

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem rendered in a dotted or halftone style. It features a central shield with a crown on top, flanked by two figures. The shield is surrounded by a circular border containing the university's name in Spanish: "UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA" at the top and "CONSEJO UNIVERSITARIO" at the bottom. The shield itself contains the motto "SICUT ERAT" and "1676".

**PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN  
PARA VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO”  
(San José Poaquil, Departamento de Chimaltenango)**

**Previo a optar al Título de:  
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Asesor de Tesis:**

**M.A. Sergio Morataya**

Guatemala, julio 2007

DL  
16  
T(571)

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
*Escuela de Ciencias de la Comunicación*

**DIRECTOR**

*Lic. Gustavo Bracamonte*

**Representante Docentes**

*Lic. Sergio Vinicio Morataya*

*Lic. Víctor Carillas*

**Representante de Egresados**

*Lic. Marcel Arévalo*

**Secretaría**

*Licda. Miriam Yucuté*

**TRIBUNAL EXAMINADOR**

*Presidente: Lic. Sergio Morataya*

*Lic. Julio Moreno*

*Lic. Gustavo Bracamonte*

*Dra. Lesvia Morales*

*Lic. Víctor Carillas*

*Lic. Ismael Avendaño*

*Para efectos legales, únicamente la autora es responsable del contenido del presente trabajo.*

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

**Biblioteca Central**



**Escuela de Ciencias de la Comunicación**  
**Universidad de San Carlos de Guatemala**

Guatemala, 03 de agosto de 2005  
Dictamen Aprobación 147-2005  
CT-AKMG/lg

Señorita:  
Bety Cutzal Sirín  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Edificio.


Estimada señorita Cutzal:

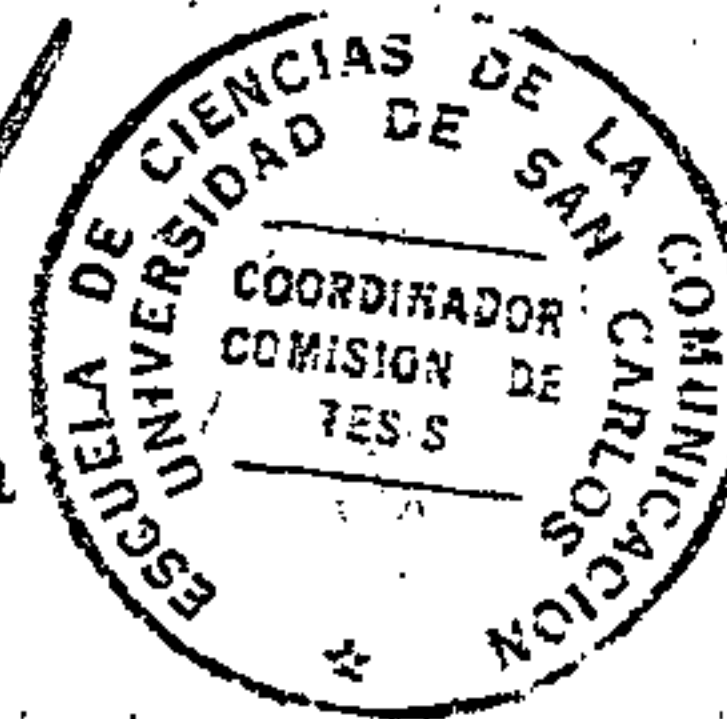
Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el punto 2.2 el punto DOS del Acta 7-2005, de sesión celebrada el 02 de agosto de 2005.

“DOS 2.2. Comisión de Tesis ACUERDA: a) Aprobar a la estudiante Bety Cutzal Sirín. Carné 9719831 el proyecto de tesis Propuesta de Estrategia de Comunicación para Víctimas del Conflicto Armado en San José Poaquil, Chimaltenango b) Nombrar como asesor a Lic. Sergio Morataya”

Atentamente,

*“ID Y ENSEÑAD A TODOS”*

  
M.A. Aracelly Mérida  
Coordinadora  
Comisión de Tesis



AKMG/lg  
cc: Comisión de Tesis



**ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**  
**Universidad de San Carlos de Guatemala**

Guatemala, 30 de enero de 2007.

Lic. Alexander Melgar  
Coordinador  
Comisión de Tesis,  
Escuela de Ciencias de la Comunicación,  
Edificio.

Distinguido Licenciado Melgar:

Por medio de la presente informo a usted que he revisado la versión final de la tesis de la estudiante, BETY CUTZAL SIRÍN Carné 9719831 cuyo tema es: PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO, SAN JOSE POAQUIL, DEPARTAMENTO DE CHIMALTENANGO.

El citado trabajo llena los requisitos de rigor, por lo cual emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

(f) Profesional que emite el dictamen

c.c. /archivo.  
Estudiante



**Escuela de Ciencias de la Comunicación**  
**Universidad de San Carlos de Guatemala**

Guatemala, 16 de marzo de 2007  
ECC 240-07

Señor (a) (ita)  
**Bety Cutzal Sirín**  
Esc. Ciencias de la Comunicación

Estimado(a) Señor (a)(ita):

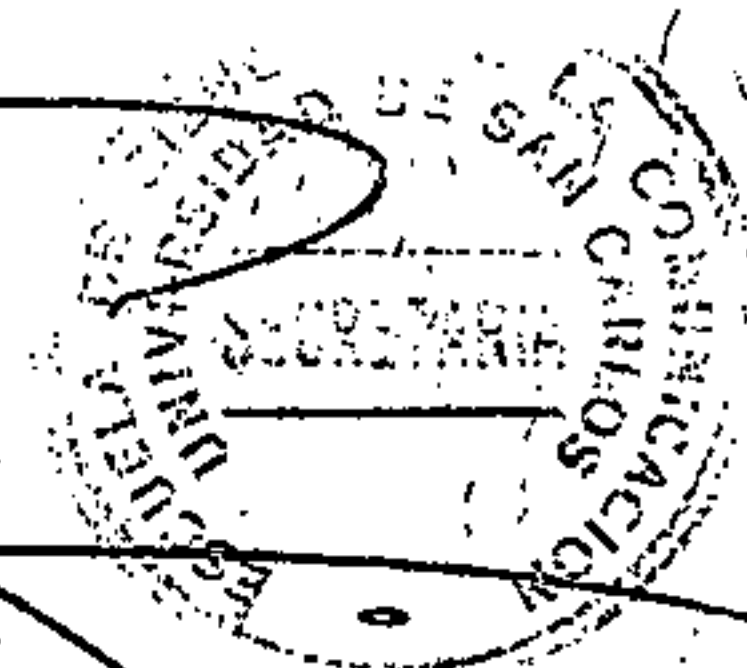
Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por El Consejo Directivo, en el Inciso 42.16 del Punto CUADRAGÉSIMO SEGUNDO del Acta No. 07-07, de sesión celebrada el 15-03-07.

“CUADRAGÉSIMO SEGUNDO:...42.16...El Consejo Directivo, con base en el dictamen favorable y lo preceptuado en la Norma Séptima de las Normas Generales Provisionales para la Elaboración de Tesis y Examen Final de Graduación vigente, ACUERDA: 1) Nombrar a los profesionales: Lic. Sergio Morataya, (Presidente), Lic. Carlos Velásquez y Lic. Julio Moreno, para que integren el Comité de Tesis que habrá de analizar el trabajo de tesis del (a) estudiante **BETY CUTZAL SIRÍN**, Carné No. 9719831, cuyo título es: **PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO, SAN JOSÉ POAQUIL, DEPARTAMENTO DE CHIMALTENANGO**. 2) El comité contará con quince días calendario a partir de la fecha de recepción del proyecto, para dictaminar acerca del trabajo.”

Atentamente.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

  
Licda. Miriam Yucute  
Secretaría



MY/csg



**Escuela de Ciencias de la Comunicación**  
**Universidad de San Carlos de Guatemala**

Guatemala, 28 de mayo de 2007  
ECC 491-07

Señor (a) (ita)  
Bety Cutzal  
Esc. Ciencias de la Comunicación

Estimado(a) Señor (a) (ita):

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por el Consejo Directivo en el Numeral 2, del Punto DÉCIMO CUARTO, del Acta Extraordinaria No. 13-07, de sesión celebrada el 03-05-07.

"DÉCIMO CUARTO: El Lic. Carlos Augusto Velásquez, envía oficio de fecha 12-04-07, en el cual informa que le fueron asignadas la revisión de cuatro tesis y como él sólo tiene dos horas de contratación le es imposible revisarlas en un tiempo prudencial, además que ya tiene en proceso otros tres trabajos de tesis, por lo cual renuncia y solicita se asigne un nuevo revisor a los estudiantes Ericka Consuelo Girón, Bety Cutzal Sirín y Moisés Cuyuch Coguox. El Consejo Directivo, ACUERDA:... 2. Nombrarle como revisor de su trabajo de tesis a la estudiante Bety Cutzal, al Lic. Gustavo Bracamonte, en sustitución del licenciado Carlos Velásquez."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Licda. Minam Yucaté  
Secretaria



MY/csg  
cc. Comisión de Tesis



**ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**  
**Universidad de San Carlos de Guatemala**

Guatemala, 3 de Julio de 2007.

Señores  
**CONSEJO DIRECTIVO**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación,  
Edificio.

Distinguidos Señores:

Atentamente informamos a ustedes que la que la estudiante **BETY CUTZAL SIRÍN** Carné **9719831** ha finalizado las correcciones y recomendaciones a su **TRABAJO DE TESIS**, cuyo tema es: **PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO, SAN JOSE POAQUIL, DEPARTAMENTO DE CHIMALTENANGO.**

En virtud de lo anterior se emite **DICTAMEN FAVORABLE** a efecto que pueda continuar con el trámite correspondiente.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

Miembro de la Comisión Revisora  
Lic. Julio Moreno

Miembro de la Comisión Revisora  
Lic. Gustavo Bracamonte

Presidente Comisión Revisora  
Lic. Sergio Morataya

C.c. Archivo.  
Estudiante

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
**Biblioteca Central**



**Escuela de Ciencias de la Comunicación**  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 17 de julio de 2007.  
ECC 729-07

Señor (a)(ita)  
Bety Cutzal Sirín  
Esc. Ciencias de la Comunicación

Estimado (a) Señor (a) (ita):

Para su conocimiento y efectos me permito transcribir lo acordado por El Consejo Directivo, en el Inciso 25.1 del Punto VIGESIMO QUINTO del Acta No. 21-07 de sesión celebrada el 12-07-07.

“VIGESIMO QUINTO:...25.1...El Consejo Directivo, ACUERDA: a) Aprobar el trabajo de tesis titulado: PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE COMUNICACION PARA VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO, SAN JOSE POAQUIL, DEPARTAMENTO DE CHIMALTENANGO, presentado por el (la) estudiante Bety Cutzal Sirín, Carné No. 971983 i, con base en el dictamen favorable del comité de tesis nombrado para el efecto; b) Se autoriza la impresión de dicho trabajo de tesis; c) se nombra a los profesionales: Dra. Lesvia Morales, Lic. Victor Carillas y Lic. Ismael Avendaño (suplente), para que con los miembros del Comité de Tesis, Lic. Sergio Morataya (Presidente), Lic. Julio Moreno y Lic. Gustavo Bracamonte, para que integren el Tribunal Examinador y d) Se autoriza a la Dirección de la Escuela para que fije la fecha del examen de graduación.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

  
Licda. Miriam Yucité  
Secretaria



MY/csg



## **Acto que Dedico**

### **A Dios**

*Por darme la oportunidad de superarme*

### **A mi madre: Estefana Sirín Chacach**

*Por múltiples sacrificios*

### **A mi padre: Efraín Cutzal Sisimit (+)**

*Que desde el cielo vea coronado mis esfuerzos*

### **A mi esposo: Jorge Marío Osorio Quill**

*Por su amor y apoyo incondicional.*

### **A mis hermanas: Cristina, Mary, Olga,,Irma, Lety y Juanita .**

**A mis hermanos: Edgar, Efraín y Miguel.**

*Comparto con ellos mi triunfo*

### **A mis tías y tíos: Con aprecio sincero**

### **A mis sobrinas y sobrinos:**

*Que mi triunfo sea un ejemplo a seguir*

### **A mis amigos y amigas:**

*Gracias por haberme dado su apoyo en momentos difíciles.*

### **A las viudas, huérfanos y huérfanas**

*Del municipio de San José Poaquil, Chimaltenango*

*Por su aporte..*

### **A mis catedráticas y catedráticos**

*Por compartir conmigo sus conocimientos*

### **Lic. Sergio Morataya**

*Por ser mi guía en esta labor.*

### **Periodista. Juan Antonio Canel**

*Por su apoyo en la edición del presente trabajo.*

### **A la Escuela de Ciencias de la Comunicación**

### **A la Universidad de San Carlos de Guatemala**

## ÍNDICE

	Página
Resumen.....	1
Introducción.....	3

### CAPÍTULO I

<b>1. MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>5</b>
1.1 Título del tema.....	5
1.2 Definición del problema.....	5
1.3 Justificación.....	9
1.4 Objeto de estudio.....	10
1.5 Limitación geográfica.....	10
1.6 Limitación temporal.....	10
1.7 Limitación poblacional.....	10

### CAPÍTULO II

<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>11</b>
2.1 Antecedentes históricos.....	11
2.2 Ubicación geográfica.....	13
2.3 Localización y colindancias.....	13
2.4 División política y administrativa.....	13
2.4.1 Datos demográficos.....	15
2.4.2 Economía.....	15
2.4.3 Organización social.....	15
2.4.4 Organización familiar.....	16
2.4.5 Organización comunitaria.....	16
2.4.6 Organizaciones gubernamentales.....	16
2.4.7 Organizaciones .....	17

2.4.8 Feria titular.....	18
2.4.9 Costumbres.....	18
2.4.9.1 El día de los santos.....	18
2.4.9.2 El niño asustado.....	19
2.4.9.3 Tamalitos de frijol.....	20
2.4.9.4 Pedida de una mujer para casamiento.....	20
2.4.10 Tipos de viviendas.....	21
2.4.11 Días de plaza.....	21
2.5 Conflicto Armado Interno.....	22
2.5.1 Causas históricas.....	22
2.5.2 Estrategias y mecanismos de terror.....	23
2.5.3 Violación a los derechos humanos.....	26
2.5.4 Conflicto Armado en San José Poaquil.....	27
2.5.4.1 Testimonios de violaciones a los Derechos Humanos.....	29
2.5.4.2 Testimonios sobre víctimas de ejecución extrajudicial.....	34
2.5.4.3 Testimonio sobre violación sexual.....	46
2.5.4.4 Testimonio de tortura física y psicológica.....	48
2.6 Programa Nacional de Resarcimiento —PNR—.....	50
2.7 Contexto cultural.....	57
2.7.1 Pueblos Indígenas.....	57
2.7.2 Multiculturalidad.....	57
2.8 Comunicación.....	59
2.8.1 Estrategia de comunicación.....	59
2.8.2 Comunicación.....	62
2.8.3 Elementos de comunicación.....	63

2.8.4 Contexto de la comunicación.....	64
2.8.4.1 Comunicación interpersonal.....	64
2.8.4.2 Comunicación interpersonal asistida por una máquina.....	64
2.8.4.3 Comunicación masiva.....	66
2.8.4.4 Medios de comunicación masiva.....	67
2.8.5 Comunicación social.....	67
2.8.6 Medios de comunicación popular.....	68
2.8.7 Principios de una comunicación eficaz.....	69
2.9 Diagnóstico.....	71
2.9.1 Diagnóstico de comunicación.....	71
2.9.1.1 La prealimentación.....	72
2.9.2 Diagnóstico participativo.....	76
2.9.3 Herramientas para elaborar diagnósticos.....	78
2.9.3.1 Los grupos focales.....	78
2.9.3.2 La entrevista profunda.....	78
2.9.3.3 La entrevista en grupo.....	79
2.9.3.4 La observación.....	80

### **CAPITULO III**

<b>3. Marco Metodológico.....</b>	<b>81</b>
3.1 Objetivos.....	81
3.1.1 Objetivos generales.....	81
3.1.2 Objetivos específicos.....	81
3.2 Tipo de investigación.....	82
3.3 Método de investigación.....	82
3.4 Técnicas.....	83

3.5 Instrumentos.....	83
3.5.1 Procedimientos.....	83

## CAPITULO IV

<b>4. Presentación de datos.....</b>	<b>85</b>
4.1 Graficas de datos generales.....	85
4.2 Graficas del cuestionario.....	90
4.3 Análisis general de la encuesta.....	101
4.4 Selección del medio de comunicación más adecuado.....	105
4.5 Establecimiento de la estrategia.....	106
4.5.1 Definición de los objetivos.....	106
4.5.2 Objetivos generales.....	106
4.5.3 Objetivos específicos.....	106
4.5.4 Objetivos estratégicos.....	107
4.6 Políticas de comunicación social.....	108
4.7 Canales de comunicación.....	108
4.7.1 Comunicación interna.....	108
4.7.2 Comunicación externa.....	108
4.8 Estrategia general.....	109
4.8.1 Matriz de estrategia de comunicación.....	110
4.8.1.1 Cronograma por fase.....	111
4.8.2 Lineamientos generales de la estrategia.....	112
4.8.3 Estrategia 2 comunicación institucional.....	113
4.8.4 Estrategia de la comunicación alternativa.....	114
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>119</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>121</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>123</b>
<b>ANEXOS</b>	

## Resumen

**Título:** Propuesta de la Estrategia de Comunicación para Víctimas del Conflicto Armado en San José Poaquil, Chimaltenango

**Autora:** Bety Cutzal Sirín

**Universidad:** San Carlos de Guatemala

**Unidad académica:** Escuela de Ciencias de la Comunicación

**Problema investigado:** La falta de información en las comunidades de las víctimas del Conflicto Armado Interno, ha generado desinformación, por que diversas personas —representes de organizaciones— llegan a las comunidades a trasladar información, según su conveniencia, sin que los mismos sean de manera oficial.

En la actualidad, existe una oficina de comunicación en el Programa Nacional de Resarcimiento —PNR— pero no han establecido las estrategias apropiadas para que el vínculo comunicacional se establezca de forma adecuada; a partir de dicha deficiencia, surge la necesidad de realizar la presente investigación a fin de proporcionar insumos para que exista fluidez de información y comunicación entre las autoridades de PNR y las víctimas.

**Instrumentos utilizados:** Encuestas con preguntas estructuradas y semi estructuradas y fichas bibliográficas.

**Procedimiento para obtener los datos de información:** Se visitó el municipio de San José Poaquil, del Departamento de Chimaltenango, para realizar el diagnóstico de comunicación y establecer contacto con las autoridades locales, comité de víctimas y sus bases —víctimas.

Asimismo, se realizaron entrevistas profundas, con preguntas semiestructuradas a las víctimas, con el propósito de recopilar testimonios y poder identificar los códigos utilizados por la población y plantearles la estrategia de comunicación.

Al finalizar la investigación, se recopilaron los datos; cuyos resultados sirvieron de base para la elaboración de la propuesta de la estrategia de comunicación para las víctimas del Conflicto Armado Interno en San José Poaquil, Chimaltenango.

## **Introducción**

San José Poaquil, es uno de los municipios del Departamento de Chimaltenango, que sufrió un gran número de violaciones a los derechos humanos, durante el Conflicto Armado Interno —CAI—, ocurrido en los años 1980-1996.

El Programa Nacional de Resarcimiento —PNR—, es el responsable de resarcir a las víctimas de violaciones a los derechos humanos y delitos de lesa humanidad, ocurridos durante en —CAI—. Las autoridades del PNR, no han establecido el canal apropiado para exista una fluidez de comunicación con las víctimas, lo que ha generado desinformación entre los afectados y las autoridades.

