es importante mencionar que la barrera del idioma también es una razón a la comunicación no verbal más expresiva de los holandeses. En todo caso, la comunicación no verbal más expresiva de los holandeses fortalecía otra percepción de los guatemaltecos hacia los holandeses. La manera expresiva de comunicarse no verbalmente, junto con la forma directa de decir las cosas y el humor “fuerte” por parte de los holandeses, resultaba en el hecho de que la mayoría de los guatemaltecos percibían a los holandeses como “enojones”. En este ejemplo, se puede ver claramente que las percepciones no sólo afectaban a la comunicación, sino que la comunicación también afecta a las percepciones que un grupo tiene hacia el otro. De diferente manera se cayó en cuenta durante el trabajo de campo, que las percepciones de un grupo hacia el otro que circulaban durante su convivencia, se formaban también a partir de la comunicación. Un guatemalteco comenta:

“Mira, aquí en Champerico hay como unas tres personas, ya son señores grandes, y esta gente lo único que quiere ver es el beneficio propio, no el de otro, sino que lo propio. Entonces ellos influyen a la gente a que se ponga en contra de los holandeses. Pero son, ponte que si hay unas 50 personas, entre las 50 personas están hablando lo que tres personas dijeron.”
(Guatemalteco, trabajador, hombre, categoría de 36 - 45 años)

En el capítulo del *Marco Teórico* se menciona que este hecho es una de las tres características de las percepciones que consiste de su modo de construcción: “ella es colectivamente producida durante un proceso global de comunicación” (Moliner, Rateau y Cohen-Scali, 2002: 2). La comunicación es una herramienta indispensable en la construcción de las percepciones (pero también funciona al revés) debido a que permite al grupo poner en común los elementos que construyen la percepción. La comunicación es una acción simbólica que crea la substancia de cultura y por tanto de la percepción.

Los seres humanos usan comunicación para crear situaciones e indicar estos aspectos que son considerados como importantes, significantes y caben en su 'realidad'.

Desde este punto de vista, comunicación simboliza pero también crea percepciones. Se puede concluir que la relación entre cultura y lenguaje es unidad paradójica en la cual cultura y lenguaje influyen en ellos mismos de manera recíproca.

Es importante enfatizar que a través de las observaciones y entrevistas, se puede concluir que la mayoría de los holandeses tenían una percepción general positiva hacia los guatemaltecos. La mayoría comentaban que eran personas "amables y agradables para trabajar juntos". Esta identidad sociocultural de los guatemaltecos construida por los holandeses tenía evidentemente impacto en sus maneras de actuar y la comunicación entre ambos grupos. Los holandeses demostraban este afecto hacia los guatemaltecos sobre todo en la comunicación no verbal, ya que trataban de tener un contacto físico más cercano con los guatemaltecos. Además trataban de "apoyar" o "ayudar" al pueblo de Champerico por medio de la construcción de una escuela, la aportación de dinero y la renovación de los vehículos de los bomberos del municipio entre otras cosas. De la misma manera se puede concluir que los guatemaltecos estaban divididos en básicamente dos grupos. Uno de estos grupos percibía de manera meramente positiva a los holandeses. El otro grupo, sin embargo, tiende a tener sobre todo percepciones negativas hacia los holandeses. Uno de los guatemaltecos comenta:

"Es un poco difícil contestarle señorita porque, como están tan divididos y algunos como le digo están a favor y otros en contra." (Guatemalteco, trabajador, hombre, categoría de 46 - 55 años)

Lo que llama la atención es que los guatemaltecos, en comparación con los holandeses, no solamente percibían a los holandeses en una manera más negativa, sino que se percibían también a sí mismos de forma negativa. Podría ser que la manera de pensar más negativa viene de un instinto defensivo nacional. Obtener las necesidades básicas en Champerico no es tan fácil para la mayoría de la gente y las grandes diferencias entre los niveles socio-económicos de los guatemaltecos y los holandeses era, también para la gente de Champerico, notable y evidentemente un motivo de confrontación. Como ya se ha mencionado, Bartra (2002) señala que un instinto defensivo nacional se tiende a expulsar de la consciencia toda impresión penosa y deprimente. Una mirada más negativa podría ser el resultado. Sin embargo, para poder concluir esto con más seguridad se necesita un análisis más profundo respecto al tema, lo cual no es el propósito de esta investigación.

Como ya se ha mencionado, los guatemaltecos estaban divididos en básicamente dos grupos. Se llegó a esta conclusión sobre todo a través de las entrevistas y las historias personales que estos sujetos contaban, ya que la manera de comunicar de los guatemaltecos con los holandeses generalmente no era tan expresiva. Por lo tanto resultó más difícil destacar ciertas conclusiones a través de las observaciones participantes. Una de las razones principales de esta gran división entre

los guatemaltecos es la desconfianza de los guatemaltecos hacia ciertas instituciones, la formalidad y los gobiernos. Ai Camp comenta al respecto: “las percepciones de instituciones democráticas son afectadas por su cinismo añejo generalizado hacia las instituciones de gobierno” (Ai Camp, 1999: 241, mi traducción). También uno de los guatemaltecos afirma esta conclusión:

“¿Sabes cuantos años de mentira es esto? ¡Son como ocho, nueve años de mentiras esto! Cada presidente, cada alcalde, todos prometían esto, y pura basura hablaban. Hasta hoy que se llevó a cabo la construcción del puerto, y la gente pensó que esto era otra mentira otra vez. Entonces por eso la gente estaba acostumbrada solo a la mentira, no a la realidad. Y ahora que se está llevando a cabo esto, y hay alguien que tiene mala influencia, y le da mala información a la gente, entonces la gente es la que agarra lo malo pero no agarra lo bueno. No agarran lo bueno. Y por eso es que tú encuentras eso de doble sentido, porque unos opinan una cosa, otros están de acuerdo con lo bueno, otros están de acuerdo en lo malo.” (Guatemalteco, trabajador, hombre, categoría de 36 - 45 años)

Otra razón para la división en opiniones y percepciones de los guatemaltecos es la ausencia de comunicación e información sobre el proyecto y los avances de la construcción del puerto. Tanto los guatemaltecos como los holandeses reconocen este hecho:

“Ese es uno de los problemas, porque no hay información. Por eso es que cualquiera deduce cualquier cosa, y pues se riega, por lo mismo que no hay otro que diga: no, me explicaron esto y esto y así va a ser. Nadie sabe realmente cómo funciona.” (Guatemalteco, trabajador, hombre, categoría de 36 - 45 años).