Ante esta deficiencia, esta investigación aportara los lineamientos para establecer una efectiva comunicación entre PNR y las víctimas, con el fin de fortalecer el proceso de comunicación entre ambas partes. La presente investigación contiene cuatro capítulos en los cual se desarrollará el contenido de la Investigación.

El primer apartado contiene la definición de la problemática que enfrentan las víctimas del CAI y el PNR, por carecer de los medios de comunicación adecuado para generar fluidez de información, el objeto de estudio, los limites geográficos, temporales y poblacional.



También encontrará la reseña histórica del Conflicto Armado Interno vivido en San José Poaquil y los testimonios de víctimas de violaciones a los derechos humanos; define de la estrategia de comunicación y los diversos medios de comunicación y los pasos que deben seguirse para realizar un diagnóstico de comunicación.

Y la metodología que se utilizó para realizar esta investigación, las técnicas de recolección de datos y los instrumentos utilizados. Asimismo, los resultados de del trabajo de campo: Las gráficas y sus interpretaciones, los códigos y símbolos, la selección del medio de comunicación apropiado y el establecimiento de la propuesta de la estrategia de comunicación: objetivos, estrategias, plan de medios y el presupuesto.

## CAPÍTULO I

### 1. Marco Conceptual

**1.1 Título del tema:** Propuesta de Estrategia de Comunicación Para Víctimas del Conflicto Armado Interno, en el Municipio de San José Poaquil, Departamento de Chimaltenango.

#### 1.2 Definición del problema:

El Programa Nacional de Resarcimiento —PNR—, fue creado a raíz de las recomendaciones hechas por la Comisión Nacional del Esclarecimiento Histórico —CEH—, con el fin de resarcir a las víctimas civiles de violaciones a los derechos humanos ocurrido durante el Conflicto Armado Interno, mediante las siguientes medidas de resarcimiento:

- **Reparación psicosocial y rehabilitación.** Contribuirá a la reparación del tejido social en lo individual, familiar y comunitario.
- **Dignificación de las víctimas.** Promoverá, preservará y restablecerá la dignidad y memoria de las víctimas.
- **Resarcimiento cultural.** Revitalizará las culturas de las personas afectadas durante el conflicto armado interno, principalmente la cultura del Pueblo Maya.
- **Restitución material;** Restituirá las pérdidas materiales a las víctimas, tales como vivienda, tierras y proyecto productivo para víctimas del CAI.

- **Indemnización económica.** Reparará económicamente a las víctimas por el daño causado a través de líneas de trabajo indemnización económica individual, becas de estudios y acceso a servicios de salud.

Él PNR, establece a las víctimas civiles de violaciones a los derechos humanos, beneficiarios y sus organizaciones, como su público meta, quienes contribuirán a crear una imagen favorable sobre el trabajo del programa.

A las víctimas se les deberá incluir en los proceso de consulta, mediante Asambleas Nacionales, que se realizaran a cada seis meses, a fin de que puedan proporcionar sus valoraciones, respecto a las decisiones tomadas por las autoridades del Programa, respecto al proceso de resarcimiento.

Por tal razón, el 18 de febrero del año 2005, él —PNR— realizó su Primera Asamblea Nacional Pro Víctimas con el fin de informarles sobre el trabajo y avances que se ha tenido en materia del resarcimiento.

Asimismo, se les consultó sobre qué opinan sobre el trabajo que desempeña el Departamento de Comunicación, con el objetivo de determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas —FODA. Esta consulta arrojó el siguiente análisis.

Según los resultados, se detectó que en las comunidades existe una gran desinformación respecto a requisitos y trámites que deben realizar los interesados para ser resarcidos. El Departamento de Comunicación Social, no ha establecido un canal de comunicación apropiado entre los beneficiarios y las autoridades del -PNR-.

De las 600 personas participantes, el 98% de ellos manifestó descontento en:

1. Deficiencia en la difusión del trabajo que él PNR realiza.
2. La desinformación ha generado confusión entre las víctimas por la ausencia de campañas masivas en los idiomas mayas.

**Ante estas deficiencias recomendaron:**

- Utilizar medios locales para difundir la información.
- Mantener informadas a las víctimas sobre el proceso de Resarcimiento.
- No utilizar medios impresos, por el gran número de analfabetos existentes.
- Que exista información constante de los Miembros de la Comisión Nacional de Resarcimiento hacia las víctimas en sus comunidades.
- Que la Comisión Nacional establezca un canal para que los mensajes comunicacionales que difundan, relacionados con el quehacer del PNR llegue a los rincones más lejanos del país.

Ante esta situación, fue necesario realizar un estudio sobre la problemática de comunicación entre las víctimas del CAI, en el Municipio de San José Poaquil, Chimaltenango.

De esta manera se validaron las recomendaciones hechas por los participantes en Asamblea Nacional de Víctimas del CAI; este estudio proporcionó los elementos que sustentará la presente estrategia de comunicación para las Víctimas del Conflicto Armado Interno, en San José Poaquil, Chimaltenango.

Se realizó una investigación de tipo descriptiva, en la cual se obtuvo un panorama amplio del problema de comunicación en torno al resarcimiento y asimismo, se determinaron los **códigos y símbolos** de comunicación con los cuales el público meta se identifica; a través de un diagnóstico participativo.

### **1.3 Justificación**

El presente trabajo de investigación aporta la guía y los parámetros para una efectiva comunicación entre el Programa Nacional de Resarcimiento y las Víctimas del Conflicto Armado Interno, en el Municipio de San José Poaquil, del Departamento de Chimaltenango.

El Municipio de San José Poaquil fue seleccionado por ser uno de los municipios del Departamento de Chimaltenango, en donde su mayoría es población maya, analfabeta, según el informe de la Comisión Nacional de Esclarecimiento Histórico —CEH.

Este municipio presenta aproximadamente 3,000 casos de violación a los derechos humanos cometidos durante el enfrentamiento armado interno, según registros de las organizaciones de víctimas de la región.

Asimismo, el público meta —víctimas del CA— participó de manera directa, en la elaboración de la presente estrategia de comunicación para las víctimas del CAI de San José Poaquil, Chimaltenango, para que el mismo esté acorde con los requerimientos y necesidades de la población afectada.

**1.4 Objeto de estudio:**

Estrategia de comunicación para víctimas del conflicto armado interno, del municipio de San José Poaquil, Chimaltenango.

**1.5 Limitación geográfica:**

El Municipio de San José Poaquil, Departamento de Chimaltenango.

**1.6 Limitación temporal**

Junio 2005 a Septiembre 2006.

**1.7 Limitación poblacional**

Hombres y mujeres de: 20-30, 30-40, 50-60, 70-80 víctimas del conflicto armado interno, área urbana y rural del Municipio de San José Poaquil, Chimaltenango.

## CAPÍTULO II

### 2. Marco Teórico

#### 2.1. Antecedentes históricos:

Poaquil, proviene de la etimología "Poa" Plata y "Quil" mucho, que quiere decir "lugar de mucha plata u oro" que existían en los ríos de su territorio, cuya riqueza la explotaron los conquistadores en los primeros años de la colonia. Debido a la influencia religiosa de la época, este pueblo quedó bajo la advocación de San José, lo cual explica su denominación.

El municipio de San José Poaquil, ubicado en el Departamento de Chimaltenango, fue creado por acuerdo gubernativo de fecha primero de noviembre de mil ochocientos noventa y uno (01 de noviembre 1,891) con fundamento precolombino, como una aldea de San Juan Comalapa, llamada Hacienda de San Juan, finca que se dedicaba a la crianza de ganado vacuno.

En esta finca los pastores llevaban semanalmente una res para el sancocho (almuerzo) de la Corporación Municipal y el consumo diario del Alcalde de San Juan Comalapa, del cual los pastores no recibían beneficio.

Los habitantes del lugar, en aquella época, estaban descontentos con las autoridades de San Juan Comalapa, debido a que no les proveían los medios para poder satisfacer sus necesidades materiales, espirituales y sociales — cofradías y "aj'cha'mil" (ministril o alguacil)—; también, estaban molestos porque el mercado les quedaba muy lejos.



Ante estas inconformidades, un grupo de vecinos encabezados por los señores, Ernesto Córdova, Pedro Saravia, Francisco Callejas, Placido Simón, Sebastián Chacach y Sebastián Quill, se enteraron que el General Justo Rufino Barrios, pasaría por la Hacienda de San Juan y aprovecharon para prepararle un almuerzo a orillas del río Teculcheyá y en dicha reunión los líderes de la hacienda de San Juan, le plantearon el problema al General Barrios y solicitaron la independencia de la Hacienda de San Juan de la cabecera municipal de San Juan Comalapa.

La respuesta emitida por el General fue favorable, con la condición de que debían asesinar al Alcalde Municipal de aquella época, el señor Eulalio Otzoy (entrevista del 20/7/06) Los vecinos en agradecimiento al General, le regalaron monedas de plata y oro.

Después de eliminar a Eulalio Otzoy, eligieron al primer alcalde Municipal de San José Poaquil, el señor Placido Simón, electo por las personas que encabezaron el movimiento independista.

El Alcalde electo, organizó y ordenó la apertura de las primeras calles; construyó los edificios públicos y, principalmente, la iglesia católica de tipo colonial; así como viviendas particulares sencillas.

## **2.2 Ubicación geográfica**

San José Poaquil se ubica al norte del Departamento de Chimaltenango, comprendido dentro de la región central de la República de Guatemala.

## **2.3 Localización y colindancias:**

La población dista 47 kilómetros de la cabecera departamental y 101 de la ciudad capital; cuenta con carretera asfaltada, es accesible por la carretera interamericana a la altura del kilómetro 89, se desvía 12 kilómetros pasando por el municipio de Santa Apolonia.

El Municipio de San José Poaquil, se encuentra al norte de la cabecera departamental y colinda al norte con el municipio de Joyabaj, departamento del Quiché, al este con el Municipio de San Martín Jilótepeque, al sur con el municipio de San Juan Comalapa, y al oeste con el Municipio de Tecpán Guatemala y Santa Apolonia, del Departamento de Chimaltenango.

## **2.4 División política y administrativa**

El municipio está dividido en nueve aldeas y 20 caseríos, cinco zonas del área urbana (1, 2, 3, 4 y 5), cada uno con su alcalde auxiliar, lo cual hace un total de veintinueve comunidades administradas por el alcalde municipal y su corporación, quienes son electos democráticamente.

**Nombre de las aldeas**

No	Aldeas	Ubicación	Distancia de la cabecera municipal Kms.
1	Panimacac	Este	8
2	La Garrucha	Norte	14
3	Hacienda María	Norte	10
4	Hacienda Vieja	Norte	13
5	Saquitacaj	Norte	3
6	Ojer Caibal	Norte	10
7	Paneyá	Noreste	7
8	Panamá	Noroeste	10
9	Paley	Norte	10

**Nombre de los caseríos**

No	Caseríos	Ubicación	Distancia de la cabecera municipal Kms.
1	Quisayá	Noreste	12
2	Paruxeché	Noreste	9
3	Chimixayá	Norte	5
4	Chiraxaj	Oeste	9
5	Chuatacaj Zona 1	noreste	3
6	Chuatacaj Zona 2	Este	3
7	Chuacruz Palamá	Noroeste	12
8	Caserío Centro H. María	Norte	10
9	Nueva Esperanza	Norte	10
10	Sarajmac	Noroeste	3
12	Panimasiguan	Noreste	10
13	Parexchéj	Norte	14
14	Paxcabalché	Noroeste	7
15	Pácul	Oeste	2
16	Xequechelaj	Noroeste	5
17	Xebacín	Norte	11
18	Xejuyú	Norte	13
19	Patoquer	Norte	14
20	Pachuitiatzan	Noreste	9
21	Chuiquizayá	Noreste	10

#### **2.4.1 Datos demográficos**

San José Poaquil cuenta con una población de 21,778 habitantes, según el registro civil de este municipio. De este total 10,836 son hombres y 10,689 mujeres. El total de habitantes se distribuye en 4,170 familias, con un promedio de 5 personas por hogar. El 96% es maya kaqchiquel y 4% ladina; el 75% de la población residen en el área rural.

#### **2.4.2 Economía**

Producción:

a) Agricultura: entre sus principales cultivos se puede mencionar el maíz, frijol, hortalizas, naranja, arveja china, repollo, mora frambuesa y gran variedad de frutas: banano, jocote, nance, injerto, aguacate y granadilla.

b) Ganadería: existen pequeñas crianzas de ganado bovino, un 25% para autoconsumo y 75% para comercio.

c) Recursos forestales: La población aprovecha para la construcción de viviendas, elaboración de muebles, comercialización y consumo familiar.

#### **2.4.3 Organización social**

Según, Gabriel Xiquín (2000. Pág. 32), La organización social del municipio de San José Poaquil, Chimaltenango se divide en tres niveles: familiar, comunal y municipal.

#### **2.4.4 Organización familiar**

En la estructura familiar predominan las familias extendidas, constituidas por padre, madre, hijas e hijos con sus esposas e hijos, abuelas, abuelos, padrinos, madrinas quienes viven en la misma casa o en la cercanía.

Los padres de los varones ejercen la patria potestad sobre ello y sus esposas hasta que ellos tengan hijos. La familia extendida transmite los valores de la cultura por medio de la tradición oral

#### **2.4.5 Organización comunitaria**

En las comunidades del municipio de San José Poaquil, la organización social es reconocida a través del servicio comunitario; allí prevalece la jerarquía y reconocimiento por los años de servicio y sabiduría.

A mediados del presente siglo se introdujeron nuevos modelos de organización religiosa y social, como los comités, catequistas, pastores y diáconos protestantes, organizaciones promovidas por las ONG y las organizaciones gubernamentales.

#### **2.4.6 Organizaciones gubernamentales**

- Alcaldía Municipal
- Juzgado de Paz
- Coordinación Técnica Administrativa de Educación
- Policía Nacional Civil
- Centro de Salud

## **2.4.7 Organizaciones religiosas**

### **Iglesias católicas**

- Iglesia Mayor San José
- Iglesia Menor Sagrado Corazón de Jesús
- Renovación Carismática Católica
- Grupo Nuestra Señora del Rosario

### **Iglesias evangélicas**

- Salem
- Eben-ezer
- Familia de Dios
- Pentecostés
- Iglesia de Dios Evangelio Completo

### **Organizaciones sociales**

- Organizaciones de Desarrollo
- Comités Pro Mejoramiento
- Comités de Desarrollo
- Cooperativas
- Grupos de Mujeres
- *Asociación Ixin Ak'awala'*
- *Asociación de Desarrollo Integral Maya Kaqchiquel (ADIMAK).*
- Asociación de Pequeños Agricultores (APOAP)
- Asociación de Desarrollo Integral (ADIKAN)
- Asociación de Desarrollo Comunitario (ADECCECA)
- Asociación Rukotz'ija'l María
- Proyecto de Mujeres Ri Palamax

#### **2.4.8 Feria titular**

En éste municipio celebra la feria titular del 4 al 20 de marzo, en honor al Patrón San José para la cual realizan actividades: deportivas, sociales y culturales.

#### **2.4.9. Costumbres**

Los habitantes de San José Poaquil, practican costumbres que han heredado de sus antepasados, los cuales han contribuido al engrandecimiento de la cultura y la medicina; algunos de ellos funcionan, en la actualidad como tratamientos medicinales, el uso temascal, las ceremonias mayas entre otros.

##### **2.4.9.1 El día de los santos**

El 1 de noviembre se prepara atol de elote; se cose ayote, yuca y camote, se compran jocotes de corona cultivados en las comunidades de tierra caliente: como Hacienda Vieja y Patoquer.

Todos los aperitivos se colocan frente a un altar con las imágenes de los santos y la fotografía del finado de la familia; Se cree que las alma de los muertos visitan los hogares ese día, por lo que hay que darles un gran recibimiento.

El 2 de noviembre, toda la familia visita la tumba de sus seres queridos; adornan con flores y pino; llevan comida y bebidas: güisquil, aguardiente y los cosidos para compartir con la familia frente a la tumba del fallecido.

#### **2.4.9.2 El niño asustado:**

Según las abuelas, cuando los niños se asustan dejan de comer; duermen de día, se empiezan a hinchar y se les eriza el cabello; esa reacción en kaqchiquel se le llama kixwi. Si el niño no es curado de esta enfermedad puede provocarle la muerte.

La madre del niño acude a buscar los servicios de una comadrona o guía espiritual, para que los ayude con el tratamiento; consiste en llamar al niño en el lugar que se asustó o dentro del temascal (tuj); previamente se habrá comprado una olla grande de grande, en su alrededor se agitará un manojo de chilca; y mientras hace eso llamará al niño por su nombre ejemplo: Miguel regresá, regresá, regresá, dónde estás, aquí estamos nosotros vení...este llamado se repite tres veces durante siete días, en los horarios de 8:00, 14:00, 16:00 y 20:00, los días martes, jueves, o sábado. Se considera que esta curado empieza a comer y ya no duerme de día.

Para que el niño no quede asustado por lo que le pasó en el momento, el familiar debe cortar un rama del palo de membrillo y pegarle en cualquier parte del cuerpo tres veces en el lugar donde se asustó con el fin de que su espíritu regrese de nuevo a su cuerpo. Al regresar a casa se le debe colocar la rama debajo de su almohada por siete días.



#### **2.4.9.3 Tamalitos de frijol**

Las mamás preparan tamalitos de frijol el uno de mayo de cada año; los dejan un día antes debajo de la cama del niño y el otro día se le pasa por todo el cuerpo; luego el niño se va a comerlo a la orilla del río. Esta costumbre se realiza con el fin de que el niño no se enferme y no se lo lleven los espíritus de los abuelos (fallecidos).

#### **2.4.9.4 Pedida de una mujer para el casamiento**

Las pedidas de las novias las realizan los familiares con el apoyo de personas reconocidas en su comunidad quienes intermedian; ellas intermedian con los padres de la señorita para que puedan llegar a un feliz acuerdo.

Las pedidas se efectúan cinco veces, durante cinco semanas, en esas oportunidades los pedidores deben llevar de regalo a la familia: pollos enteros, tamalitos, chocolate, pan, carne de res y plátanos. Este regalo se distribuye a los invitados, quienes quedan automáticamente invitados a participar en la boda religiosa.

Al llegar el tempo estipulado (promedio de un año) para el casamiento, los padres de la novia la entregan en la cocina del esposo.

La comida típica de los casamientos es el caldo de res acompañado de tamalito y cusha, bebida producida por la fermentación del afrecho con panela.

#### **2.4.10 Tipos de vivienda**

En el área rural predomina la construcción de paredes de adobe, madera, con techo de lámina y teja, con material de piso de tierra.

En el área urbana predomina la construcción de paredes de block, techo de lámina y terraza y piso cerámico y/o de torta de cemento.

#### **2.4.9.6 Días de plaza**

En este municipio, los habitantes del área urbana y rural hacen sus compras el día miércoles y/o domingo a partir de las 6.00 de la mañana hasta las 14:00 que finaliza las ventas; los visitantes pueden encontrar productos de la canasta básica, ropa, calzado y electrodomésticos, sin faltar verduras frescas de la región.

## **2.5 Conflicto Armado Interno**

### **2.5.1 Causas históricas**

Según, conclusiones de la Comisión Nacional de Esclarecimiento Histórico- CEH- (1998. pag. 17) Guatemala, desde la independencia en 1821, la estructura de las relaciones económicas, culturales y sociales de Guatemala fue excluyente y racista; sirvió para proteger los intereses restringidos de sectores privilegiados.

La pobreza es derivada de la mala distribución de los recursos económicos, en particular de la tierra, también el limitado acceso a la educación. Los más afectados eran los de escasos recursos económicos y en la gran mayoría el pueblo indígena; el gobierno, con tal de salvaguardar su estructura, no le importa iniciar la lucha contra los desposeídos.