“La gente de Champerico no están suficientemente informada, no saben qué estamos haciendo en su tierra. Yo creo que la gente en el pueblo piensa algo del proyecto que no deberían de pensar. Pero pues, no están informados, no saben y pues lógico, la gente empieza a hablar.” (Holandés, empleado, hombre, categoría de 46 - 55 años).

No obstante, es importante afirmar que el responsable de informar al municipio sobre el proyecto es formalmente el comitente o el mandante de la construcción, es decir la Empresa Portuaria Nacional de Champerico. En teoría los holandeses de la empresa Van Oord son únicamente responsables por la construcción del puerto, ni siquiera por el diseño. Se cayó en cuenta que dentro del mismo municipio de Champerico existen ciertos flujos de poder que surgen de intereses de ciertos grupos inespecíficos en el futuro puerto de Champerico. Varios grupos de pescadores se organizaron desde hace mucho tiempo para llevar a cabo el trabajo de la pesca. Entre estos grupos no solamente existe una fuerte competencia, sino que también dentro de los mismos grupos los “presidentes” manejan una fuerte dominación sobre sus miembros. Como afirma Giménez (1989: 13), la dominación es una modalidad de poder cuyo medio específico es la fuerza. La condición primera de la dominación no es la legitimación ideológica, sino el control y la vigilancia permanentes (Giménez, 1989: 13). En este

caso el dominante es quien detenta, sobre todo, el poder económico y los dominados dependen de él para poder llevar a cabo su trabajo y recibir ganancias. En este sentido, los presidentes de los grupos de pescadores tratan de evitar que sus miembros tengan más conocimientos sobre el futuro del puerto, lo cual puede significar una nueva configuración en la jerarquía establecida. Para no “perder su poder dominante” no informaban a los miembros sus asociaciones. El siguiente ejemplo da cuenta de estos flujos de poder. Una parte de la transcripción de una entrevista:

La investigadora:	<i>¿Qué sabe usted del proyecto señor?</i>
Pescador:	<i>Señorita, no mucho se sabe, no mucho...</i>
La investigadora:	<i>Pero, ¿nunca ha entrado al proyecto?</i>
Pescador:	<i>Nunca entré señorita</i>
La investigadora:	<i>Pues, ¿no le gustaría entrar un día señor, para que sepa lo que están haciendo en su tierra?</i>
Pescador:	<i>Sí, sería bueno, sería bueno...</i>
La investigadora:	<i>Pero, ¿por qué no va un día?</i>
Pescador:	<i>Es más difícil señorita, yo le digo... el jefe no nos deja señorita. Hay que trabajar verdad, sí hay que trabajar.</i>

Se puede concluir que los hechos que suceden en el espacio alrededor del proyecto de “asistencia para el desarrollo” también tienen sus impactos e influencias en las percepciones de la gente involucrada en la comunicación intercultural. Así como tampoco se desconoce el hecho de que indudablemente la historia ha tenido su impacto sobre las percepciones tanto de los guatemaltecos como de los holandeses, como por ejemplo, la situación del predominio de los españoles en Guatemala a lo largo de la Colonia. Sin embargo, por razones de tiempo y preferencias personales, no se desarrollará este tema en la presente investigación. Lo que sí se considera importante de amplificar por último es el hecho de que los guatemaltecos no están contratados directamente por la empresa holandesa Van Oord, sino que están trabajando para la empresa guatemalteca “La Joya”. Las dos empresas manejan diferentes políticas respecto a sueldos y derechos que conlleva el trabajo. Las políticas en la empresa guatemalteca cuenta con menos derechos que la empresa holandesa, por lo tanto, parece que los guatemaltecos en general tienen menos derechos que los holandeses. Sin embargo, hay que estar conscientes de que esto tiene que ver con las distintas políticas de las dos empresas y que este hecho por lo tanto no está directamente relacionado con discriminación o exclusión de los que tienen la nacionalidad guatemalteca.

11. CONCLUSIONES

“He entendido la diferencia entre una percepción y la verdad. Me di cuenta que la verdad es una percepción, la cual está construida por comunicación que a su vez está afectada por percepciones.”

(Anónimo)

Una vez aplicado el instrumento de recolección de datos, procesados los mismos y estableciendo los respectivos análisis, se obtuvieron resultados que me permiten presentar el ulterior conjunto de conclusiones. Es importante señalar de entrada que dicha conclusión está referida al objetivo principal de la investigación, lo cual es *analizar* la comunicación intercultural que se establece por motivo de un proyecto de "asistencia para el desarrollo" entre dos grupos étnicos, afectados por las percepciones de uno hacia el otro que se han formado y circulan durante su convivencia. Además se enfatiza que las conclusiones son presentadas como una sentencia y basadas en una situación de estudio en particular. Para llevar a cabo la investigación, se estudió un grupo de holandeses y un grupo de guatemaltecos que llegan a una comunicación intercultural a través del proyecto de "asistencia para el desarrollo" que establece la compañía holandesa Van Oord en Guatemala.