Ante el carácter excluyente del estado, no logro establecer un consenso social en torno a un proyecto de nación, en la cual pudiera intermediar con la mayoría de desposeídos; Por tal razón inicio la confrontación con los excluidos, la gran mayoría indígenas. El Estado violó las garantías constitucionales y de derechos humanos.

Ante esta injusticia, grupos sociales iniciaron protestas para pedirle al Estado las reivindicaciones económicas, políticas, sociales o culturales que inestabilizó la política. Al percatarse de esta presión el Estado recurrió crecientemente a la violencia y el terror para mantener el control social.

### **2.5.2 Estrategias y mecanismos de terror**

Según el resumen del informe de la -CEH-, (pag. 10) el ejército planificó sus operaciones militares sobre la base de la Doctrina de Seguridad Nacional, lo cual fue un verdadero laboratorio de planificación en el enfrentamiento armado. Esto pretendía eliminar el comunismo y la subversión armada, así como las organizaciones paralelas.

“2 de mayo de 1981, aldea Xenaxicul, Aguacatán, Huehuetenango, llegaron aproximadamente 200 soldados vestidos de verde olivo y camuflados y caras pintadas de negro...reunieron solamente a los hombres...un total de 23... los hombres fueron obligados a caminar hasta la escuela de la aldea Las Majadas, a 4 kilómetros, dentro de la escuela les ordenaron formarse y dejaron ir a un anciano del grupo...fusilaron y mataron a los 22 hombres...después los soldados partieron los cráneos y se comieron sus cerebros...cuando los soldados se fueron la gente fue a mirar y en la escuela encontraron platos en la mesa que contenían masa cerebral...(C 5601.Abril, 1982. Aguacatán, Huehuetenango.)”

La estrategia aplicada durante el período de mayor intensidad del enfrentamiento, se materializó en el concepto de eliminar al enemigo interno; es decir todos aquellos individuos o grupos que por medio de acciones ilegales, trataron de romper el orden establecido.

Las operaciones contrainsurgentes consistieron en atacar a la dirigencia, eliminar físicamente a los directivos locales entre los que figuraron campesinos, dirigentes sociales, catequistas, obreros, hombres, mujeres y niños, en su mayoría pertenecientes a la población indígena. Esto fue una de las causas del mayor número de violaciones a los derechos humanos.

El ejército arrasó aldeas, matando indiscriminadamente a los habitantes de las comunidades por el solo hecho de ser sospechoso de pertenecer o de colaborar con la guerrilla. El ejército quemó plantaciones, cosechas, vivienda y en general con todos los bienes de la población.

Cuando en una región la acción de Inteligencia del ejército obtenía información de que una o varias comunidades eran afines a la insurgencia o se encontraban dentro de un área de influencia de la guerrilla, las fuerzas de la zona militar realizaban operaciones llegando a las comunidades con listas de sospechosos, a los que capturaban e interrogaban a través de torturas.

El ejército realizó estas operaciones con el fin de presionar psicológicamente para la población al no apoyar a la guerrilla; también, influyó en el desplazamiento forzado, al lograr que la gente dejara sus pertenencias y que pasaran a ser de su propiedad.

La milicia mantuvo el control de la población de manera formal y clandestina, efectuaron patrullajes, puestos de registros en carreteras y cascos urbanos, inspeccionaron los documentos de identificación y operaciones de búsqueda.

También controlaban todas las actividades públicas y privadas del país; utilizaron métodos de vigilancia clandestina a través de espionajes telefónicos, grabación de conversaciones, infiltración en conferencias internacionales y lograron controlar el área urbana y rural.

Asimismo, realizaron operaciones encubiertas en donde se vestían con ropa de la guerrilla con el fin de confundir a la población; como ejemplo la masacre ocurrido en el río Pixcaya, San Martín Jilotepeque, Chimaltenango en la que la mayoría de soldados no se encontraban uniformados y algunos vestían güipiles y cortes.

Las operaciones de castigos utilizados en donde capturaban a las personas y eran interrogados por los agentes de la G-2 militar, mediante técnicas de torturas, extraían la información que buscaban o lo ejecutaban.

En los casos registrados por la CEH, hay actos de canibalismo; es decir, los agresores comieron miembros o vísceras de sus víctimas u obligaron a las víctimas a beber su propia sangre.

Los grupos religiosos y de derechos humanos instalados en el país, fueron objeto de la guerra ideológica y considerada como parte del enemigo interno que había que destruir.

El ejército también se valió del apoyo de la policía para realizar operaciones militares y así evitar el desgaste de su propia fuerza. Ejemplo la quema de la Embajada de España, donde la fuerza policial se subordinó a las órdenes de la Inteligencia Militar.

### **2.5.3 Violaciones a los derechos humanos**

Estas violaciones a los derechos humanos obedecieron a operaciones diseñadas por el alto mando del Ejército conformado por el Presidente de la República como Comandante General, el Ministro de la Defensa como segundo en la línea de mando y el Jefe del Estado Mayor del ejército como tercero.

“El enfrentamiento armado interno, provocó 42,275 violaciones a los Derechos Humanos, según el Informe de la CEH. Las principales violaciones “El 38%, de las violaciones fueron ejecuciones arbitrarias; seguidamente, en orden de frecuencia, por las torturas (19%), las desapariciones forzadas 10% y las violaciones sexuales (2%)” (CEH. Pág.16).

Estas violaciones perjudicaron las relaciones sociales de convivencia, así como el entorno material, económico, político y cultural que dejó desarticulado el tejido social y rompió de las relaciones sociales de convivencia.

Estas violaciones se concentraron principalmente el 48% en 1982; le sigue 1981, 1983, 1980 y 1984. Los departamentos más golpeados fueron el Quiché 46%, Huehuetenango 16%, Chimaltenango 7%, Baja Verapaz 5%, Petén, San Marcos y Guatemala con el 3%.

El ejército fue responsable del 85% de las violaciones, las Patrullas de Autodefensas Civil 18%, los comisionados militares 11% y la guerrilla el 3%.

En el año de 1981-1982 se cometieron actos de genocidio en cuatro regiones geográficas:

Maya Qánjob'al y Maya Chuj en Barrillas, Nentón y San Mateo Ixtatán, en el departamento de Huehuetenango; Maya Ixil en Nebaj, Cotzal y Chajul, departamento de Quiché; Maya Achí en Rabinal, Baja Verapaz.

El enfrentamiento armado interno dejó una situación aflictiva, con enormes costos en términos humanos, en el ámbito económico, social, psicológico y moral.

#### **2.5.4 Conflicto Armado Interno en San José Poaquil, Chimaltenango**

San José Poaquil era un pueblo en el cual reinaba la tranquilidad y la unión familiar antes Conflicto Armado Interno (1980-1984), que dejó a muchas personas muertas, desaparecidas, viudas, huérfanos y madres *angustiadas*.

El ejército se dio a la tarea de desaparecer y ejecutar hombres, mujeres, jóvenes y señoritas, quienes pudieron haber aportado valiosas herramientas para el desarrollo de sus comunidades; sin embargo, cegaron sus vidas por considerarlos enemigos, supuestamente; por ser guerrillero.



La contra insurgencia hizo presencia en este municipio en los años 80's, con la visión de cambiar el rumbo de las injusticias sociales que se cometían en la sociedad guatemalteca. Con este lema empezaron a juntar a hombres, mujeres, jóvenes y señoritas para que se unieran al movimiento; por que ellos decían "vamos ayudar a los pobres (dinero, medicina, becas de estudio, abono químico, prestamos, etc.), les quitaremos las tierras a los ricos y las repartiremos entre las personas que lo necesitan"; estos fueron algunas de las razones que motivaron a algunos vecinos a involucrarse en el movimiento.

Los dirigentes de la guerrilla, se reunían por las noches (todos eran hombres) a jugar naipes —juegos de azar— en varias esquinas de este municipio como pretexto para poder organizar y convencer a las personas para unirse al grupo.

Cuando el ejército se dio cuenta de la presencia de estas organizaciones, decidió instalar el primer destacamento, en donde hoy es el campo de fútbol, y comenzaron los secuestros y las ejecuciones extrajudiciales en el pueblo. Las primeras víctimas que ejecutaron en época de la violencia en San José Poaquil, Chimaltenango, fueron Doña Esteban Raxjal y su hija, originarias de la aldea de Saquitacaj, sus cuerpos fueron encontrados en el la carretera interamericana que entra al municipio de Santa Apolonia, Chimaltenango.

Al llegar el ejército a Poaquil, obligaron a los hombres a realizar faenas (tareas comunales, como la construcción de un kiosco, que se encuentra frente a la iglesia católica) y hacer rondas en la noche, para que no entraran la guerrilla al pueblo. Los que no querían hacer faena o ronda, implicaba que eran parte de la insurgencia; y los mandaban a secuestrar o ejecutar.

En este marco inician las múltiples violaciones a los derechos humanos, tales como desaparición forzada, ejecución extrajudicial, tortura física y psicológica y violación sexual estos fueron notorios en la población poaquileña y se definirán y narran a través de testimonios de familias de las víctimas y sobrevivientes del conflicto armado interno, vivido en el municipio de San José Poaquil, en la década de los años ochentas.

#### **2.5.4.1 Testimonios de violaciones a los derechos humanos.**

Desaparición Forzada, según el documento de Política De Resarcimiento Cultural —PNR— (2005. pag. 13 ), define las violaciones cometidas durante el CAI, de la siguiente forma:

“Privación de la libertad de una o más personas o grupos de personas, cualquiera que fuere su forma, cometida por agentes del Estado, personas o grupos de personas que actúan con la autorización, el apoyo o aquiescencia del Estado, seguido de falta de información o de la negativa, con la cual se impide el ejercicio de los recursos legales y de las garantías procesales pertinentes”.

- **Felipa Oxí Calí, de 68 años, ama de casa, maya Kaqchiquel, originaria y vecina del municipio de San José Poaquil, Chimaltenango, procreó 3 hijos, del los cual uno de ellos le arrebataron.**

*En 1981, en un día de mercado (pudo haber sido miércoles o domingo), mi hijo Paulino Chacach Oxí, era el más grande de la familia, trabajaba de maestro de educación primaria en la aldea Panimacac, de este municipio.*

*Ese día él estaba en mi casa en el cantón primero, zona 1, de San José Poaquil, cuando llegaron los soldados a la casa, lo rodearon y entraron... y le dijeron a mi esposo que entregara a su hijo, a puros golpes. Él en ese momento les preguntó ¿Para que lo quieren? y si tenía alguna deuda con ellos, él lo iba a pagar. Mi esposo no lo quería entregar, así que los soldados entraron a la fuerza, patearon la puerta del cuarto de mi hijo y se entraron.*

*Hablaron con él, pero no sabemos que fue lo que le dijeron, porque a nosotros nos dejaron en el corredor de la casa y nos tenían vigilados otros soldados, nos dijeron que nos quedáramos quietos que no nos moviéramos porque si no, nos iban a matar.*

*Después nos llamaron con mi hijo y yo les pregunté a los soldados que querían con él, y me dijeron que se lo iban a llevar, mi hijo se despidió y me dijo "mamá, dicen que me van a matar, cuídate mucho... me abrazo muy fuerte... y yo le pregunté ¿Por qué te van a matar?... "no sé", me respondió... en esos momentos me hincé y le supliqué que no se lo llevaran, ellos no me escucharon y se lo llevaron... En todo el relato Doña Felipa, derramó lagrimas, y no había alguna forma de consolarla.*

*Continúo su relato. En ese momento mi esposo, salió detrás de él, pero lo regresaron a puras patadas; ya estábamos sentados en la casa, cuando volvieron a regresar los soldados y nos preguntaron "¿Qué pasó?" y le dije que por qué se habían llevado a mi hijo, dónde estaba... ellos dijeron que no sabían nada y que ellos no se lo habían llevado, sino la guemilla. Me preguntaron si había visto a los guerrilleros... no sé les dije; devuélvanme a mi hijo, porque ustedes vinieron a traerlo y en se momento dijeron "callese", que él va venir mañana.*

*Al ver que no venía salimos al otro día a las 07:00 AM, a buscarlo al campo, hable con el teniente y le dije que habían venido a traer a mi hijo y me dijo que le llevará una foto de él, para buscarlo y que no me preocupará por que iban a llegar a la casa, pero hasta la fecha ya nunca supimos nada de él.*

*Fui a poner la denuncia al juzgado de Primera Instancia de Chimaltenango, pero nada hicieron: hasta el año 2001, La Coordinadora Nacional de Viudas de Guatemala — CONAVIGUA—, gestionó las exhumaciones en el campo de fútbol —primer destacamento militar—; ahí lo encontraron; estaba de último, lo reconocí por su ropa y su porta cédula que llevaba la foto de su esposa, hasta después de 23 años lo encontré. Su esposa se fue para México y yo quede sola*

*Aún, me siento muy triste siento; como que hubiera sido ayer, lloro y lloro todos los días, mi hijo era muy bueno. Sus restos los velamos en la casa y lo enterramos en el cementero del pueblo (Entrevista No. 1, realizado en junio 2005, por la investigadora).*

- *Paula Salazar Velásquez, de 32 años, originaria y vecina del caserío Quisayá, huérfana de la señora, Gabriela Velásquez Salazar. El día sábado 14 de agosto de 1982, mi madre se fue a San Martín Jilotepeque, a recoger el pago de mi padre en la finca la Merced, ella fue porque él tenía miedo de salir, porque el ejército estaba matando a los hombres y se fue pensado que a ella no le iban hacer nada.*

*Meses después, contaron algunas personas de la finca, que a las mujeres las habían bajado de los camiones y que las habían colgado utilizando el listón que usaban para amarrar su cabello. Desde ese tiempo ya no se supo nada de ella.*

*Nosotros tuvimos que sobrevivir solos, mi padre murió el 28 de febrero de 1983, por la tristeza de que mi mamá haya desaparecido. Salimos de la casa y nos fuimos a la aldea Panimacac, por el miedo de que el ejército llegara a matarnos. Regresamos a Chuiquisayá al siguiente año, sin encontrar nada en nuestra casa, todo se lo habían robado (Entrevista No. 2, realizado junio 2005, por la investigadora)*

*Ángela Cuxil Otzoy, de 44 años, casada, ama de casa, originaria y vecina de la Aldea Panimacac, hermana del señor Marcelino Cuxil Otzoy, secuestrado en el año de 1982. Mi hermano se había ido a trabajar a la milpa; después llegaron unos vecinos a avisarnos que, en el terreno habían llegado unos soldados con la cara tapada, lo agarraron, le quitaron su ropa y le pusieron el uniforme de soldado, se lo llevaron bien golpeado. Dimos parte al alcalde pero nada hizo.*

*Él tenía 20 años cuando se lo llevaron, trabajaba como agricultor, nadie nos dio información de por qué se lo llevaron; lo buscamos en las exhumaciones pero no apareció. Mi mamá sufrió mucho, lloraba todos los días por él (Entrevista 3, realizado en el mes junio 2005, por la investigadora).*

#### **2.5.4.2 Testimonios víctimas de ejecución extrajudicial**

Ejecución Extrajudicial, según el documento Política De Resarcimiento Cultural —PNR— (2005. pag. 14 ), define las violaciones cometidas durante el CAI, de la siguiente manera:

“Consiste en la privación de la vida a una o más personas por motivos políticos, o presuntamente políticos, por orden de agentes del Estado o con su complicidad, tolerancia o aquiescencia, sin un proceso judicial o legal. Existe también ejecución extrajudicial cuando el resultado sea la muerte de la víctima como consecuencia de:

- a) La aplicación de tortura o de tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes durante la detención o prisión.
- b) El uso excesivo de la fuerza por la policía, las fuerzas armadas u otras fuerzas estatales o paraestatales.
- c) Las agresiones cometidas por individuos o grupos paramilitares bajo control oficial.
- d) Las agresiones cometidas por individuos o grupos que no hallan bajo control oficial, pero actúan con apoyo de las autoridades.

- **Ambrosia Roquel Ordóñez**, 74 años, viuda, maya kaqchiquel, ama de casa, originaria del municipio de San Juan Comalapa, actualmente reside en el municipio de San José Poaquil, Chimaltenango.

En el año de 1981, cuando mi hermano; Lorenzo Roquel Ordóñez vivía en el caserío Agua Caliente, un día X como a las 12:00 horas, llegaron los soldados a la casa de él y le pidieron que los acompañara, él aceptó; al rato regresó y dijo que los soldados lo habían soltado

Ese mismo día llegaron otra vez a traerlo, esa vez si lo golpearon, y lo llevaron amarrado con las manos hacia atrás. Dejé que pasaran ocho días y después contraté un carro para irlo a buscar al cementerio de Chimaltenango, me acompañó mi cuñado, mi hija y otro familiar. Si no lo íbamos encontrar en la morgue de Chimaltenango íbamos iríamos a buscarlo a la Antigua Guatemala.

Lo buscamos en estos lugares porque sabíamos que cuando los soldados se los llevaban, los mataban esa fue la razón por la que fuimos al cementerio de Chimaltenango. Al llegar tenían había muchos muertos amontonados, lo reconocimos por su ropa que llevaba puesto. El fue torturado: tenía las piernas cortadas, la planta del pie y su cabeza la tenía aplastada; solo los pellejos se veían.



*Yo necesitaba encontrarlo porque mi corazón, sentía que él era como mi papá, él era mi hermano menor y se llamaba Lorenzo Roquel Ordóñez. Cuando lo encontré me asusté mucho y me puse muy triste; lo llevamos para Poaquil y allí lo enterramos. Casi no lo pudimos velar porque en ese tiempo decían que si buscábamos a nuestros familiares muertos, a la demás familia la vendrían a traer. Lo enteramos con toda la familia mi hermano era soltero y se dedicaba al trabajo del campo; no sabemos por qué lo fueron a traer, nunca supimos por qué fue.*

*Después de la muerte él, fue como que me hubieran quitado una parte de mí, porque no teníamos papá, sólo nos teníamos el uno al otro. Aún estoy muy triste por lo que el ejército le hizo a mi hermano. Ahora, sólo lo dejé en las manos de Dios. Por esta gran tristeza, ahora estoy enferma, me duele la cabeza, tengo artritis, siento una bola en el estómago y todo fue por eso (Entrevista No. 4, realizado el junio 2005, por la investigadora).*

- **Demencia Miza Morales**, de 83 años, viuda, maya Kaqchiquel, ama de casa, originaria y vecina del caserío Tzarayá, del municipio de San José Poaquil, Chimaltenango. En los años ochenta, en el mes de junio, comenzó un grupo evangélico a realizar servicios — cultos—, y llegaban unos hombres a ofrecer ayuda para la gente como: abono químico, trabajo para hacer zanja.

Dos semanas después, nos dimos cuenta que, en una subida donde sembraban trigo, entrenaban a hombres con ropa de color olivo y en ese camino de Patio Bolas, habían asaltado al señor Alejandro Calderón —camicero del pueblo—, le quitaron el dinero. La guerrilla en ese entonces ya había matado mucha gente. Al día siguiente llegaron soldados, aviones del ejército, quemaron.

Nosotros estábamos en el temascal bañándonos cuando mis hijos Ricardo Sanic y Virgilio Sanic nos dijeron salgan de la casa por que "allí vienen" los soldados, ellos se quedaron y les dije que "no se fueran a meter en ningún lado". Nosotros nos fuimos huyendo, cruzamos el camino del río y aparecimos en Chirij Chun —Sitio arqueológico para realizar ceremonias mayas— Al salir huyendo, dejamos abandonado nuestra siembra, nuestra casa, animales y todo lo que había en la casa.