La comunicación entre los miembros de dos grupos étnicos que se establece a través de proyecto de asistencia para el desarrollo tiene varias particularidades que están plasmadas en estas conclusiones. Se puede concluir en primer lugar que la comunicación no es sólo un intercambio de mensajes, sino que es, sobre todo, una compleja construcción que está fuertemente incorporada a la cultura. En este sentido, un proceso de comunicación puede tener diferentes niveles de interpretación a los que las personas con un conocimiento de la cultura de origen pueden acceder totalmente. Una comunicación intercultural está fuertemente caracterizada por la relación que se establece entre las diferentes culturas. Los participantes en un encuentro intercultural interactúan apoyándose en sus propias culturales internalizadas, las cuales actúan como pantallas preceptuales de los mensajes que intercambian. El marco de referencia cultural en el que cada comunicador interpreta los mensajes, puede variar. En este sentido, las distintas culturas internalizadas pueden provocar malinterpretaciones durante el proceso de la comunicación intercultural. En el caso particular de la comunicación entre los guatemaltecos y holandeses en el proyecto de Champerico, las malinterpretaciones surgían de siete orientaciones de las culturas internalizadas que caracterizaban la comunicación entre ambos, es decir: diferencias en percibir jerarquía, reglas, humor y otros aspectos culturales locales, "tramitología", tiempo, involucramiento y diferencias en percibir naturaleza. A partir de la profunda relación con la cultura internalizada, estas nueve dimensiones tenían su impacto e influencia en la manera de actuar y comunicar de los sujetos, ya que provocaban malinterpretaciones parciales. Esto significa que ambos grupos conciben, ordenan o expresan el sentido de algo de forma parcialmente distinta. Es importante dejar claro que cada cultura tiene valores subyacentes que harán que su aproximación a la comunicación sea distinta en algunos aspectos. Es decir, comunicarse no significa exactamente lo mismo para todas las culturas. A través de la cultura se decide a qué conceptos se presta atención durante la comunicación y cuáles se ignoran. A partir de allí, la cultura de un individuo o de un grupo crea una realidad que da estructura y significado a su mundo. Uniendo dos sistemas de significados a través de sus diferentes culturas es un asunto complejo que se presta fácilmente a malentendidos a partir de las interpretaciones erróneas de lo que comunica el "otro". El hecho de que las malinterpretaciones en el caso de Champerico sean parciales implica en esta investigación que en la mayoría de las ocasiones los dos grupos étnicos entienden la base del problema.

En segundo lugar, se llegó a la conclusión que dicha comunicación intercultural también es afectada de manera particular por las percepciones de un grupo hacia el otro. En cierta ocasión le preguntaron al escritor británico Chesterton qué opinaba de los franceses. Se cuenta que Chesterton contestó simplemente: "No los conozco a todos". No obstante, con frecuencia los seres humanos utilizan estereotipos para sistematizar la información en esquemas mentales, algo que con frecuencia se manifiesta en las percepciones de los guatemaltecos hacia los holandeses y viceversa. La ausencia de conocimiento produce la tendencia a utilizar estereotipos, lo cual es una simplificación de la realidad. Durante relaciones interculturales se usa frecuentemente el método comparativo para describir la propia experiencia y de esta forma se establece lo que es común y lo que es distinto. En la comunicación intercultural existe la tendencia de construir a "el otro" distinto, así como sucedió en el caso particular de Champerico. La experiencia de ser extraño y de interactuar caracteriza por la incertidumbre y la novedad. En ocasiones, se ha contrapuesto una visión universalista, que afirma que todos somos iguales, a una concepción relativista, que considera que todos somos distintos. Como puede apreciarse la comunicación intercultural se sitúa en el delicado equilibrio entre lo universal y lo particular, entre lo común y lo diferente. De hecho un proceso de comunicación intercultural implica convivir con la paradoja de que "todos somos iguales" y "todos somos distintos".

Como resultados de la construcción del otro, las percepciones de uno grupo hacia el otro y viceversa tienen por un lado su base en las distintas culturas internalizadas que los dos grupos manifiestan en su manera de ser, actuar y comunicar. Por otro lado, estas percepciones se construyen además a partir de hechos históricos, económicos y políticos, los cuales no están profundamente desarrollados en esta tesis de investigación. Por último, se puede concluir que las percepciones también están intensamente construidas a través de hechos socioculturales en los cuales la razón para la relación entre ambos grupos juega un papel importante, es decir, una situación en la cual un extranjero busca tal relación intercultural con el propósito de "ayudar" a un local con una aspiración de "asistirse". Por tanto, se trata de relaciones comunicativas en las cuales las personas no solamente no comparten el mismo referente cultural, sino también en donde los grupos no tienen el mismo sistema de poder ni el mismo papel dentro de la relación.

En relaciones sociales establecidas por motivo de un proyecto de asistencia para el desarrollo ya existen desde su inicio diferencias y desigualdades entre ambos grupos. Las desigualdades económicas entre las clases son significativas en relación con otras formas de poder simbólico que contribuyen a la reproducción y la diferenciación social. Aunque por lo general, los interlocutores del proceso de la comunicación no estaban en un plano de igualdad, esto no implica que automáticamente se trata de un desequilibrio amenazante o de un claro ejercicio de poder, sino de una fuerte "percepción" de poder simbólico. Esto implica una idea que desde el inicio está presente y que tiene su base en la lógica de comparación que inevitablemente los distintos grupos, conscientemente o inconscientemente, piensan al momento o antes de conocerse. Por lo tanto, este tipo de poder no es directamente una actuación o práctica del poder, sino una "percepción" que está

fuertemente arraigada en los esquemas mentales de los dos grupos. Esta percepción de la distribución desigual del poder, sobre todo a partir de las diferencias económicas y de conocimiento de ciertos puntos centrales durante la convivencia, resultaba ser uno de los puntos más significativos de los cuales surgían otras percepciones específicas de un grupo étnico hacia el otro. De esta forma, la mayoría de los holandeses percibían a la mayoría de los guatemaltecos como “menos desarrollados”. La mayoría de los guatemaltecos, a su vez, percibían a la mayoría de los holandeses como personas que no solamente “creen que son mejores” pero también como personas que son “más grandes, mejores que nosotros”. Esto resultaba en un comportamiento sumiso por parte de los guatemaltecos, como un instinto defensivo nacional, en el cual se tiende a expresar un sentimiento de inferioridad. Sin embargo, es importante enfatizar que por lo general la mayoría de los holandeses tenían una *percepción general positiva* hacia los guatemaltecos. De la misma manera se puede concluir que los guatemaltecos estaban divididos en básicamente dos grupos. Uno de estos grupos percibía de manera meramente positiva a los holandeses. El otro grupo, sin embargo, tiende a tener sobre todo percepciones negativas hacia los holandeses. Estas percepciones, entre otras (que están explicadas con más profundidad en los capítulos anteriores), afectaban a su vez la comunicación entre ambos. No solamente surgía a partir de las percepciones malentendidas parciales durante la comunicación, sino que también configuraban el lenguaje y la comunicación no verbal durante la comunicación entre ambos. En este sentido, se puede afirmar que los holandeses demostraban su afecto hacia los guatemaltecos sobre todo en la comunicación no verbal, ya que trataban de tener un contacto físico más cercano con los guatemaltecos. Sin embargo, durante la comunicación con un holandés, los guatemaltecos no expresaban el mismo comportamiento. La mayoría de los guatemaltecos establecía menos contacto físico con un holandés que durante un proceso de comunicación con una persona de la misma cultura. También se puede concluir que los guatemaltecos eran menos expresivos en su comunicación no verbal hacia un holandés que durante un proceso de comunicación con una persona de la misma cultura y que los holandeses, en cambio, eran más expresivos en su comunicación no verbal hacia un guatemalteco que durante un proceso de comunicación con otro holandés. El discurso de la comunicación intercultural entre los guatemaltecos y los holandeses en el proyecto de Champerico se caracterizaba por: estar relacionado con el trabajo, por estar marcado por la barrera del idioma, por ser heterogéneo y por la diferencia de ser “directo” por parte de los holandeses y ser “indirecto” por parte de los guatemaltecos. La característica del “ser heterogéneo” en la comunicación es resultado de las percepciones que tiene un grupo hacia el otro y viceversa. Durante el trabajo de campo, se pudo observar claramente que el flujo de la comunicación venía meramente de un solo lado. En la mayoría de los casos el holandés empezaba la comunicación y el guatemalteco respondía de manera sumisa como estrategia de resistencia.

Las percepciones construidas a través de las distintas culturas internalizadas, hechos históricos, económicos, políticos y sucesos socioculturales ejercen entonces un fuerte impacto en la comunicación. La *figura 5* de la siguiente página presenta un diagrama que da cuenta de los factores que intervienen e influyen la configuración de un proceso de comunicación intercultural que se establece por motivo de un proyecto de “asistencia para del desarrollo”.

Figura 5

Diagrama: factores que influyen la configuración de un proceso de comunicación intercultural en un proyecto de “asistencia para el desarrollo”



Como se puede observar en este diagrama, la comunicación intercultural junto con el comportamiento social está afectada por las percepciones de un grupo hacia el otro. Estas percepciones que circulan y se han formado durante la convivencia están, a su vez, construidas a través de varias razones presentadas en la figura. En este sentido, la configuración de la comunicación entre dos grupos étnicos no existe por sí misma, sino que está “rodeada” e influida por percepciones de uno hacia el otro y razones particulares que intervienen en el espacio y tiempo.

Se puede concluir, por último, que las percepciones no sólo afectan la comunicación, sino que la configuración de la comunicación además afecta a las percepciones que un grupo tiene hacia el otro. De manera diferente se cayó en cuenta durante el trabajo de campo que las percepciones de un grupo hacia otro que circulaban durante su convivencia, se formaban también a partir de la comunicación. En este sentido, la comunicación simboliza pero también crea percepciones. Se puede concluir que la relación entre cultura y comunicación es una unidad paradójica en la cual cultura y lenguaje influyen en ellos mismos de una manera recíproca.

12. REFERENCIAS

- www.bancomundial.org.gt, página web del Banco Mundial
- www.geishacoffee.com, página web de una compañía de café
- www.inforpressca.com, página web de Inforpressca
- www. maps.google.com, página web de Google
- www.minbuza.nl, página web del ministerio de asuntos exteriores de los Países Bajos
- www.un.org, página web de la Organización de las Naciones Unidas
- www.skyscrapercity.com, página web que presenta artículos
- www.viajeaguatemala.com, página web de una agencia de viaje
- www.vanoord.com , página web de la empresa Van Oord
- www.wolframalpha.com, página web de Wolframalpha
- Abric, J.-C. (2001). *Pratiques sociales et Représentations*. México, D.F.: Ediciones Coyoacán, S.A. de C. V.
- Acosta, R. (2007). *Managing dissent, Advocacy networks in the Brazilian Amazon and the Mediterranean*. University of Oxford, Oxford.
- Adams, R. N. (1971). *El poder y el desarrollo secundario en la América Latina*. San Francisco: Universidad Texas.
- Adams, R. N. (1978). *La red de la expansión humana*. México D.F.
- Ai Camp, R. (1999). Democracy through Mexican Lenses. *The Washington Quarterly*.
- Alsop, R. (2005). *Power, Rights and Poverty: concepts and connections*. Washington DC: The World Bank.
- Aquilar, M. A. (2006). La dimensión estética en la experiencia urbana. In C. A. T. d. I. Social (Ed.), *Lugares e Imaginarios en las Metrópolis*. Barcelona: Anthropolos/UAM-Iztapalapa.
- Argyle, M. (1978). *Psicología del comportamiento interpersonal*. Madrid: Alianza.
- Arias Ramirez, J. (1992). *Desarrollo y Cambio Social*. Colombia: Graficas Karinn.
- Arocena, J. (1995). *El desarrollo Local, un desafío contemporáneo*. Uruguay: Centro Latinoamericana de Economía Humana.
- Arteaga Aguirre, C. (1999). *Modernización agraria y construcción de identidades*. México D.F.: Plaza y Valdés.
- American Anthropological Association (1971). *Statements on Ethics*.
- Azcona, J. S. (2005). *Ética y poder*. México D.F.
- Azurmendi, M. (2003). *Todos somos nosotros*. Madrid: Santilla Ediciones Generales.
- Baker, J. L. (2000). *Evaluating the Impact of development Projects on Poverty*. Washington D.C.: The International Bank of Reconstruction.
- Banco Mundial (2008) Avances en el desarrollo: Guatemala. *Banco Mundial* Consultado: 18 de noviembre de 2008. En www.bancomundial.org.gt
- Barrios, L. M. (2007). *Ética de la investigación psicosocial*. In.