*Al otro día regresamos a buscarlos a la casa y lo único que encontramos fueron pozos de sangre; desaparecieron y, hasta la fecha, nunca más supimos de ellos; los hemos buscado en lugares en donde han realizado exhumaciones pero no le hemos encontrado.*

*Creemos que fue la guerrilla quien se lo llevo, porque ellos les estuvieron diciendo que se fueran con ellos y como ellos no lo hicieron, seguramente fue por eso.*

*En el momento que todos salimos huyendo, me quedé perdida en Patzaj —Aldea de San Juan Comalapa—, porque ya no puede salir corriendo, me agarraron los soldados y me llevaron al Oratorio —lugar de la iglesia católica—; a las mujeres nos golpearon, y nos obligaron hacerles tortillas y comida, durante seis meses. Después de ese tiempo me fui para Comalapa y regresé con mis 5 hijos hasta los dos años.*

*El 1. de noviembre de 1980, el ejército secuestro a mi tercer hijo: Alejandro Sanic Miza, cuando sus hermanos estaban trabajando en la finca .Les llegaron a contar que el ejército lo había agarrado en el pueblo y se lo habían llevado al destacamento. Fuimos a buscarlo pero los soldados nos dijeron que nos fuéramos porque nos iban a matar.*

*La tristeza, y la esperanza han albergado el hogar de la familia Sanic Miza, quienes durante mucho tiempo estuvieron esperando encontrar a sus tres hijos. Fue hasta en julio del 2001 que lograron encontrar los restos de Alejandro. Ocurrió en las exhumaciones realizadas en el destacamento de San José Poaquil, fue identificado por la ropa que tenía puesta: pantalón de color verde aceituno, su cincho de hebilla grande y porque estaba remendado.*

*Su cuello estaba amarrado con un lazo, que todavía está bueno, está junto a otros muertos perchado; como leños, unos viendo para arriba, otros para abajo. Sentimos como que hasta ese momento había muerto, siempre tuvimos la esperanza de que estuviera vivo. Solo encontramos huesos y sus dientes que era lo único que se veía.*

*Pobre mi hijo, ha de haber sufrido mucho, ahora ya se que esta muerto y que ya nunca va estar con nosotros, pero sigo esperando encontrar a Ricardo Sanic y Virgilio Sanic (Entrevista No. 5, realizado en el mes de junio 2005, por la investigadora)*

- **Antonio García Bala**, de 32 años, casado, agricultor, originario y vecino de la aldea Panimacac, de este municipio. Él compartirá con nosotros su testimonio sobre la ejecución extrajudicial de su padre el señor Carmen García.

*Mi papá murió el 16 de marzo del año 1982, él se dedicaba a cultivar la tierra. Recuerdo que un 15 de marzo, salió a pasear a la comunidad como siempre lo hacía; sin embargo ya no regresó. El dieciséis le llegaron a avisar a mi mamá Casimira Bala Esquit, que él estaba golpeado. Cuando lo encontramos, estaba torturado; le habían macheteado los brazos, la barbilla, pero aún estaba con vida. Después de esto vivió 12 horas; lo llevamos a la casa para darle algo para el dolor. Ya no pudimos hablar con él porque estaba inconsciente.*

*La muerte de mi papá, dejó a 7 hermanos y hermanas huérfanos, mi mamá estaba embarazada de mi hermana, la más pequeña y para mantenernos tuvo que trabajar muy duro. Nos dedicamos a hacer canastos gracias a este trabajo pudimos sobrevivir. A causa de esto, mi madre quedo enferma de los nervios, con problemas en las piernas y aún no ha logrado olvidar a mi papá: lo sueña seguido y llora mucho todavía por él (entrevista No 6, realizado en el mes de junio 2005, por la investigadora)*

- **María Feliciana Currichich Quina**, de 73 años, ama de casa, viuda del señor Patricio Elías Mijango, quien fue ejecutado por el ejército el 22 de abril de 1982. Estábamos durmiendo cuando nos despertamos la casa donde guardábamos zácate —comida para los vacas— y el maíz lo habían quemado. Después, tocaron la puerta y le dije a mi esposo que abriera; eran unos soldados, y en ese momento, nos dimos cuenta que la casa estaba rodeada por ellos.

*Le amarraron las manos y lo pusieron boca abajo; no escuchamos cuando lo sacaron; al rato oímos cuando Patricio decía "traígame mis zapatos y mi camisa. Los soldados le decían: "Creés vos que vas a regresar" y se escuchaban unas tremendas carcajadas.*

*Al día siguiente lo encontramos muerto en el puente de Palima; le somataron su cabeza en las piedras: eso hizo que se le abriera y se le viera el cerebro; le cortaron los brazos, las orejas, tenía varios impactos de bala en su cabeza y cuerpo; lo dejaron amarrado boca abajo en el puente. Lo enterramos ese mismo día en el cementerio del pueblo, porque teníamos mucho miedo de que nos vinieran a matar. El era agricultor y vendía carbón, no se metía en nada; no sé por qué le harían esto.*

*Mi hijo Enrique Elías Currichich, se había ido al ejército a prestar servicio; sin embargo no terminó su tiempo de servicio militar y se vino para la aldea; cuando la gente lo vio que regresó no lo querían. El 13 de abril de 1984, como a las 11:00 horas, lo secuestraron y ya nunca más apareció, creemos que lo mataron; quien sabe dónde esté su cuerpo.*

*En abril de 1985, mi otro hijo Hilario Elías Currichich, estaba haciendo ronda cerca del oratorio —salón de la iglesia católica—, cuando pregunto por él un grupo de hombres, que tenía apariencia de ser ladino (Mos), parece que eran judiciales, y les preguntó que querían con él, ellos respondieron que venían a comprar leña y pollo; entonces Pablo les fue a enseñar. Cuando lo agarraron le cambiaron la ropa y lo metieron a un carro rojo; se fueron platicando, como que lo conocieran; lo buscamos en el destacamento, pero ya no lo encontramos hasta la fecha ya no supimos nada de él (Entrevista No 07. realizado en el mes de junio 2005, por la investigadora).*

- **Fidelina Velasco Salazar**, de 50 años, ama de casa, originaria y vecina del caserío Quisayá, viuda del señor Juan Salazar Currichich 17 de abril de 1982, salió de su casa y en el Monjón de San Martín, Jilotepeque, don Juan Salazar encontró a un grupo de soldados y lo mataron.

Dos días después de su desaparición lo encontró mi suegro, el señor Pedro Gonzáles Chalí, en el monjón — limite— de San Martín Jilotepeque; estaba embrocado, tenía un balazo en la espalda el cual le salió en el estómago; su cuerpo muy hinchado, lleno de sangre. Yo ya no lo vi, sólo mi suegro me contó que lo había dejado enterrado a la orilla del río, no lo velamos ni lo enterramos en el camposanto, tampoco levantamos acta de defunción por miedo de que nos pudieran hacer algo.

Ahora, ya no sabemos donde esta su cuerpo, porque la correntada se lo llevo... saber dónde estará volando (entrevista No 8, realizado en el mes de junio 2005, por la investigadora).



- **Felisa García Son; de 47 años, ama de casa, originaria y vecina de la aldea Panimacac, viuda del señor Victoriano Cuxil Asijtuj quien, el día sábado 17 de abril de 1982, fue asesinado en una montaña a la orilla del río Quisayá, cuando estaba trabajando en su milpa.**

De repente algunos vecinos dijeron: "allí vienen los soldados..." entonces, por miedo varios hombres se fueron a esconder porque, si los encontraban los iban a matar. A las cinco de la tarde oímos los balazos; nunca pensamos que él había muerto porque él salió a esconderse; el no estaba haciendo nada; de repente, ya no regresó

Algunas personas decían que él estaba vivo, y que estaba pidiendo agua, yo tenía miedo de irlo a ver a la montaña, porque los soldados estaban cuidando por si algún familiar llegaba a ayudarlos. Fue hasta el día lunes que me animé ir a verlo con en compañía de una niña de 6 años, quien era huérfana y buscaba a su hermano.

No sé, dónde escuchó la niña que mi marido estaba vivo en la montaña; ella me fue a decir "tu marido esta muy malo y está pidiendo agua", así fue como decidimos ir con ella a buscarlo; lo encontramos, pero ya estaba muerto a la orilla del río Quisayá. Al encontrarlo lloré mucho, pero me dio miedo acercármele, porque el ejército decía que si nos acercábamos nos iban a quemar nuestra casa o a nosotros mismos.

Sólo lo vi y corrí avisarle a mi suegro. Él no quiso que fuéramos a recogerlo para enterrarlo, por miedo que él ejército, pudiera hacernos daño. Hasta la fecha no sabemos si lo enterraron o se lo comieron los animales.

Mi suegro estaba enojado por lo sucedido esto, porque fue a causa de una pelea que tuvieron algunas personas que vivían en una comunidad cercana con los soldados; ellos salieron y pasaron por nuestra aldea. Entonces creyeron que mi marido era alguno de ellos, seguramente lo confundieron.

Mi esposo me dejó dos niños. Quedé con 3 meses de embarazado de mi hija, la más pequeña; me asusté mucho, me enfermé de mucho dolor de cabeza y mi hija cuando nació se empezó a hinchar; me costó mucho curarla. Yo quede muy mal porque me quedé viviendo con mis suegros y luego tuve problemas; regresé donde mi mamá, que estaba sola; mis suegros me quitaron a mi hijo varón, no lo recupere por miedo a que le fuera a pasar algo. Hasta ahora, que él ya esta casado quiere regresar conmigo (Entrevista No. 09, realizado en el mes de junio 2005 por la investigadora)

#### **2.5.4.3 Testimonio sobre Violación Sexual**

Según documento Políticas de Resarcimiento Cultural (Pag. 13. 2005) la violencia o violación sexual: consiste en la agresión de varones contra mujeres, que se encuentran reducidas o en cautiverio, condiciones que son aprovechadas para consumir diversas formas de contacto o agresión sexual, física o psicológica. En los hechos de violencia sexual se incluye la esclavitud sexual, prostitución forzada, embarazo forzado, esterilización forzada y otros abusos sexuales de gravedad comparable.

- **Maya Kaqchiquel, de 44 años, casada, ama de casa, originaria y vecina de la Aldea Ojer Caibal, del municipio de San José Poaquil, Chimaltenango.** Eran las 8:00 de la mañana de un día de enero o febrero del año 1982, cuando llegaron soldados y nos dijeron que nos fuéramos para el pueblo porque, si no, nos iban a matar. Quemaron casas, robaron maíz, entraron a nuestra casa.

Estaba con mis dos hijos, uno de 2 y la otra de 1 año La tenía en la espalda y un soldado me la desató; la tiró para el corredor de la casa, junto a mi esposo que lo estaban golpeando afuera, dejándome encerrada. Los soldados, me patearon y luego empezaron hacer cola y fueron pasando uno por uno; fueron como 8 los soldados que me violaron; cuando terminaron me dijeron "Gracias por habernos dado algo".

Cuando se fueron, mi esposo me fue a ver y me dijo que no me preocupara, que lo importante era que estaba viva. Quedé de muy mala; me dio mucha fiebre, se me inflamó la matriz, yo sentía que se me caían las piernas, gracias a Dios no quedé embarazada

Cuando salieron de mi casa, empecé a escuchar que la gente gritaba; les quemaron sus casas, robaron maíz, mataron a mucha gente y se fueron rumbo a la escuela de la comunidad.

Al siguiente día nos fuimos a la capital con nuestros tres hijos, estuvimos seis meses en El Milagro, zona 19 del municipio de Mixco, Departamento de Guatemala; yo estuve lavando ropa ajena, mi esposo de cargador en la Terminal, zona 4, Guatemala. Regresamos a la aldea cuando ya estaba más tranquilo; nos aburrimos que en la capital todo era comprado. Al llegar no teníamos nada y tuvimos que hacer nuestra casa de lo que la gente nos regaló (Entrevista No. 09, realizado en el mes de junio 2005, por la investigadora)

#### **2.5.4.4 Testimonio de Tortura Física y Psicológica**

Según el documento Políticas de Resarcimiento Cultural (Pag. 12. 2005), tortura física y psicológica se entenderá como tortura física o psicológica todo acto por el cual se infrinja intencionalmente a una persona con dolores o sufrimientos graves, ya sea físicos, sexuales y/o mentales, con el fin de obtener de ella o de un tercero información o una confesión, de castigarla por un acto que haya cometido, o se sospeche que haya cometido, o de intimidar o coaccionar a esa persona o a otras, o por cualquier razón basada en cualquier tipo de discriminación, cuando dichos dolores o sufrimientos sean infringidos por una instigación suya, o con su consentimiento o aquiescencia. Se entenderá también como tortura la aplicación sobre una persona de métodos tendentes a anular la personalidad de la víctima o a disminuir su capacidad física o mental, aunque no causen dolor físico o angustia psíquica.

- **Candelaria Sajbochol Chacach**, de 60 años de edad, casada, ama de casa, originaria y vecina de la Aldea Panimacac, compartirá su testimonio sobre la vivencia de su familia durante el conflicto armado interno. En 1981, en época de invierno, mi familia, mi esposo y mis cuatro hijos, habíamos ido a la iglesia católica; estábamos en misa cuando nos llegaron a decir que nuestra casa se había quemado; no teníamos a dónde irnos, no teníamos ropa, maíz, frijol, trastos, nos quedamos sin nada.

*Gracias a los vecinos, que nos regalaron ropa, trastos, comida, fue como logramos sobrevivir; mucha gente nos dijo que buscáramos ayuda pero nos dio mucho miedo de que el ejército nos viniera a matar. Después de que quemaron nuestra casa, los soldados fueron a traer a mi esposo: Dionisio Cuxil López. Se lo llevaron al destacamento, estuvo allí ocho días, lo torturaron, le preguntaron por muchas personas de quines él no sabía nada; se salvó por puro milagro de Dios.*

*Al perder la casa mi esposo hizo una champa —casa informa—, en la cual pasamos viviendo; hasta el después de un año logramos hacer otra casa, pero todos nuestros bienes hasta la fecha no los hemos recuperado, porque somos muy pobres (Entrevista 10, realizado en el mes de junio 2005, por la investigadora)*

## **2.6 Programa Nacional de Resarcimiento —PNR—**

El Estado de Guatemala tiene la responsabilidad institucional, establecida en la Constitución Política de la República, de resarcir a todas aquellas víctimas que padecieron violaciones a sus derechos fundamentales por parte de los agentes del Estado. Por ello, el Gobierno reconoce la responsabilidad institucional del Estado indicada y resalta la voluntad de cumplimiento de las recomendaciones surgidas de la Comisión para el Esclarecimiento Histórico — CEH—.

Elementos jurídicos constitucionales y legales fundamentan el PNR, que no excluyen otros elementos y fuentes de Derecho Internacional, plenamente aceptados por el Sistema de Naciones Unidas e Interamericano de Protección de Derechos Humanos.

En sociedades como la guatemalteca, que en su historia vivió procesos violentos, se observa que los efectos producidos a su interior son difíciles de superar. Solamente a partir del efectivo conocimiento y reconocimiento del pasado, el acceso a la justicia, la reparación y el resarcimiento, se pueden sentar las bases de la reconciliación.

El Gobierno de Guatemala y la URNG, en los Acuerdos de Paz, reconocieron que dentro del enfrentamiento armado interno se respetarían los derechos mínimos humanitarios por las partes enfrentadas y convinieron, en el Acuerdo Global sobre Derechos Humanos, que mientras se firma el acuerdo de paz, “ambas partes reconocen la necesidad de erradicar los sufrimientos de la población civil y de respetar los derechos humanos de los heridos, capturados y de quienes han quedado fuera de combate.”

El Programa Nacional de Resarcimiento fue creado por el Acuerdo Gubernativo 258-2003, reformado por el Acuerdo Gubernativo 188-2004, emitidos el siete de mayo de 2003 y el seis de julio de 2004, cuyo fin específico será el resarcimiento individual o reparar individual y/o colectivo a las víctimas civiles de violación a los derechos humanos y delitos de lesa —Genocidio y masacres— humanidad; cometidos durante el Conflicto Armado Interno.

La Comisión Nacional de Resarcimiento es la entidad responsable de la dirección, coordinación y ejecución del Programa Nacional de Resarcimiento. El máximo órgano de dirección del PNR, actuará con independencia funcional para el ejercicio de sus atribuciones, las cuales se encuentran establecidas en el artículo 5 del Acuerdo Gubernativo 188-2004. El proceder de la Comisión Nacional de Resarcimiento, se regirá por lo establecido en los Acuerdos Gubernativos 258-2003 y 188-2004.



## **Misión**

Resarcir a las víctimas civiles por los daños que sufrieron como consecuencia de las violaciones a los DDHH, delitos de lesa humanidad y el genocidio contra el Pueblo Maya, ocurridos durante el Conflicto Armado Interno, mediante el impulso y desarrollo de procesos y acciones que promueven la dignificación, reparación psicosocial y rehabilitación, resarcimiento cultural, la restitución material e indemnización económica para las víctimas.

## **Visión**

El Estado y la sociedad reconocen su pasado histórico, respetan a las víctimas y contribuyen al ejercicio de su ciudadanía con identidad, creando las bases para: la no repetición de las violaciones a los derechos humanos, delitos de lesa humanidad y el genocidio, la construcción de la paz, la democracia y un Estado de Derecho multicultural.

## **Valores**

- Practicamos el diálogo con respeto y tolerancia.
- Creemos y defendemos la dignidad humana.
- Promovemos y practicamos la equidad
  - Practicamos la solidaridad
  - Actuamos con honestidad y transparencia
  - Buscamos la justicia en todas sus expresiones

### **Tipo de Violaciones que El PNR atenderá:**

- Desaparición forzada:
- Ejecución extrajudicial
- Tortura física y psicológica
- Desplazamiento forzado
- Reclutamiento forzado de menores
- Violencia o violación sexual
- Violaciones en contra de la niñez
- Masacres
- Genocidio

### **Medidas de Resarcimiento**

#### **Reparación Psicosocial y Rehabilitación**

Estas medidas contribuirán a la reparación del tejido social en lo individual, familiar y comunitario, a través de las siguientes líneas de trabajo:

- Reparación Psicosocial
- Rehabilitación con base comunitaria.
- Fortalecimiento del tejido social
- Recuperación y fortalecimiento de los sistemas de Reparación Psicosocial de la cultura maya

#### **Dignificación de las víctimas**

Esta medida tiene como fin preservar y restablecer la dignidad y memoria de las víctimas. A través de difusión de la verdad de lo ocurrido y preservar la memoria histórica, tomando en cuenta los aspectos culturales de cada región.

### **Resarcimiento cultural**

Esta medida revitalizará las culturas de las personas afectadas durante el conflicto armado interno, principalmente la cultura del Pueblo Maya a través de las siguientes líneas de trabajo:

- Recuperar y fortalecer la identidad étnica de los ciudadanos guatemaltecos.
- Recuperar y fortalecer el idioma y la vestimenta maya
- Fortalecer la cosmovisión y filosofía de los pueblos indígenas
- Recuperar la educación, ambiente, ciencia y tecnología.
- Promover y proteger la propiedad intelectual de los pueblos indígenas
- Recuperar y escribir la historia de las comunidades, líderes y lideresas víctimas del CAI
- Fortalecer el sistema político social de las comunidades afectadas
- Investigar el daño causados a las culturas

### **Restitución material**

Este tendrá el trabajo de restituir las pérdidas materiales a las víctimas como:

- Restitución de vivienda a víctimas del CAI
- Restituir de tierras a víctimas de CAI
- Inversión productiva a víctimas del CAI

### **Indemnización económica**

Esta medida reparará económicamente a las víctimas por el daño causado a través de indemnización económica individual, becas estudiantiles para los hijos de las víctimas y acceso a servicio de salud.

### **Víctimas o beneficiarios**

Son víctimas quienes padecieron directa o indirectamente, individual o colectivamente, las violaciones a los derechos humanos, delitos de lesa humanidad y genocidio cometidos durante el enfrentamiento armado interno

Son beneficiarias las víctimas supervivientes y, en el caso de quienes no sobrevivieron, sus familiares en primera línea.