- Barth, F. (1969). *Los grupos étnicos y sus fronteras, La organización social de las diferencias culturales*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Bauman, Z. (2002). Espacio/tiempo. In *Modernidad líquida*. España: Fondo de Cultura Económica.
- Bauman, Z. (2005). Espacios sociales: Cognitivos, Estéticos, Morales. In *Ética postmoderna, Siglo XXI*. México.
- Blazquez, F. (1997). Diccionario de las ciencias humanas. In E. V. Divino (Ed.). España.
- Bonhoeffer, D. (2001). *Resistencia y sumisión*. Salamanca.
- Borges, J. L. (1995). Diccionario Enciclopédico Grijalbo. Barcelona
- Bourdieu, P. (1985). Dialogue a propos de l'histoire culturelle. In *Actes de la Recherche en Sciences Sociales* (Vol. 5).
- Bourdieu, P. (1985). *Qué significa hablar?* Madrid.
- Bourdieu, P. (1987). Espacio social y poder simbólico. In *Cosas dichas*. Buenos Aires: Gedisa.
- Bourdieu, P. (1990). *Sociología y cultura*. México: CNCA/Grijalbo.
- Camus, M. (2002). *Ser indígena en Ciudad de Guatemala*. Guatemala: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.
- Canclini, N. G. (1995). *Ideología, cultura y poder*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Cerda, Ó. R. (2003). *Documento*.
- Association of Social Anthropologists of the UK and the Commonwealth (1996). Ethical Guidelines for Good Research Practice, (1999).
- Davis, F. (1986). *La comunicación no verbal* (L. Mourglia, Trans.). Nueva York, Madrid: Alianza Editorial.
- Davis, P. K. (1993). *El poder el tacto, El contacto físico en las relaciones humanas*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica y Editorial Paidós.
- Desiato, M. (1996). *Construcción Social del Hombre y Acción Humana Significativa*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Díaz de Cossío, R. (2005). In *Educación y desigualdad*. México D.F. y Buenos Aires.
- Eade, D. (2002). *Development and Advocacy*. Tottenham: Licensing Agency.
- Eade, D. Y. L. E. (2001). *El debate sobre el desarrollo y el futuro de las ONG*. España: OXFAM GB.
- Eliasson, J. (2002). *The Humanitarian Interprise*. Bloomfield: Kumarian Press.
- Escobar, A. (1992). *The making of Social Movements in Latin America, Identity, Staregy and Democracy*. Boulder, Oxford.
- Esquirol, J. M. (2005). *Uno mismo y los otros, De las experiencias existenciales a la interculturalidad*. Barcelona: Herder Editorial.
- Ferguson, J. (2003). *The Anti-Politics Machine*. Minneapolis, London: University of Minnesota.
- Finlay, L. (2003b). Through the looking glass: intersubjectivity and hermeneutic reflection. In O. Finlay & B. Gough (Eds.), *Reflexivity: a practical guide for researchers in health and social sciences* (pp. 105–119). London: Blackwell.
- Fisher, W. F. (1997). *Doing Good? The Politics and Antipolitics og NGO Practices*. Paper presented at the Anthropology.
- García Canclini, N. (2004). De cómo Clifford Geertz y Pierre Bourdieu llegaron al exilio. In G. Editorial

- (Ed.), *Diferencias, desigualdades y desconectados. Mapas de la interculturalidad*.
- García Fernández, J. L. (2000). *Comunicación no verbal, Periodismo y medios audiovisuales*. Madrid: Editorial Universitas, S.A.
- Giddens, A. (1994). *Consecuencias de la modernidad*. Madrid: Alianza.
- Giménez, G. (1989). *Poder, estado y discurso. Perspectivas sociológicas y semiológicas del discurso político-jurídico*. México D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Giménez, G. (2007). *Estudios sobre la cultura y las identidades sociales*. México D. F. : CNCA y ITESO.
- Giménez, G. (2007). *Estudios sobre la cultura y las identidades sociales*. México D.F.
- Gómez Gómez, E. N. (2007). *Mundos imaginarios- mundos posibles la sociedad reflexiva en los participantes en un proyecto educativo- político, veinte años despues. Tlaquepaque*. UNAM, Guadalajara.
- Gudykunst, W. B. (2002). *Handbook of International and Intercultural Communication* (2th ed.). Thousand Oaks.
- Gudykunst, W. B. (2005). *Theorizing About Intercultural Communication*. Fullerton: California State University.
- Gudykunst, W. B. (2005). *Theorizing About Intercultural Communication*. Thousand Oaks.
- Gudykunst, W. B. y B. M. (2002). *Handbook of International and Intercultural Communication* (2 ed.). London: Sage Publics.
- Guerrero Valdebenito, R. M. (2006). Nosotros y los Otros: segregación urbana y significados de la inseguridad en Santiago de Chile. In C. A. T. d. I. Social (Ed.), *Lugares e Imaginarios en las Metrópolis*. Barcelona: Antrhopos/UAM-Iztapalapa.
- Hannerz, U. (1998). Problemas en la aldea global: el mundo según los corresponsales extranjeros. In *Conexiones transnacionales. Cultura, Gente, lugares*. Valencia: Frónesis/universidad de Valencia.
- Hannerz, U. (1998). Problemas en la aldea global: el mundo según los corresponsales extranjeros. In *Conexiones transnacionales. Cultura, Gente, lugares*. Valencia: Frónesis/universidad de Valencia.
- Hobart, m. (1993). *An Anthropological Critique of Development*. London and New York: Routledge.
- Holland, p. i. i. b. (2007). *Dank u Mexico, 100 años de presencia empresarial holandesa en México*. Retrieved. from.
- Información Champerico, *Inforpressca*, consultada el 21 de junio de 2009. En <http://www.inforpressca.com/champerico/historia.php>
- International Adult Literacy Survey, *Onze taal*, consultado el 21 de junio de 2009. En <http://www.onzetaal.nl/kalender/records/r0811.php>
- Jelin, E. (2004). Reflexiones (localizadas) sobre el tiempo y el espacio. In *La cultura en las crisis latinoamericanas*. Buenos Aires: CLACSO.
- Jensen, K. B. (1995). *The social semiotics of mass communication*. London.
- Jensen, K. B. (2002). *The handbook of Media and Communication Research. Qualitative and Quantitative Methodologies*. Routledge, London y New York.

- Jodelet, D. (2000). *Develando la Cultura*. México D. F. : Universidad Nacional Autónoma de México.
- Johnson, F. L. (2000). Cultural Dimentions of Discours. In. Thousand Oaks.
- Kapuscinski, R. (2006). El encuentro con el Otro. Barcelona: Editorial Anagrama.
- Krippendorf, k. (1994). *Defining media studies. Reflections on the future of the field*. Oxford, New York: Oxford University Press.
- Leerplicht in Nederland, *Infonu*, consultado el 21 de junio de 2009. En <http://mens-en-samenleving.infonu.nl/onderwijs/38371-leerplicht-in-nederland.html>
- Legendre, P. (1979). *Jouir du pouvoir*. Paris.
- Lenz, A. (1989). *Teorías sobre la desigualdad social*. León: Apuntes, Universidad Iberoamericana Plantel León.
- Martel, R. (2006). Imaginarios del miedo y geografías de la inseguridad: construcción social y simbólica del espacio público en San Salvador. In C. A. T. d. I. Social (Ed.), *Lugares e Imaginarios en las Metrópolis*. Barcelona: Anthropos/UAM-Iztapalapa.
- Mato, D. (2002). *Estudios y otras prácticas intelectuales Latinoamericanas en cultura y poder*. Caracas.
- Matrín Barbero, J. (2002). *Oficio de cartógrafo. Travesías latinoamericanas de la comunicación en la cultura*. Santiago de Chile.
- Mattelart, A. y. M. (1997). *Historia de las teorías de la comunicación*. Barcelona: Paidós.
- Menike, K. (1993). El empoderamiento desde el punto de vista del pueblo. *Development in Practice*, 3.
- Minear, L. (2002). *The humanitarian enterprise, dilemmas and discoveries*. Bloomfield: Kumarian.
- Ministerie Buitenlandse Zaken (2000) Latijns Amerika (enero). Consultado: 31 octubre 2008. En www.minbuza.nl
- Moliner, P. (2004). *Les représentations sociales. pratique des études de terrain*. Renees: Press Universitaires de Renees.
- Monsiváis, C. (2000). *Aires de familia. Cultura y sociedad en América Latina*. Barcelona.
- Moore, H. (2004). Global anxieties. *Anthropological Theory*, 4.
- Mosse, D. (2005). *Cultivating Development*. London: Pluto Press.
- Munck, R. (2005). *Globalization and Social Exclusion, A transformationalist perspective*. Bloomfield: Kumarian Press.
- Casmir F. L. y Asuncion-Lande N.C. (1989). Intercultural Communication Revisited: Conceptualization, Paradigm Building and Methodological Approaches. In *Communication Yearbook/12* (pp. 278-309). Londres: Sage.
- Nietzsche, F. (1979). *El Crepúsculo de los Ídolos* (A. S. Pascual, Trans.). Madrid: Alianza Editorial.
- Olsthoorn, & Velden, v. d. (2002). *Elementaire communicatie*. Zutphen: Theimemeulenhoff.
- Ortiz, R. (1998). *Otro territorio*. Bogotá: Universidad Nacional de Quilmes.
- Ortiz, R. (2000). Espacio y tiempo. In *Modernidad y espacio. Benjamín en Paris*. Buenos Aires: Editorial Normal.
- Ortiz, R. (2005). El sentido común planetarizado. In *Mundialización: Saberes y Creencias*. Barcelona: Gedisa, Serie Culturas.
- Pasquali, A. (2005). *18 Ensayos sobre Comunicaciones*. Caracas: Debate.