### **Requisitos**

1. Que haya sido víctima de violaciones a los derechos humanos, delitos de lesa humanidad. Presentar documento de respaldo del hecho ocurrido.
2. Presentar el caso a la Unidad Técnica de Calificación de Víctimas.
3. Acreditar la identidad de la víctima y los beneficiarios.

### **Unidad técnica calificadora de víctimas**

Desarrollar el Registro Nacional de Víctimas de violaciones a los derechos humanos, delitos de lesa humanidad y genocidio, ocurridos durante el conflicto armado interno, en el que se incluya toda la información cuantitativa y cualitativa acerca de las víctimas, así como la de sus posibles beneficiarios y beneficiarias.

**Comunicación social**

Realizar un proceso de sensibilización que propicie formas positivas de comunicación bilaterales en la sociedad guatemalteca, a favor del derecho de resarcimiento de las víctimas y el reconocimiento del pasado histórico como parte de las medidas de dignificación.

**Administrativo financiero**

Asegurará la implementación de sistemas, procesos y acciones administrativas y financieras, que den soporte adecuado y oportuno a la implementación del PNR, así como el óptimo uso de sus recursos.

**Área jurídica**

Institucionalizar el PNR por medio del reconocimiento legal por parte del Congreso y los instrumentos que permitan viabilizar la ejecución del Programa dándole certeza jurídica al funcionamiento interno.

**Planificación, monitoreo, evaluación y sistematización**

Dará coherencia metodológica y seguimiento a los avances del Programa para garantizar la calidad de los resultados

**Regionalización**

La regionalización buscara articular y preparar condiciones sociales, culturales, administrativas, técnicas y políticas para la aplicación del PNR en beneficio de las víctimas de violaciones a los derechos humanos, mediante la instalación y funcionamiento de sedes y subsedes regionales a nivel nacional.

## **2.7 Contexto Cultural**

### **2.7.1 Pueblo Indígena**

Según el documento Política de Resarcimiento Cultural, PNR, (2005: 05) Es una colectividad de comunidades vinculadas entre sí por sus principios, valores, prácticas cotidianas e instituciones sociales, políticas, económicas, culturales, jurídicas, espirituales, ecológicas, médicas, astronómicas y gastronómicas que conservan, practican y desarrollan en su conjunto o parte de ellas, desde sus ancestros a la actualidad, innovándolas en lo posible y aplicándolas, sin variar su esencia y naturaleza, en el contexto contemporáneo frente al futuro.

### **2.7.2 Multiculturalidad**

Según la Doctora Leticia Velásquez Zapeta (2004:06) El pluralismo cultural es el modelo de organización social que afirma la posibilidad de convivir armoniosamente en sociedades, grupos o comunidades, étnica, cultural, religiosa o lingüísticamente diferentes. Se caracteriza por la valoración positiva de la diversidad sociocultural y toma como punto de partida que ningún grupo tiene que perder su cultura o identidad propia.

Los fundamentos esenciales del pluralismo cultural son dos: el primero se refiere a la aceptación de las diferencias culturales, étnicas, religiosas y lingüística como elementos positivos para la convivencia; y, segundo, el reconocimiento general de la igualdad de derechos y deberes,

**Asimilacionismo.** Es una ideología convertida en política pública que contiene elementos con los cuales se pretende a largo plazo la construcción de una sociedad homogenizada. Esta política consiste en pretender borrar las diferencias culturales expresadas en idioma, costumbres, valores, cosmovisión, sistema social y otros elementos de las sociedades y hacer prevalecer una sobre las demás. En esta ideología prevalece la visión etnocéntrica de la sociedad. El etnocentrismo es la tendencia a considerar que la propia cultura es superior a las otras y por lo tanto la que debe prevalecer.

**La multiculturalidad.** Se refiere a la diversidad de identidades culturales de grupos o etnias que coexisten en un territorio determinado. Es una realidad de países cuyos habitantes o pueblos poseen diversas culturas, identidades propias, manifestaciones específicas, formas de organización social bien identificables y diferente configuración de pensamientos, relaciones sociales sobre la base de manifestaciones culturales, y otros aspectos importantes que refleja la heterogeneidad de las poblaciones.

## **2.8 Comunicación**

### **2.8.1 Estrategia de comunicación**

La tesis de Sonia De La Rosa (2000:10) dice: "La palabra "estrategia", derivada del griego estrategia significa el arte o la ciencia para dirigir un asunto

Según José Quiñónez, en su documento Pensamiento Estratégico en la toma de decisiones (2005:03). En la formulación de una estrategia es necesaria, analizar el problema, los actores involucrados, medios y los recursos con los que se cuenta, para poder garantizar el cumplimiento de la estrategia.

El análisis de los comportamientos de los diferentes actores sociales frente a cualquier propuesta, se logra a través de la identificación, análisis histórico, que permite definir e implementar las estrategias convenientes a cada caso, (Ob. Cit: 15)

"Porque la estrategia no es una forma de conseguir el objetivo, sino una manera de ponerse en situación de alcanzarlo: ganar y abrir espacios, ganar tiempo y establecer situaciones favorables para nuestro desempeño (Ob. Cit::4).



Lo táctico y estratégico, ambos, van de la mano. Lo táctico es el uso del recurso, poder para la obtención de los resultados o logros parciales de las estrategias. La estrategia es el uso y articulación de esos logros parciales; lo cual no puede obtener resultados sin formulaciones tácticas. Ejemplo: Si la estrategia es promover y producir opinión favorable a una determinada propuesta para ganar la aceptación social, la táctica estará encaminadas a desarrollar esas estrategias: Artículos en periódicos, foros de discusión, entrevistas televisivas o radiales, encuentros con organizaciones sociales y otros de igual naturaleza (Ob.Cit: 04.).

La formulación de la estrategia, en consenso con el público meta, contribuirá a definir un buen horizonte temporal a mediano y/o o largo plazo, de los mecanismos establecidos para alcanzar los objetivos planteados. "Una estrategia de comunicación debe poderse adaptar a las exigencias de las diferentes formas de comunicación, a los distintos medios de comunicación y a los diversos productos o servicios. Escobar Santiago, Ruth Gabriela (1999:07).

En la actualidad todos los planes tienen una estrategia implícita: si se ha planificado, se ha establecido el lineamiento general de acción y de las actividades; es decir el conjunto de tácticas a utilizar para llegar al público objetivo.

Para formular una estrategia de comunicación social, se deben de tomar en cuenta ciertos elementos que a continuación describiré, éstos podrán ayudar a garantizar el cumplimiento de nuestros objetivos.

## **Primera Parte**

### **Definir Objetivos**

- ¿Qué es lo que se pretende lograr con la implementación de las estrategias?
- Canales de Comunicación: Interna y Externa
- Ejes de Acción

## **Segunda Parte**

### ***Descripción del Público Objetivo***

En este aspecto se recomienda incluir los datos geográficos, demográficos, psicográficos. Según lo considerado hasta ahora, es mejor narrar un día en la vida de un personaje que encierre los hechos reales de los destinatarios (as).

San José Network, mercadeo social (2005:02), clasifica el público en: Externos: el grupo objetivo, grupo secundarios personas influyentes, (tomadores de decisión, líderes comunitarios, víctimas del conflicto armado, posibles beneficiarios y medios de comunicación u otro.

Interno: Las personas involucradas en la aplicación o implementación del programa o producto. La definición del público ayudará a identificar aliados y posibles formadores de opinión.

## **Tercera parte**

- Descripción de la institución u organización que comunica el mensaje.
- Realizar alianzas estratégicas con recursos comunitarios
- Definir cual serán los medios de comunicación
- Definición de los contenidos

### **2.8.2 Comunicación:**

La comunicación es un acto de interacción social, por el cual intercambiamos ideas, sentimientos, emociones entre un comunicador y un receptor, en el cual damos y recibimos información.

“La comunicación es el oxígeno de la sociedad; es el elemento a través del cual el hombre ha hecho posible el avance científico, tecnológico y en todo el orden de su vida”, Carlos Interiano (1998:07)

“La verdadera comunicación no esta dada por un emisor que habla y un receptor que escucha, sino por dos o más seres o comunidades humanas que intercambian y comparten experiencias, conocimientos, sentimientos (aunque sean a distancia y a través de medios artificiales).

Es a través de este proceso de intercambio como los seres humanos establecen relaciones entre sí y pasan de la existencia individual aisladas a la existencia comunitaria, Kaplún (1989:68).

De esta base, Kaplún hace una división entre la información y comunicación: la primera concepción se refiere al sistema de transmisión de mensajes y la segunda al establecimiento del proceso de diálogo.

### 2.8.3 Elementos de la comunicación

El proceso de comunicación los conforman los elementos siguientes:

- **Comunicador:** Es quien emite o envía el mensaje, de él depende en gran medida que los mensajes que envía sean correctamente descodificados por quienes los reciben.
- **Perceptor:** Es quien recibe el mensaje enviado por el comunicador, puede ser individual o grupal. El perceptor analiza, sintetiza y da una respuesta a los mensajes que recibe y a esta respuesta se le llama retroalimentación.
- **El mensaje:** se define como el conjunto de símbolos o signos codificados por el comunicador acerca de ideas, pensamientos e información que desee comunicar al receptor.
- **El canal:** es el medio y/o vehículo a través del cual se comunica el mensaje enviado por el emisor.
- **El código:** se comprende como el conjunto de signos estructurados, en base a ciertas leyes propias, utilizados para la elaboración de los mensajes.
- **El contexto:** Es el marco socio-económico y cultural donde se difunden los mensajes en un determinado período histórico.
- **Retorno:** Es el proceso mediante el cual se da una respuesta a los mensajes recibidos. Dicha respuesta puede darse, utilizando el mismo código y canal con códigos y canales distintos.

#### **2.8.4 Contexto de la comunicación**

Según, Dominic Joseph R, la comunicación puede darse en tres contextos; 1) Comunicación interpersonal; 2) Comunicación Interpersonal asistido por una máquina y 3) Masiva

**2.8.4.1 Comunicación Interpersonal:** Se da cuando uno o más personas interactúan sin la ayuda de ningún dispositivo. La fuente puede ser uno o más individuos, al igual que el receptor. La codificación es por lo común un proceso de un solo paso.

**2.8.4.2 Comunicación interpersonal asistida por máquinas:** En este contexto se comunican una o más personas por medio de uno o más aparatos mecánicos con uno o varios receptores. Se caracteriza porque la fuente y el receptor están separados por tiempo y espacio. La máquina le da permanencia al mensaje almacenándolo en papel, disco magnético o algún otro tipo de material.

### Contexto

	Interpersonal	Interpersonal asistida por una máquina	Masiva
Fuente	Individual, se conoce al receptor	Individual o grupo, se puede conocer o no al receptor	Organización, poco conocimiento de los receptores
Codificación	Etapas individuales	Etapas individuales o múltiples	Etapas múltiples
Mensaje	Privado o público, difícil de determinar, modificado para llegar a los receptores.	Privado o público, de costo bajo a moderado, relativamente fácil de determinar se puede modificar para llegar a los receptores en determinadas situaciones.	Público claro, fácil de determinar: a todos se les envía el mismo mensaje.
Canal	Potencial para muchos; no interviene ninguna máquina	Limitado, a uno o dos. Interviene por lo menos una máquina.	Limitado a uno o dos por lo general interviene más de una máquina.
Decodificación	Etapas individuales	Etapas individuales múltiples.	Etapas múltiples.
Receptor	Uno solo o un número relativamente pequeño en presencia física de la fuente; seleccionado por la fuente.	Una persona o un grupo pequeño o grande con o sin la presencia física de la fuente seleccionado por la fuente o por decisión propia.	Grandes cantidades, sin la presencia física de la fuente por decisión propia.
Retroalimentación	Plena; inmediata	Un poco limitada, inmediata o retardada.	Muy limitada; por lo general retardada.
Ruido	Semántico del entorno	Semántico de entorno mecánico	Semántico de entorno mecánico.

### **2.8.4.3 Comunicación masiva**

Joseph R. (2001:15) se refiere a la comunicación masiva como el proceso por el cual una organización compleja produce y trasmite mensajes públicos, con la ayuda de uno o más instrumentos, que se dirigen a una colectividad, heterogénea y dispersa.

Es un proceso social por el cual se transmiten mensajes a través de medios tecnológicos con la capacidad necesaria para cubrir "masas" de personas. Este proceso conlleva las siguientes características:

- Mensaje se expande al mayor número de receptores
- El receptor del mensaje es de índole masivo, nunca individual
- Los medios de comunicación masiva son propiedad de organizaciones financieras
- La comunicación masiva la producen las grandes organizaciones formales
- En estas organizaciones hay muchas personas encargadas de controlar la información
- Las empresas de comunicación requieren gran cantidad de dinero para funcionar
- Se crea con fines de lucros
- Son altamente competitivas

#### **2.8.4.4 Medios de comunicación masiva**

La tesis de Valeria Induke (2004), se denomina medios de comunicación masiva a los medios electrónicos y tecnológicos con el poder de transmitir información a grandes coberturas de diversos públicos que se encuentran segmentados en forma heterogénea y/o uniforme. Se distinguen tres categorías de estos medios: medios escritos (la prensa y revista) medios visuales (televisión y el cine), medios auditivos como la radio, Aguilar (2000:86).

Por otra parte, Kaplun (1984:65), denomina a los medios de comunicación masiva como medios de información o de difusión. En este tipo de comunicación no hay diálogo, ni problematizan una realidad, más bien, operan a través de la transmisión de mensajes, cuyos medios dieron vida a una extensa teoría sobre su funcionamiento y elementos que constituyeron "el modelo referencial en el paradigma de la comunicación".

#### **2.8.5 Comunicación social:**

Este tipo de comunicación, en muchos textos, se ha reducido como un término enfocado al simple proceso de transmisión de mensajes como necesidad natural existente entre los seres humanos que conviven en el seno de determinada sociedad. Para efectos de la investigación, se define la comunicación social como el proceso de dialogo encargado de tratar problemáticas sociales.



### **2.8.6 Comunicación popular**

La comunicación popular, es accesible, fácil de entender y se dirige especialmente a personas del área rural, con un nivel de preparación académico bajo; asimismo pretende concienciar y motivar al receptor a participar en el proceso de comunicación y, el mismo, es de doble vía.

En el caso de materiales gráficos, el mensaje debe ser sencillo, claro, simple y directo, haciendo uso de la menor cantidad de textos posibles. En las ilustraciones debe considerarse el uso de imágenes que identifiquen valores, costumbres, código, símbolos y lugares de la población meta, Escobar (1999: 74).

La comunicación popular incluye al receptor en el proceso comunicativo, lo cual lo hace representativo. Esta idea surge de la necesidad de comunicación que poseían los grupos comunales, organizaciones públicas, universitarias y en algunos casos los movimientos políticos y sociales, Glenda Aguilar (2000)

Según Mario Kaplun, "La comunicación alterna promueve la participación y organización social, brinda acceso a los medios de comunicación social", a través de temas de Interés comunal, en donde la gente sienta que realmente es la expresión de la comunidad.

Además temas que puedan conectarse a través de las experiencias de los lectores, para que no se sientan ajenos, lejanos; para que perciban cómo y por qué esas cuestiones les afectan y tienen qué ver con ellos en sus vidas concretas.

La comunicación, debe recoger las experiencias de la comunidad, seleccionarlas, ordenarlas, organizarlas, estructurarla y devolverlas a los destinatarios; de tal modo que contribuyan a analizarla y reflexionar sobre los resultados obtenidos...

### **2.8.7 Principios de una comunicación eficaz:**

Se mide a través de la capacidad que tiene el comunicador para acercarse a su público y la creatividad que utilice en la elaboración y presentación de los productos comunicacionales, logrando transmitir con facilidad el mensaje para que el mismo sea descodificado adecuadamente por el receptor.

Según el texto de planificación de los estudiantes del octavo semestre de la licenciatura del Plan de Autoformación Profesional a Distancia de la ECC (2003:10) los siguientes elementos son de suma importancia considerarlos para lograr una comunicación eficaz:

- Adecuar el mensaje y los medios de comunicación al público, porque no todos los públicos son iguales, a cada uno debe asignarles un mensaje y un medio específico. Ejemplo, para un profesional con términos técnicos, y para un campesino términos coloquiales.

- **Hablar el idioma del receptor:** Implica ubicar en el contexto del público objetivo, para que el mensaje sea recibido adecuadamente por el receptor.
- **Ser oportuno:** Hay que estar alerta, buscar la información que impacte al receptor y que sea de su Interés.
- **Usar la comunicación bidireccional:** esta consiste en una comunicación en donde existe la respuesta del receptor. Esta es la única forma capaz de disminuir el sentimiento de impotencia, resentimiento y monotonía de quienes participan y no son escuchados. Este tipo de comunicación es básico al momento de realizar una planificación comunitaria.
- **Llegar primero a su propia gente:** Es decir, las personas de la empresa o institución son la mejor carta presentación, son ellos quienes dan la cara y la representación; por lo tanto debe demostrar su experiencia, profesionalismo y su sentido de identificación con el grupo, para que ellos se sientan en familia.
- **La frecuencia:** de las veces que se envía el mensaje va a depender aceptación. Son muchos los mensajes que puede recibir la persona, pero únicamente toma aquel que persiste y recibe continuamente, es importante cambiar el mensaje con distintos instrumentos para evitar el aburrimiento.

- Superar las negativas para poner atención: en varias ocasiones el público se resiste a poner atención y recibir el mensaje. Es necesario determinar las causas de esta respuesta que pueden ser por ejemplo: que el mensaje vaya en contra de sus intereses o valores personales del receptor.

## **2.9 Diagnóstico**

Es un procedimiento metodológico de investigación, por medio del cual se determina la naturaleza de un problema o situación dada; es decir su causa, estudiando su evolución, sus manifestaciones, así como los efectos que provoca en un ambiente determinado.

La información que proporciona el diagnóstico facilita el conocimiento de una situación o problema, que es un paso fundamental para definir y orientar la formulación de acciones encaminadas a mejorar, rehabilitar o innovar formas de vida, Planificación (2003:19).

### **2.9.1 Diagnóstico de comunicación**

Es el proceso por el cual se puede conocer la comprensión de la forma o modo en que se relaciona la población, en que se acepta o rechazan los mensajes y la forma en que se intercambian los mensajes y la forma en que se intercambia información con la instituciones.

Según la Licda. Carmen Velásquez “La realidad es nuestro punto de partida: la vida cotidiana de nuestros interlocutores, sus necesidades, sus penas, sus formas de ver la vida, de relacionarse con los demás, sus formas de comunicación, sus esperanzas, sus sueños... En fin, todo lo que nos ayuda a conocer a las personas para poder entablar el verdadero diálogo con ellos y ellas”

Para ello, es importante, hacer...

### **2.9.1.1 La prealimentación**

La prealimentación no es más que establecer claramente todas esas informaciones, que nos servirán para facilitar el diálogo con nuestros interlocutores. En otras palabras, es un diagnóstico de comunicación.

¿Qué sabemos de nuestras y nuestros interlocutores?

Un diagnóstico de comunicación se basa en mucha de la información que ya poseemos, ya sea porque contamos con estudios e investigaciones que describen a la comunidad o porque nosotros mismos pertenecemos a esa comunidad o, en todo caso, conocemos a la gente de la comunidad.

**El diagnóstico en una investigación social, por lo tanto, debe seguir un método, una guía. Existen al menos, tres formas de hacer investigación social:**

**Sociempírica:** que no es más que aquellas investigaciones en las cuales nos interesan los datos estadísticos, números, cifras, etc. Es decir, la información numérica. Queremos medir pasar a datos realidad de nuestros interlocutores.