- Pearson, J., Turner, L., & Todd-Mancillas, W. (1993). *Comunicación y género*. Barcelona, Buenos Aires, Mexico.
- Peters, J. D. (1999). *Speaking into the Air. A history of the idea of communication*. Chicago and London: The University of Chicago Press.
- Peters, J. D. (1999). *Speaking into the Air. A history of the idea of comunicación*. Chicago and London: The University of Chicago Press.
- Piña Osorio, J. M. (2003). Representaciones, imaginarios e identidad, actores de la educación superior. In. México D.F.
- Reese, L. e. a. (1998). Tras las vetas de la investigación cualitativa. In *Cualitativos y cuantitativos, no cualitativos vs. cuantitativos* Guadalajara: ITESO.
- Rodrigo Alsina, M. (1999). *Comunicación intercultural*. Barcelona: Anthropos Editorial.
- Rodríguez Salazar, T. y. M. d. L. G. C. (2007). *Representaciones sociales. Teoría e investigación*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Samovar, L. A. (2003). *Intercultural Communication*. Belmont.
- Samovar, L. A. (2004). *Communication between cultures* (5th ed.). Belmont.
- Samovar, L. and Porter E. (2004). *Communications between cultures* (5 ed.). Wadsworth: Thompson Learning Academic Resource Center.
- Samovar, Larry A. y Richard E.Porter (2003). *Intercultural Communication* (10 ed.). Belmont: Thompson Learning Academic Resource Center.
- Sampieri, R. H. (2003). Metodología de la investigación. In. México.
- Schiffrin, D. (2001). *The Handbook of Discourse Analysis*. Oxford: Blackwell publishing.
- Signorelli, A. (1999). Ciudad: espacios concretos y espacios abstractos. In *Antropología urbana*. México: UAM-I/ Anthropos.
- Solana, F. (2005). Educación y desigualdad. In. México D.F. y Buenos Aires.
- Skyscrapercity. Consultado el 18 de noviembre de 2008. En www.skyscrapercity.com):
- Taylor, S. (1998). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. España: Paidós.
- Tegegn, M. (1997). *Desarrollo y Poder*. Oxford: OXFAM GB.
- Thompson, J. B. (1990). *La Hermenéutica Profunda, La metodología de la interpretación*. Xochimilco, México: UAM.
- Trask, R. L. (1995). *Language: the basics*. London y New York.
- Trompenaars, F. (1993). *Riding the waves of culture*. London: Nicolas Brealey Publishing Limited.
- Turner, J. (1990). Teorizar analítico. In A. Editorial (Ed.), *Anthony Giddens, Jonathan Turner y otros, La teoría social hoy*. Madrid.
- Vail, J. (2004). *A theory of power*. New York.
- Viaje a Guatemala, Retalhuleu. Consultado el 18 de diciembre de 2008. En www.viajeaguatemala.com
- Vincent, J. (2002). *The Anthropology of Politics, a reader in ethnography, theory, and critique*. Malden and Oxford.
- Viola, A. (2000). *Antropología del desarrollo, teorías y estudios etnográficos en América Latina*. Buenos Aires: Edicions Padós Ibérica S.A.

- Waldenfels, B. (1997). Respuesta a lo extraño. Rasgos fundamentales de una fenomenología responsiva. *Asimon. Revista de filosofía*, 14.
- Weber, M. (1974). *Economía y sociedad* (Vol. I). México: Fondo de Cultura Económica.
- Wolframalpha, consultado el 6 de julio de 2009. En <http://www02.wolframalpha.com/input/?i=champerico+amsterdam>
- Wrong, D. (2004). *Power, its forms, bases, and uses*. New Jersey: Transactions publishers.
- López Yepes, J. (1996). *La aventura de la investigación científica. Guía del investigador y del director de investigación*, (1996).
- Zimmermann, K., & Bierbach, C. (1997). *Lenguaje y comunicación intercultural en el mundo hispánico*. Madrid.

13. ANEXOS

- Invitación van Oord;
- Guía de entrevista;
- Guía de *focus groups*;
- Guía de observación participante;
- Esquema de construcción teórico-metodológico

13.1 Invitación van Oord



Van Oord Dredging and
Marine Contractors bv
PO Box 8574
3009 AN Rotterdam
The Netherlands

T +31 10 4478444
F +31 10 4478100
E info@vanoord.com
I www.vanoord.com

Guatemala Branch
8a. Calle 3-14 Zona 10
01010 Guatemala

T + 502 23603005
F + 502 23602944

Señora
Anne Rodenburg
Presente

Fecha: Guatemala,
31/10/2008

Estimada Sra. Rodenburg,

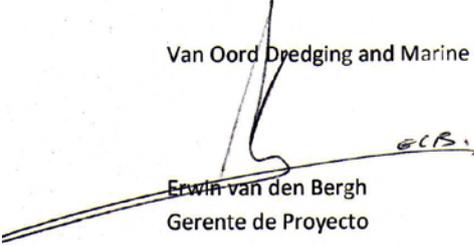
Nuestra compañía, Van Oord Dredging and Marine Contractors es una de las empresas líderes en dragado y construcción marítima en el mundo. Actualmente tenemos un contrato de construcción de un puerto completo semi industrial de pesca en el Municipio de Champerico, Departamento de Retalhuleu, Guatemala.

En dicha construcción contamos con un equipo que consiste en aproximadamente 125 personas originarias de Guatemala, de 10 a 15 holandeses y personal de distintas nacionalidades desde brasileños, ingleses, griegos, iraquíes, surinameses, mexicanos, filipinos y españoles.

Consideramos que podemos contribuir con sus estudios de campo para su maestría en Comunicación de la ciencia y cultura; por lo tanto, le extendemos una cordial invitación para visitar nuestro proyecto en Champerico durante los meses de noviembre y diciembre.

Cordialmente,

Van Oord Dredging and Marine Contractors bv


Erwin van den Bergh
Gerente de Proyecto

Van Oord 
DREDGING AND MARINE CONTRACTORS BV
8a. Calle 3-14, Zona 10
01010 Guatemala • Tel.: (502) 2360-3005

ABN AMRO Bank
43.00.15.801

Chamber of Commerce
24193233

13.2 Guía de entrevista

Objetivo:

Llegar a un entendimiento de la construcción del 'otro' al nivel personal, hacia el otro grupo étnico.