**Etnográfica:** consiste en tratar de ponerse en los zapatos de nuestras interlocutoras y/o interlocutores para comprender desde su punto de vista la realidad de ellos y ellas. Busca estar en la comunidad por un rato, para comprenderla. Esta es importante para nuestros trabajos de comunicación.

**Participativa:** este tipo de investigación es valiosa pues se hace de manera conjunta entre comunicador (quien busca determinada información) y los sujetos de la investigación (los interlocutores). Aquí la información se obtiene del trabajo conjunto.

Para lograr recolectar la información deseada, se deben seguir los siguientes pasos:

1. **Problematización:** aquí nos planteamos todas las preguntas que nos inquietan, todo lo que nos interesa saber, todas las dudas que tenemos sobre nuestros perceptores. Al final, tendremos un listado de preguntas, de las cuales vamos a obtener una sola que encierre todas.

2. **Objetivos:** una vez tenemos definida nuestra pregunta de investigación, procedemos a preguntar ¿qué es lo que buscamos en nuestro diagnóstico? ¿Qué queremos? Y ese es nuestro objetivo, el cual va a guiar todo el trabajo.

3. **Definición de espacios o sujetos:** es importante determinar bien ¿en qué comunidad, comunidades o sector vamos a trabajar? ¿Con qué personas? ¿Cuánto tiempo? ¿Qué características tienen estas personas?

4. **Definición del objeto u objetos de estudios**  
Cuando tenemos claro nuestro objetivo podemos establecer qué aspectos específicos queremos investigar. Generalmente nos interesa estudiar los conocimientos que ya la gente maneja sobre el tema, pero también la manera como perciben dicho tema (a veces existen ideas erróneas o a veces parciales sobre el tema) de igual manera, nos interesa saber básicamente:

- ¿Qué saben del tema?
- ¿Qué ignoran del tema?
- ¿Qué ideas erróneas manejan?
- ¿Qué conocimientos incompletos manejan?
- ¿Qué grupos u organizaciones trabajan en la comunidad?
- ¿Cuáles son sus formas de comunicación?
- ¿Cómo funcionan esas formas de comunicación y quién o quiénes las lideran?

- ¿Qué preferencias y gustos tienen sobre los mensajes (colores, figuras, sonidos, etc. que les causan agrado)?
- ¿Qué medios o recursos de comunicación son con los que tienen mayor contacto?
- ¿Quiénes son los que orientan la opinión de estas personas?
- ¿Qué aspectos de la cultura intervienen en la decodificación? (los tema a tratar)
- ¿Qué aspectos de las relaciones interétnicas, intra-étnicas y sociales intervienen en la decodificación? (los temas a tratar)
- ¿Qué formas utilizan para la resolución de conflictos? (los tema a tratar)
- ¿Qué aspectos del grado de educación formal recibida intervienen en la decodificación?
- ¿Qué aspectos de la historia de los perceptores intervienen en la decodificación?

##### **5. Definición de tipo de investigación y método**

Se trata de definir si vamos a trabajar desde la investigación socio empírica, etnográfica o participativa. Después de elegir, describir ¿cómo vamos a obtener la información? ¿A través de que método y de que instrumento? Si hablamos de un diagnóstico participativo podemos optar por hacer talleres, asambleas, etc.



6. Cronograma y listado de recursos que se necesitan:
7. Trabajo de campo: es decir, la respuesta en marcha de nuestra investigación.
8. Análisis e interpretación de los resultados: una vez que conseguimos la información, la vamos a ordenar para poder ver ¿Qué nos dice todo ello? ¿Hacia donde hay que dirigir los esfuerzos de los procesos de comunicación que se van a trabajar con sujetos?

### **2.9.2 Diagnóstico participativo**

En el diagnóstico participativo, los miembros de la organización son sujetos de las actividades: Todo el proceso de investigación está en sus manos. Son ellos los que toman las decisiones sobre qué diagnosticar, para qué y cómo, de acuerdo a los intereses de la propia organización. La organización busca la participación amplia y activa de sus miembros desde la definición de problemas hasta la formulación de conclusiones.  
Alfredo Astorga (:29)

A continuación se mencionan los posibles sujetos del diagnóstico participativo.

#### **La organización popular**

La organización popular, como conjunto de sus miembros, es la encargada de la dirección general del diagnóstico. Es ella la que decide sobre el problema a diagnosticar y sobre los objetivos que se quiere lograr, de acuerdo al interés común.

### **El equipo de promotor**

El equipo promotor muchas veces está constituido por los miembros más conscientes de la organización e investigadores de instituciones de apoyo pero, de acuerdo al nivel de experiencia, puede haber equipos integrados sólo por compañeros de la organización o sólo por investigadores externos

Este equipo tiene como responsabilidad principal la ejecución del diagnóstico. Debe llevar a cabo el proceso, no solamente para la organización, sino sobre todo con la organización. Es la punta de lanza que inicia e impulsa el proceso.

### **La comunidad**

La comunidad donde opera la organización, también la consideramos como posibles sujetos del diagnóstico. Hay que tomar en cuenta que, normalmente, existen sectores con intereses contrapuestos. Es evidente que excluimos como sujetos a los grupos que explotan a los miembros de la organización.

Los pobladores no organizados pero con intereses comunes pueden participar de diferentes maneras. Pueden aportar información, asistir a reuniones de discusión o de socialización de resultados. De esta forma el diagnóstico lo podría estimular a integrarse a la organización.

### **2.9.3 Herramientas para elaborar diagnósticos**

Según Claudia Villamayor, para conocer más el problema y para recopilar la información, existen varias formas de hacerlo. A continuación algunas herramientas de investigación cualitativa que permite recoger la información que se esta buscando.

#### **2.9.3.1 Los grupos focales**

Los grupos focales, se dan en una discusión en la que un número pequeño de persona (de seis a doce), guiados por un facilitador (a) o moderador (a), hablan libre y espontáneamente sobre temas, o aspectos de un tema, que se consideran importantes y sobre los cuales se desean profundizar la investigación.

#### **2.9.3.2 La entrevista profunda**

La entrevista profunda es un instrumento de investigación cualitativa que permite averiguar lo que una persona siente o piensa con respecto a una situación o tema en particular.

Este tipo de herramienta permite recoger información sobre aspectos tales como sentimientos, motivaciones, pensamientos o ideas, significados de términos, y símbolos, actitudes, recuerdos, intenciones y matices culturales con respecto a determinada situación o tema.

### **Ventajas**

- Permite preguntar de manera individual y a fondo a los entrevistados.
- Ofrece la facilidad de hablar de temas delicados o emocionales sin que otros intervengan.
- Brinda la oportunidad de entrevistar a grupos de acceso, yendo a sus propios hogares o a los lugares que seleccione.

### **Desventajas**

- La organización, la realización y análisis de estas entrevistas puede consumir mucho tiempo. El número de días requeridos para la entrevista varía según la disponibilidad de los entrevistados.
- La información obtenida no puede utilizarse para hacer generalizaciones amplias.

#### **2.9.3.3 La entrevista en grupo**

Es una técnica cualitativa mediante la cual se desea que un grupo de personas que viven una misma dinámica, pueda expresar su propia vivencia, opinión o sentimientos con respecto a determinado tema. Busca conocer lo que experimentan en común los participantes de un grupo respecto a un tema o problema planteado.

#### **2.9.3.4 La observación**

Es una técnica o medio cualitativo que permite examinar en todos los sentidos, un objeto, un individuo, un grupo de personas o un evento con la finalidad de describirlo. Es un medio que ayuda a recoger información de una manera más natural y más fluida que la encuesta o la entrevista, brindando una descripción realista y detallada de la dinámica del comportamiento tanto individual como colectivo.

## **CAPÍTULO III**

### **3. Marco Metodológico**

#### **3.1 Objetivos**

##### **3.1.1 General**

- Realizar el diagnóstico de comunicación, en el Municipio de San José Poaquil, Departamento de Chimaltenango, para determinar cómo fluye la información, con el público meta y presentar una propuesta de comunicación.

##### **3.1.2 Específicos:**

- Identificar los medios masivos de comunicación, que se utilizan en el Municipio de San José Poaquil.
- Establecer el canal de comunicación entre el PNR y las víctimas.
- Recopilar los testimonios de las víctimas.
- Identificar los códigos y símbolos que son asociados con los habitantes de San José Poaquil, Chimaltenango.
- Definir la estrategia de comunicación.

### **3.2 Tipo de investigación:**

Según Monzón (2000), la investigación descriptiva busca conocer la manera cómo se comporta o se distribuye un fenómeno. Esta comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de las condiciones existentes en el momento. Por tanto, descriptivo es el tipo de investigación que se plantea en la presente investigación.

También se tomo en cuenta la participación de los sujetos, la cual lo convierte en una investigación participativa, por que "todas las personas de la comunidad o del grupo en donde se llevó a cabo la actividad, deben involucrarse y llevar el control de todo el proceso de investigación." (Ob.Cit:102)

### **3.3 Método de investigación:**

Se utilizó el método inductivo, según Reynerio Vásquez (2003:39) es un método que parte de datos o casos particulares hasta llegar a formular principios o reglas de validez general.

Definida por Monzón (2000:204) como "una forma de razonamiento en donde las conclusiones tienen un mayor grado de generalidad que las premisas. Es lo que comúnmente se conoce como ir de lo particular a lo general." Por tanto se tomará la inducción, como procedimiento en la lógica del trabajo de tesis. También se utilizó el recurso de análisis, entendido éste como el procedimiento intelectual que se encarga de considerar por separado las partes de un todo.

**Población:** Hombres y mujeres del casco urbano y rural del municipio de San José Poaquil, Departamento de Chimaltenango, comprendido entre las edades de 30-40-50-60-70-80, se tomó la muestra a 55 víctimas equivalentes al 10% de las 500 víctimas registrado en la Cooperativa Guadalupe. R.L.

#### **3.4 Técnicas:**

Se utilizo la técnica de recopilación bibliográfica y documental, de campo: a través de la observación, las vivencias, análisis de contenido, encuestas y entrevistas profundas.

#### **3.5 Instrumentos:**

Se utilizó el instrumento "encuestas" con preguntas estructuradas y semi estructuradas.

#### **3.2 Procedimiento:**

Se visitó el municipio de San José Poaquil, Chimaltenango, para poder conocer su estructura administrativa, la actitud de sus habitantes, los medios de comunicación, sus costumbres, sus idiomas, su traje y los medios de transporte que utilizan para acceder a sus diferentes comunidades. Se realizó un primer acercamiento con las autoridades locales y líderes de organizaciones de víctimas, entre otros.



Se cumplió con la fase de información, posteriormente se procedió a encuestar a cada uno de los participantes, para determinar el medios de comunicación apropiado para las víctimas del CAI, en San José Poaquil, Chimaltenango.

Se realizaron entrevistas profundas, con preguntas semiestructuradas a las víctimas, con el propósito de recopilar testimonios y poder identificar los códigos utilizados por la población, para quienes se plantea la estrategia de comunicación. Al finalizar la investigación, se recopilaron los datos, cuyos resultados sirvieron de base para la elaboración de la propuesta de comunicación para las víctimas del conflicto armado en San José Poaquil, Chimaltenango.

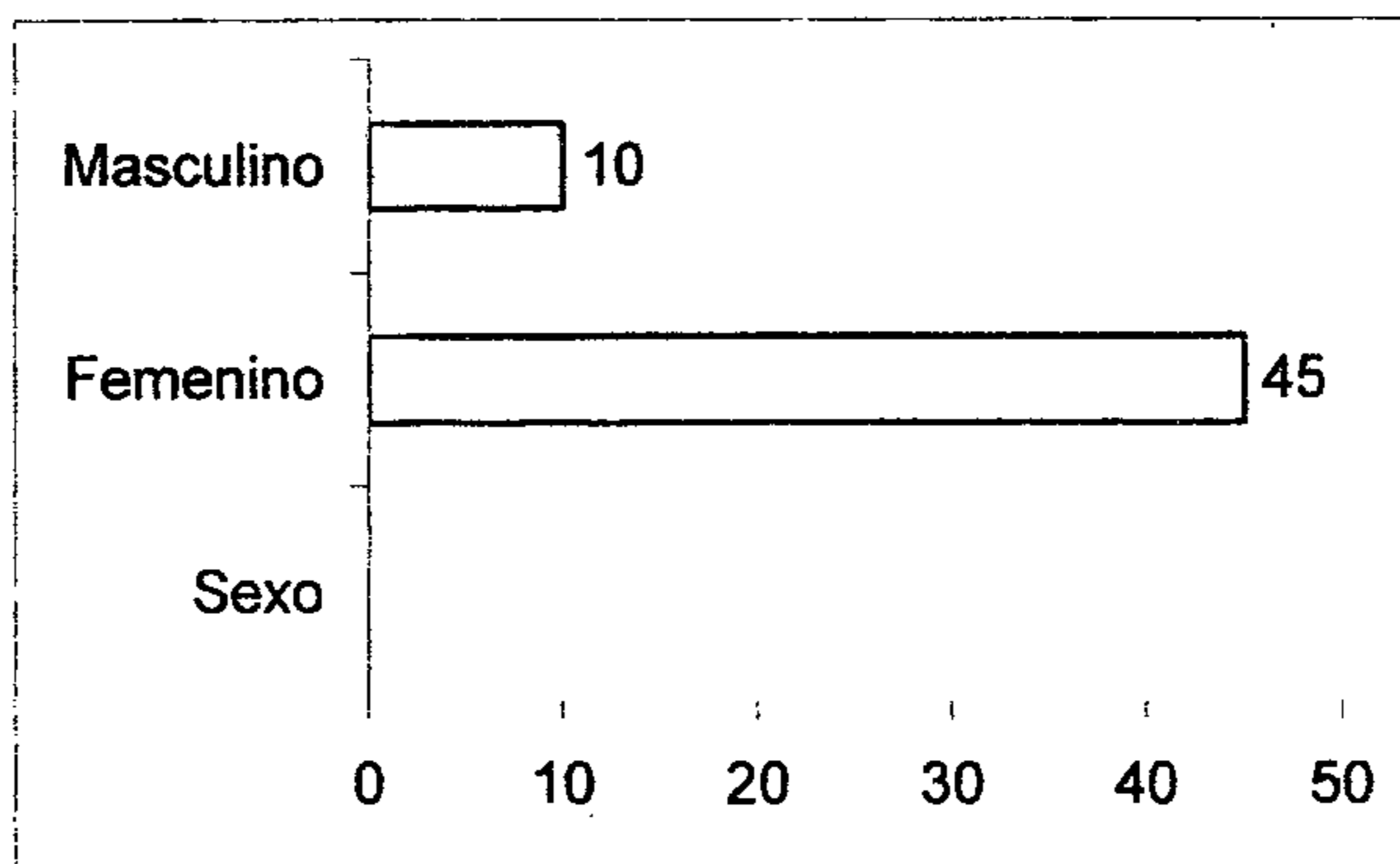
## CAPÍTULO IV

### 4. Presentación de datos

#### 4.1 Gráficas de datos generales

Gráfica 01

#### Sexo de los encuestados

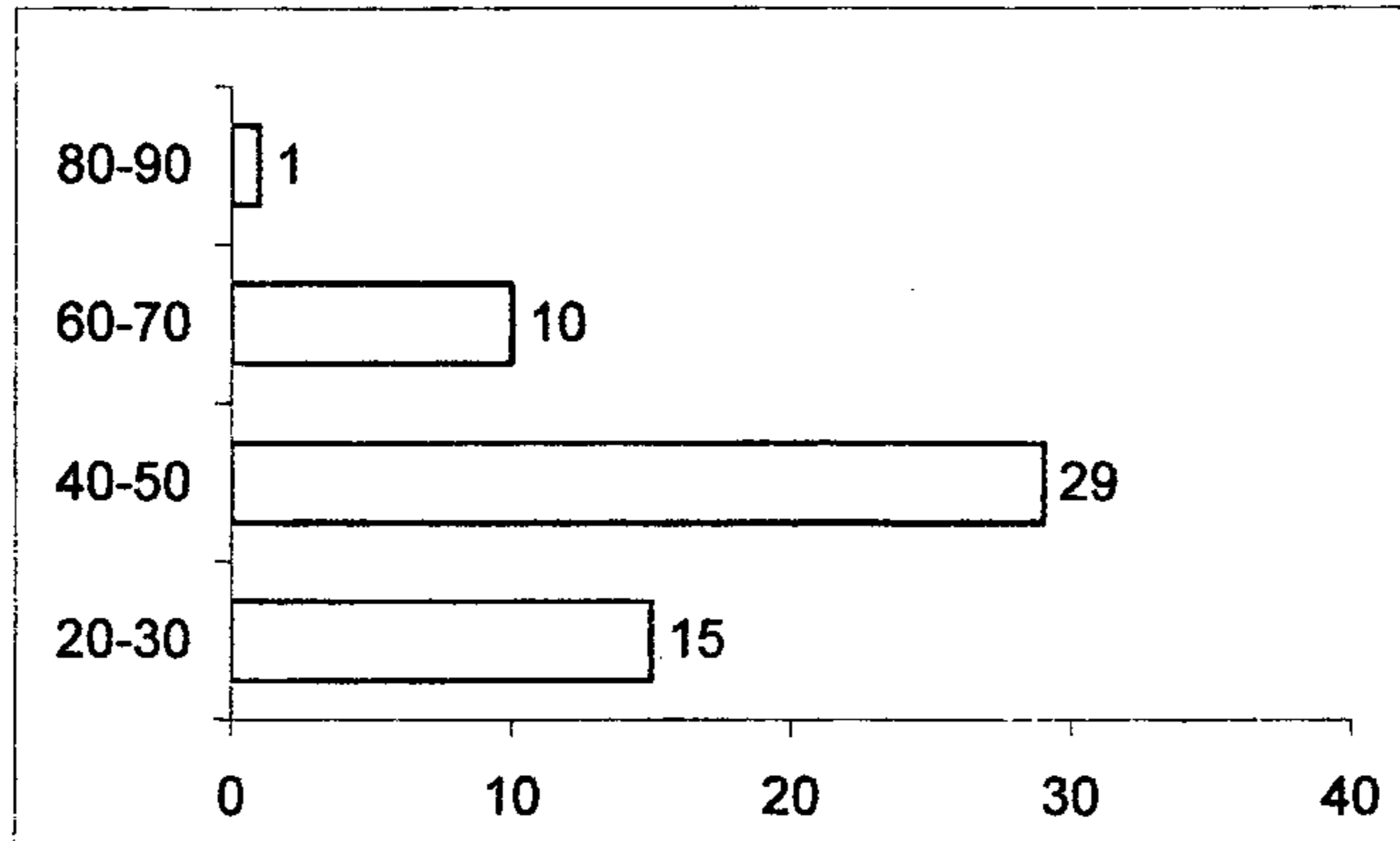


Fuente: Investigación de campo, junio 2005. Las cantidades corresponden al número de personas entrevistadas por sexo.

EL 83% de las entrevistadas son mujeres, lo cual demuestra que las víctimas directas en su mayoría fueron hombres, quienes sufrieron violaciones como: Desaparición forzada, ejecución extrajudicial, entre otras. El 17% lo representa el sexo masculino; de ese porcentaje son padres, madres, hijas e hijos de los aludidos.