Puntos para empezar la entrevista personal (informal):

- ¿Cómo va el trabajo?
- ¿Trabajas mucho con otras nacionalidades?
- ¿Tienen mucho contacto con los guatemaltecos/ holandeses también fuera del trabajo?
- ¿Cómo fue el primer contacto entre ustedes?
- ¿Cómo son los guatemaltecos/ holandeses?
- ¿Cómo es el contacto entre ti y los guatemaltecos/ holandeses?

Preguntas para seguir la discusión:

- ¿Qué piensas de este asunto?
- ¿Me puedes explicar un poco más sobre....?
- ¿Me puedes dar un ejemplo?
- ¿Cómo te lo imaginas?

¿Cómo se observa el lenguaje?

Se observará el lenguaje en esta investigación a través de **qué dicen** (anotar y grabar video y voz> análisis del contenido) y **cómo lo dicen**.

Indicadores que pueden identificar el carácter de un contenido perceptual:

- Las metáforas que usan los sujetos (valor simbólico, valor asociativo);
- Las repeticiones (valor expresivo);
- El lenguaje explícito (identificar razonamientos y argumentos);
- Las citas sociales (identificar el carácter emancipada o polémico de una creencia o idea);
- Las asociaciones emocionales;
- Las asociaciones conceptuales (fuertes o débiles).

¿Cómo se observa la comunicación no verbal?

Indicadores:

- La visa

1. La cinésica es la disciplina que estudia la *gestualidad*, desde las expresiones faciales a los movimientos del cuerpo > conscientes o inconscientes.

2. La prosémica estudia las *distancias* en la comunicación interpersonal, por ejemplo, el uso del espacio en lugares públicos o el uso del espacio en el hogar.

- **El tacto**

Con el tacto se refiere al *contacto físico* en las relaciones humanas.

- **La entonación**

Entonación es la modulación de la voz en la secuencia de sonidos del habla.

- **El volumen**

Con el volumen se refiere a la intensidad del sonido de la voz.

13.3 Guía de *focus groups*

Objetivo:

- Llegar a un entendimiento de la construcción del 'otro' al nivel grupal de un grupo, hacia el otro grupo étnico ;
- Identificar personas adecuadas por las entrevistas personales.

Puntos para empezar la discusión:

- ¿Cómo va el trabajo?
- ¿Trabajan mucho con otras nacionalidades?
- ¿Tienen mucho contacto con los guatemaltecos/ holandeses también fuera del trabajo?
- ¿Cómo fue el primer contacto entre ustedes?
- ¿Cómo son los guatemaltecos/ holandeses?
- ¿Cómo es el contacto entre ustedes y los guatemaltecos/ holandeses?

Preguntas para seguir la discusión:

- ¿Qué piensa(n) usted(es) de este asunto?
- ¿Me puede explicar un poco más sobre....?
- ¿Me puedes dar un ejemplo?
- ¿Cómo te lo imaginas?

¿Cómo se observa el lenguaje?

Se observará el lenguaje en esta investigación a través de **qué dicen** (anotar y grabar video y voz> análisis del contenido) y **cómo lo dicen**.

Indicadores que pueden identificar el carácter de un contenido perceptual:

- Las metáforas que usan los sujetos (valor simbólico, valor asociativo);
- Las repeticiones (valor expresivo);
- El lenguaje explícito (identificar razonamientos y argumentos);
- Las citas sociales (identificar el carácter emancipada o polémico de una creencia o idea);
- Las asociaciones emocionales;
- Las asociaciones conceptuales (fuertes o débiles).

¿Cómo se observa la comunicación no verbal?

Indicadores:

- La visa

3. La cinésica es la disciplina que estudia la *gestualidad*, desde las expresiones faciales a los movimientos del cuerpo > conscientes o inconscientes.
4. La prosémica estudia las *distancias* en la comunicación interpersonal, por ejemplo, el uso del espacio en lugares públicos o el uso del espacio en el hogar.

- El tacto

Con el tacto se refiere al *contacto físico* en las relaciones humanas.

- La entonación

Entonación es la modulación de la voz en la secuencia de sonidos del habla.

- El volumen

Con el volumen se refiere a la intensidad del sonido de la voz.

13.4 Guía de observación participante

Objetivo:

Llegar a un entendimiento del proceso de la comunicación intercultural entre los holandeses y guatemaltecos, afectada por las percepciones de uno hacia el 'otro'.

¿Cómo se observa el lenguaje?

Se observará el lenguaje en esta investigación a través de **qué dicen** (anotar y grabar video y voz > análisis del contenido) y **cómo lo dicen**.

Indicadores que pueden identificar el carácter de un contenido perceptual:

- Las metáforas que usan los sujetos (valor simbólico, valor asociativo);
- Las repeticiones (valor expresivo);
- El lenguaje explícito (identificar razonamientos y argumentos);
- Las citas sociales (identificar el carácter emancipada o polémico de una creencia o idea);
- Las asociaciones emocionales;
- Las asociaciones conceptuales (fuertes o débiles).

¿Cómo se observa la comunicación no verbal?

Indicadores:

- La visa

5. La cinésica es la disciplina que estudia la *gestualidad*, desde las expresiones faciales a los movimientos del cuerpo > conscientes o inconscientes.
6. La prosémica estudia las *distancias* en la comunicación interpersonal, por ejemplo, el uso del espacio en lugares públicos o el uso del espacio en el hogar.

- El tacto

Con el tacto se refiere al *contacto físico* en las relaciones humanas.

- La entonación

Entonación es la modulación de la voz en la secuencia de sonidos del habla.

- El volumen

Con el volumen se refiere a la intensidad del sonido de la voz.