Gráfica 02

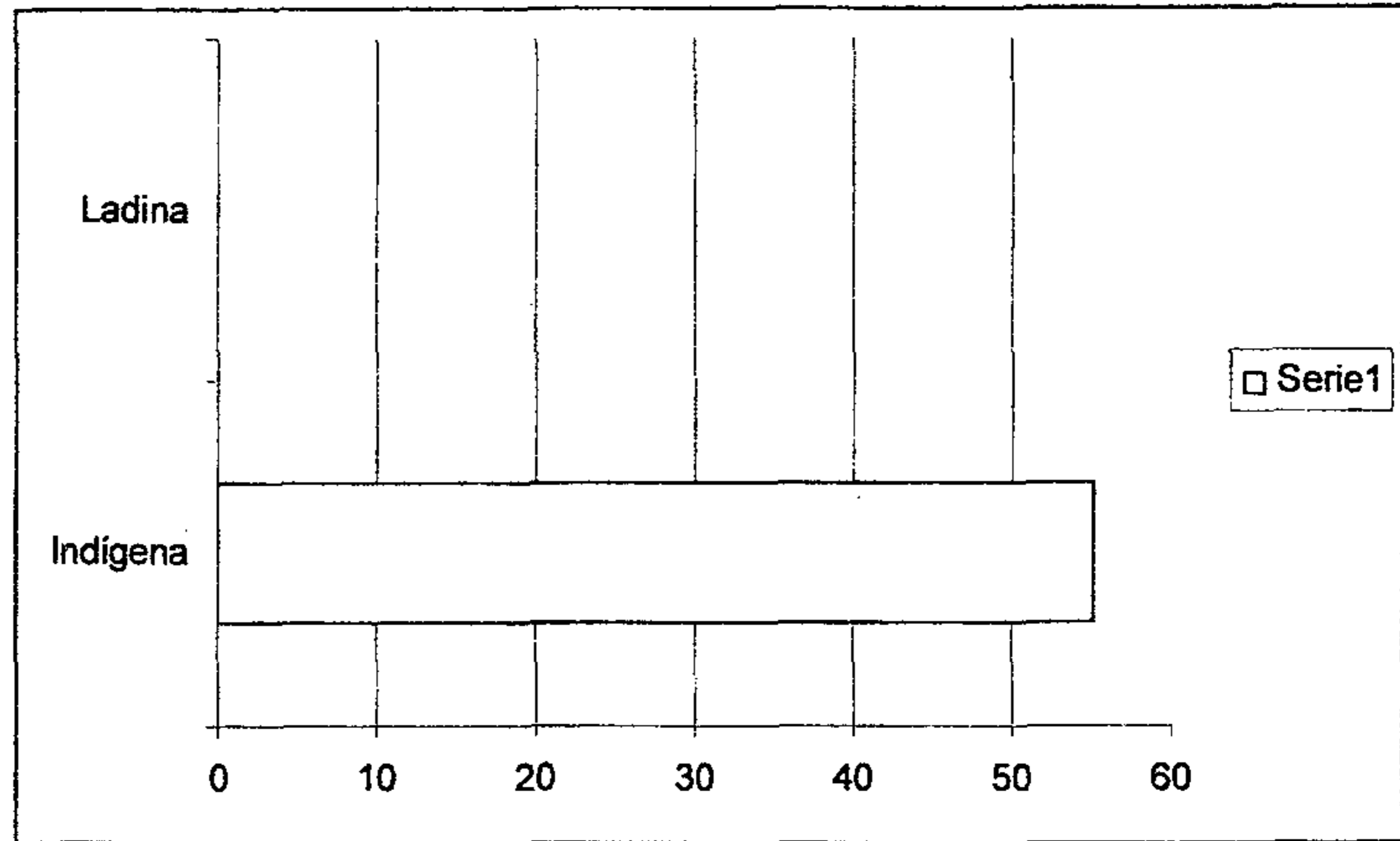
**Edad de los entrevistados**



Fuente: Investigación de campo, junio 2005. Los datos corresponden al número de personas entrevistadas, según el rango de edades.

La edad del público meta: El 53% oscila entre los 40-50 años, en su mayoría son esposas de las víctimas directas; 27% tienen de 20-30 que representa a los huérfanos y huérfanas, quienes en la década de los 80 tenían aproximadamente de 0-5 años; 18% representa padres de familia y el 02% representa a los abuelos y abuelas de los afectados.

Gráfica 03  
Etnia de los encuestados

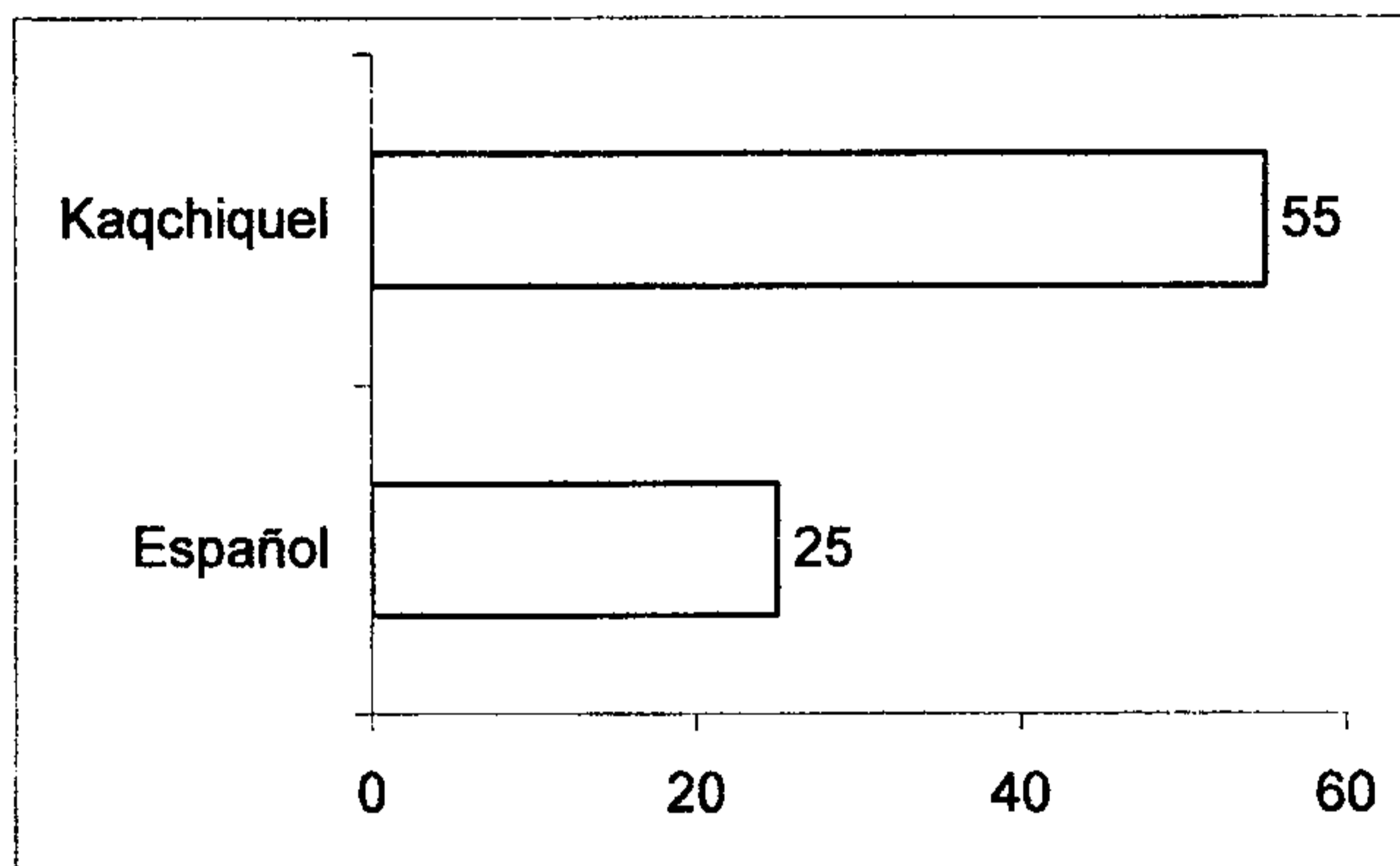


Fuente: Investigación de campo, junio 2005. Los datos corresponden al número de personas entrevistadas.

La muestra indica que el 100% de las víctimas pertenece a la etnia Kaqchiquel, residente en el área rural y urbana del municipio de San José Poaquil, Chimaltenango.

Gráfica 04

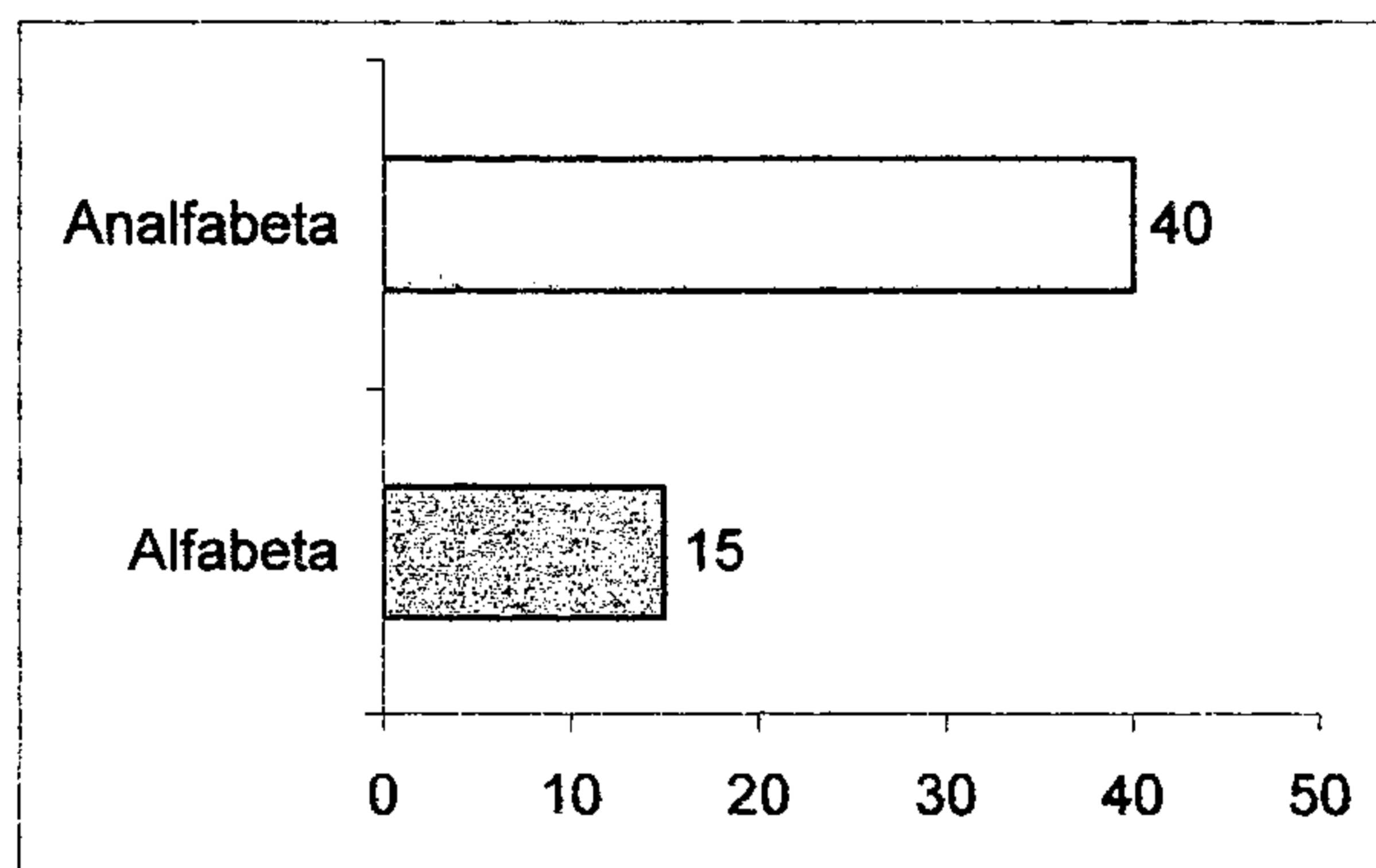
**¿Qué idioma utilizan las víctimas para comunicarse?**



Fuente: Investigación de campo, junio 2005. Los datos corresponden al número de personas entrevistadas.

El 69% de las entrevistadas manifestó que es mucho más fácil comunicarse oralmente en el idioma Kaqchiquel. Su idioma materno lo utilizan en conversaciones familiares y en la comunidad. El 25 % señaló que utilizan el idioma español para comunicarse con los empleados de las instituciones y dependencias públicas

**Gráfica 05**  
**Nivel de escolaridad**

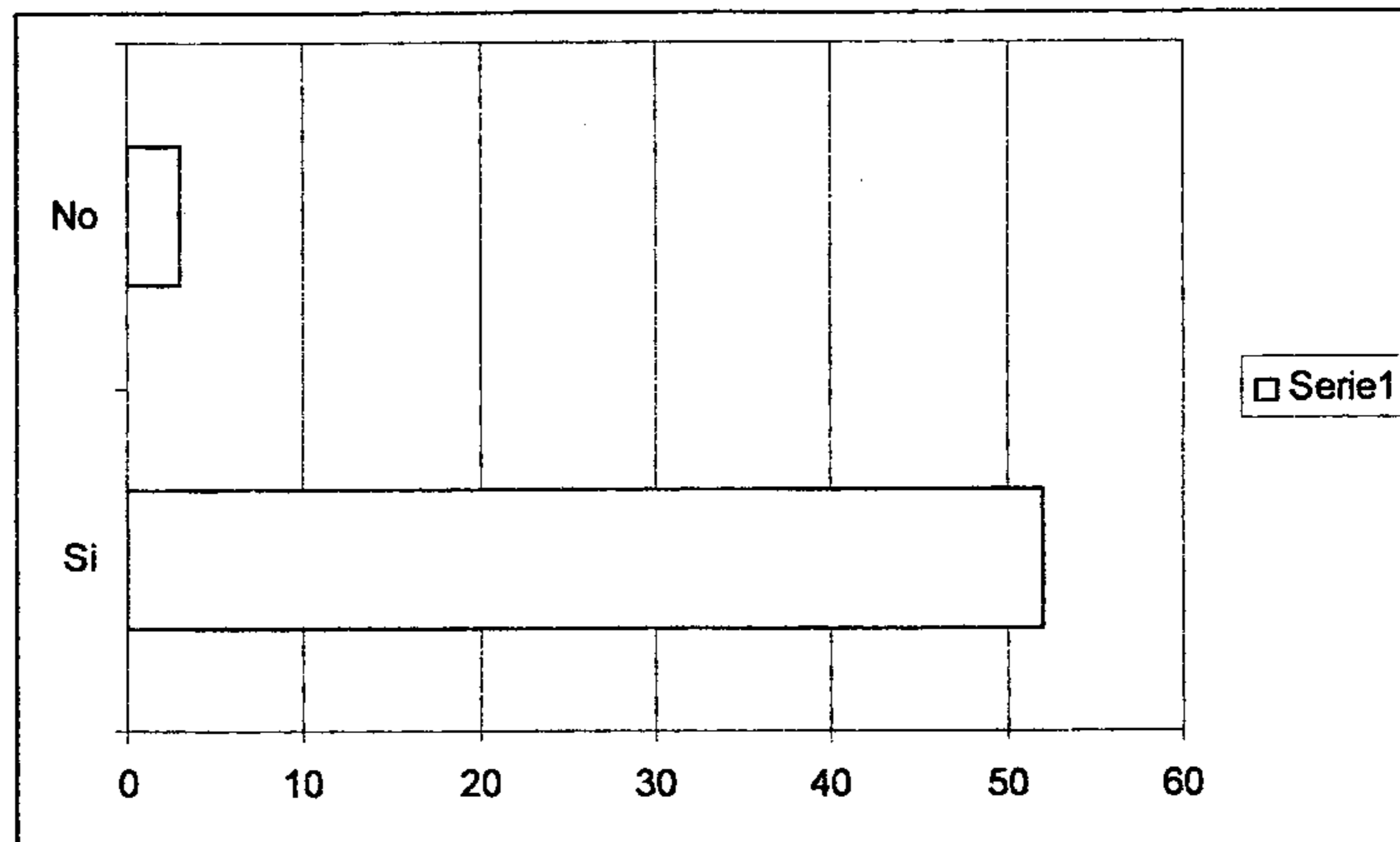


Fuente: Investigación de campo, junio 2005. Los datos corresponden al número de personas entrevistadas.

El 75% de las personas consultadas manifestó que no podía leer ni escribir, debido a que sus padres no les dieron la oportunidad de estudiar por la crisis económica y por ser mujeres; el 27% es alfabeto, siendo, el promedio de escolaridad de segundo primaria.

## 4.2 Gráficas del cuestionario

Grafica No. 01  
¿Tiene radio en su casa?

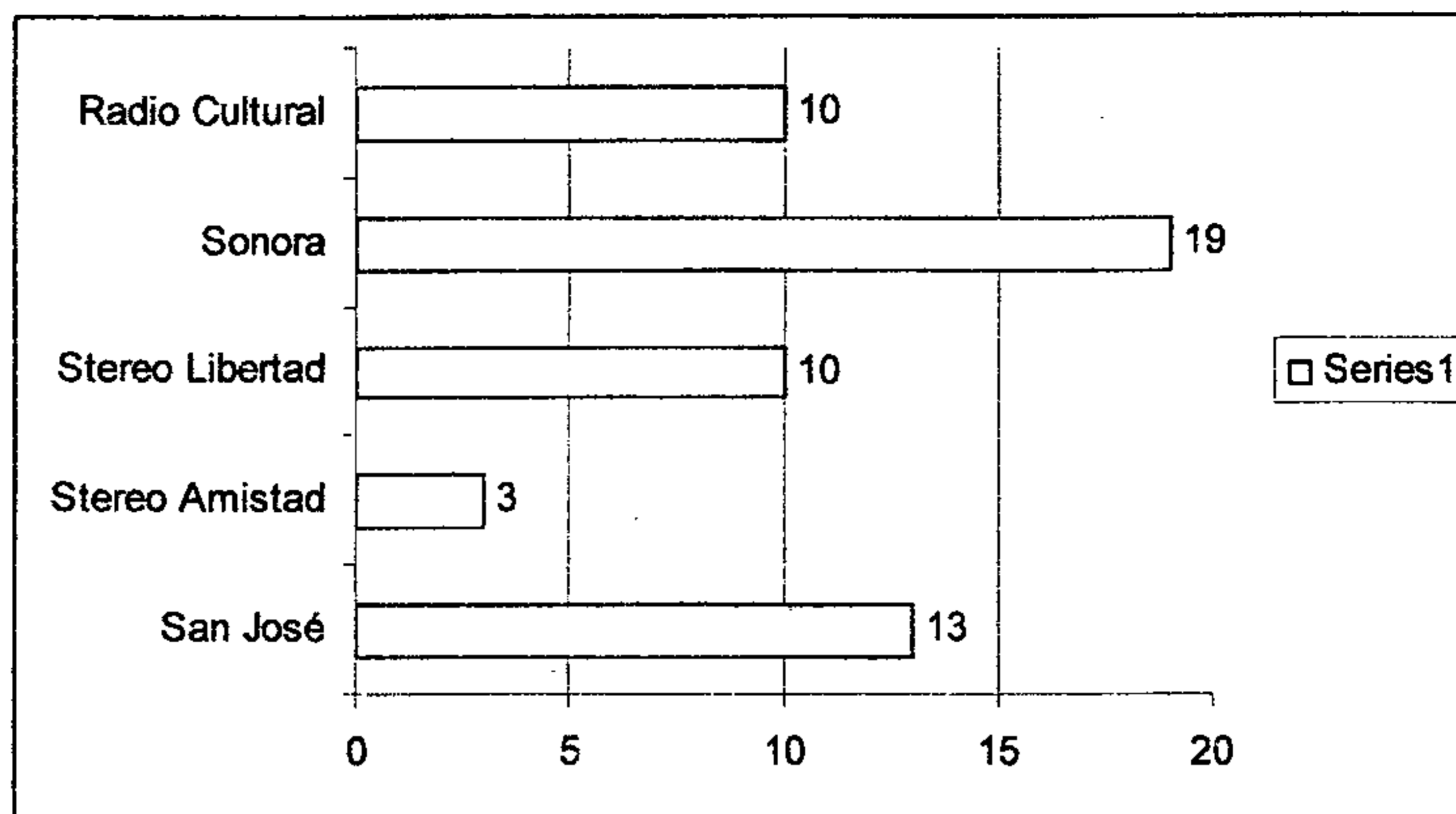


Fuente: Investigación de campo, junio 2005.

El 95% de la entrevistada cuenta con un radio receptor, solamente el 5% no posee. Esto demuestra que uno de los medios de mayor alcance en este municipio es la radio.

Gráfica 02

**¿Cuáles son las radios que más escucha?**



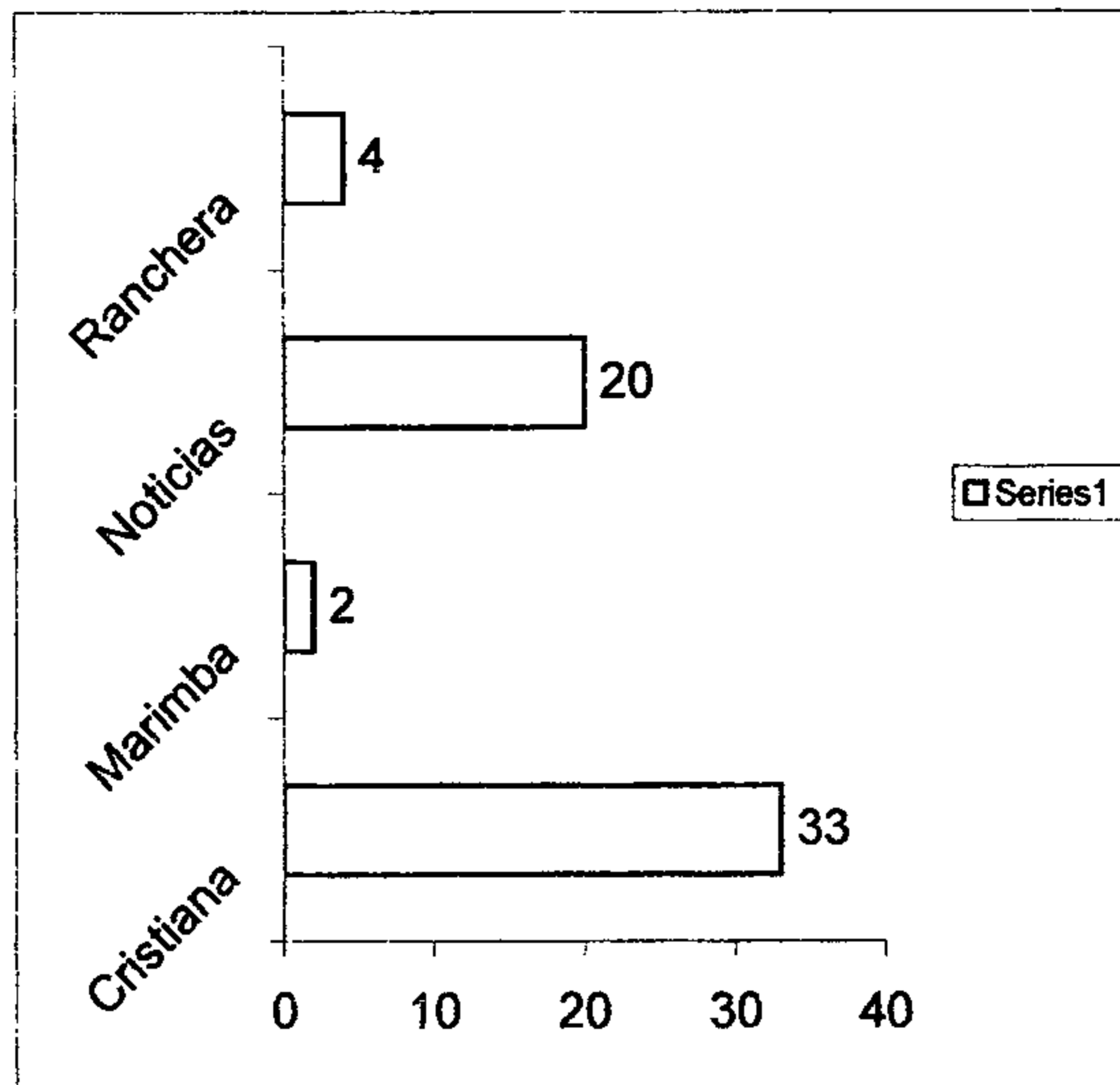
Fuente: Investigación de campo, junio 2005. Los datos corresponde al número de personas que tienen preferencia a las radios que se describen con anterioridad.

En la clasificación de radio de la cadena nacional y comunitarias Radio Sonora tiene un 35% de audiencia, Stereo Libertad tiene un 18% de audiencia, Stereo San José un 24%, radio Cultural 18% y Stereo Amistad 5%. Cabe mencionar que la radio que tiene mayor audiencia es radio Sonora y Stereo Libertad.



Gráfica 03

¿Qué programas tienen las radios?

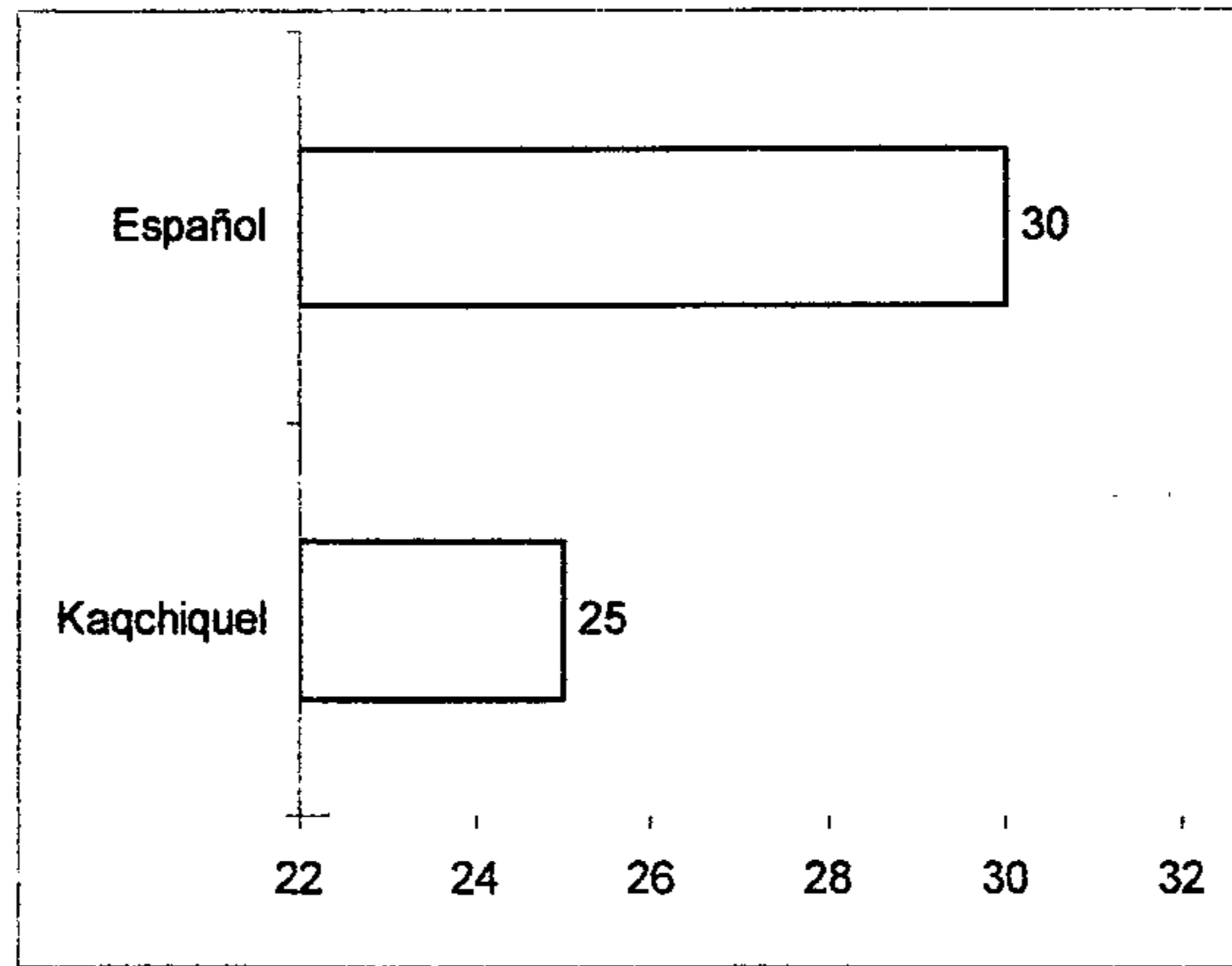


Fuente: Investigación de campo, junio 2005. Los datos corresponden al número de personas que tienen acceso a

La encuesta confirma que el 56% de las radios transmite programaciones cristianas, escuchadas por la mayoría de habitantes del municipio; en el campo noticioso tiene un 37% de audiencia y 7% de música ranchera.

Gráfica 04

**¿En qué idiomas se transmiten las programaciones?**



Fuente: Investigación de campo, junio 2006. Estos datos corresponde al número de entrevistados.

El resultado de la encuesta indica, que el 55% de los programas radiales se transmiten en idioma materno de la región —Kaqchiquel— y el 45% en idioma español.

## Perfil de las radios

### 1 Sonora

<b>Frecuencia:</b>	96.9 FM
<b>Cobertura:</b>	Nacional
<b>Programación:</b>	Noticias nacionales y regionales y deportes.
<b>Nivel Socioeconómico:</b>	Alta
<b>Tarifa spot 30:</b>	Q.450.00
<b>Ubicación:</b>	Ciudad capital

### 2) Stereo Libertad

<b>Frecuencia:</b>	105.9 FM
<b>Cobertura:</b>	San Martín Jilotepeque, San Juan Comalapa, parte del municipio de Santa Apolonia, casco urbano de San José Poaquil, las aldeas de Paneya, Panimacac, Pacul, Saquitacaj, Chuiquisayá, una parte de caserío Chimixayá, del Departamento de Chimaltenango.
<b>Programación:</b>	Música cristiana, predicación, saludos y Noticias
<b>Nivel Socioeconómico:</b>	Media
<b>Tarifa spot 30:</b>	Q. 5.00
<b>Ubicación</b>	Municipio de San José Poaquil

### 3) Stereo San José

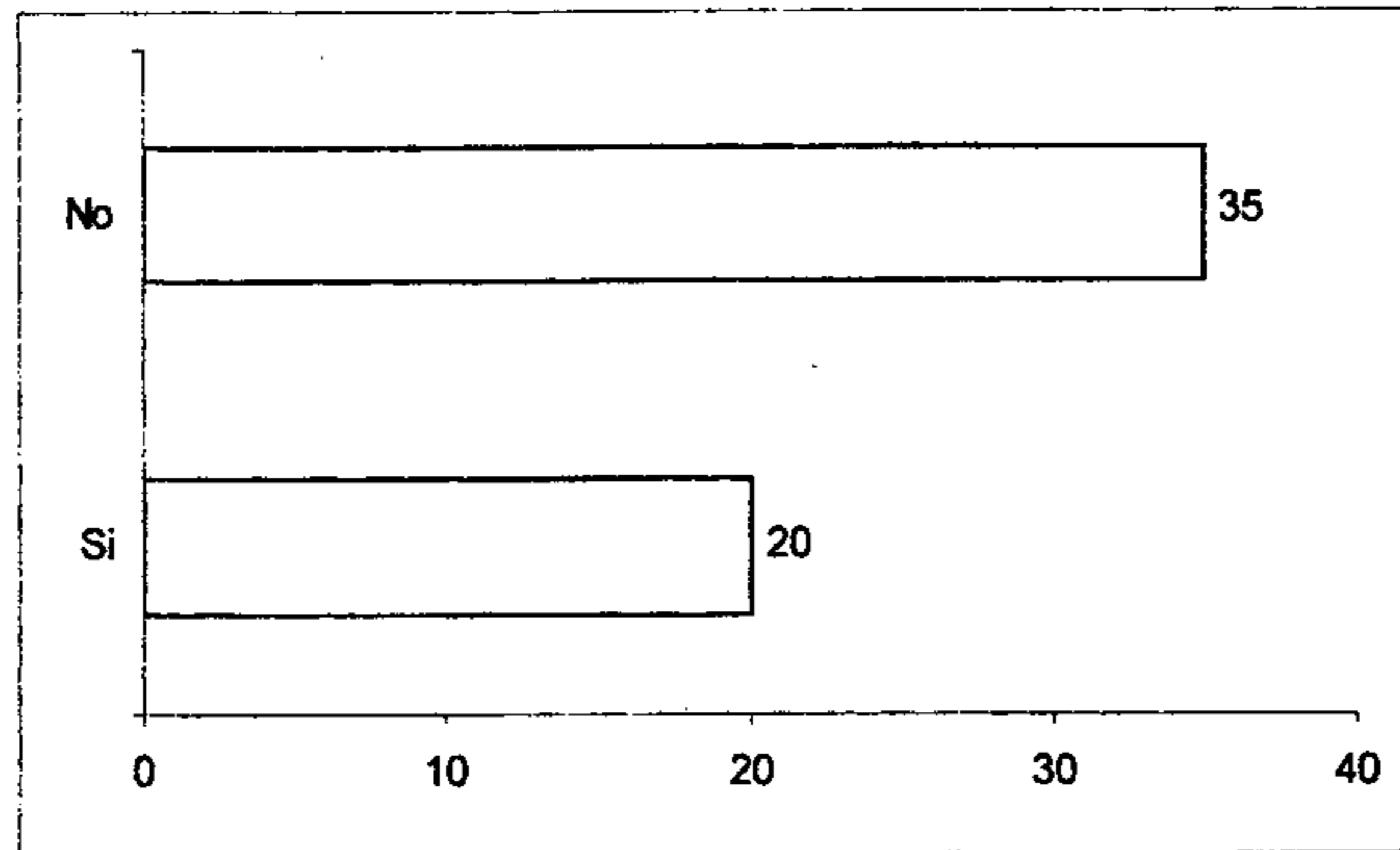
<b>Frecuencia:</b>	106.3 FM
<b>Cobertura:</b>	Parte de San Martín Jilotepeque, San Juan Comalapa, parte del municipio de Santa Apolonia, casco urbano de San José Poaquil, las aldeas de Paneya, Panimacac, Pacul, Saquitacaj, Chuiquisayá, una parte de caserío Chimixayá, del Departamento de Chimaltenango.
<b>Programación:</b>	Música cristiana, música variada, marimba pura, noticias y educación para adultos.
<b>Nivel Socioeconómico:</b>	Media
<b>Tarifa spot 30:</b>	Q.3.00
<b>Ubicación</b>	Cabecera municipal San José Poaquil.

### 4) Radio Cultural

<b>Frecuencia:</b>	100.5. FM
<b>Cobertura:</b>	Nacional
<b>Programación:</b>	Música sacra, enseñanza bíblica sólida, noticias de las iglesias, promoción de eventos con el afán de orientar y edificar a los creyentes y a la vez atraer a oyentes cristianos. Segmentos educativos sirven a la población en general y abren puertas para el mensaje del evangelio.
<b>Nivel Socioeconómico:</b>	Alta
<b>Tarifa spot 30:</b>	Q. 350.00
<b>Ubicación:</b>	Ciudad capital

### Gráfica 01

#### ¿Tiene acceso a una televisión?

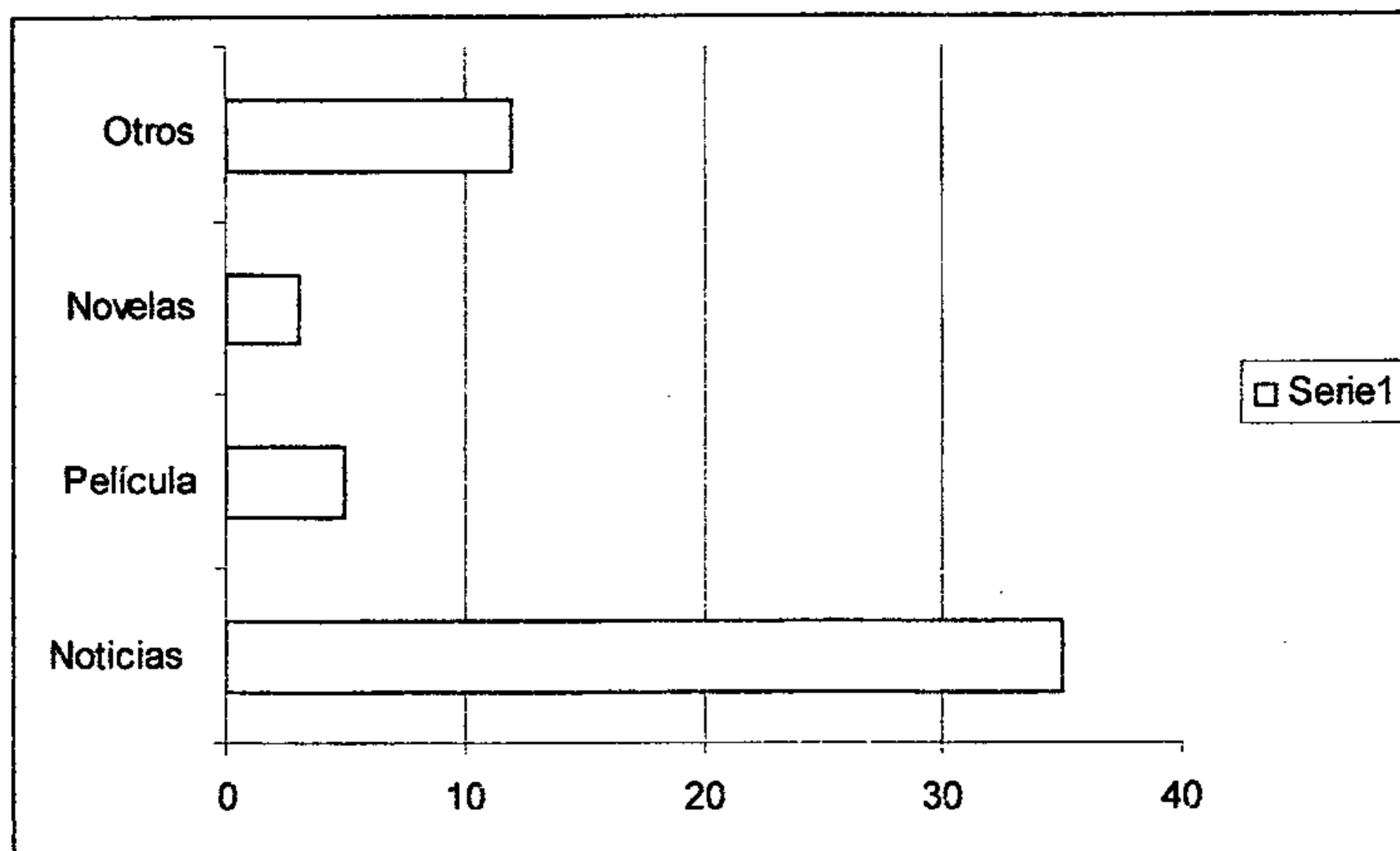


Fuente: Investigación de campo, junio 2005. Los datos corresponde al número de personas que tienen acceso a dicho medio.

Como resultado del trabajo de campo, se puede decir que solo el 36% de público objetivo tienen acceso a una televisión en su seno familiar, no así, el 64%, que manifestó carecer del mismo, es por no contar con los recursos económicos.

**Gráfica: 02**

**¿Qué tipo de programación es el que le gusta ver?**



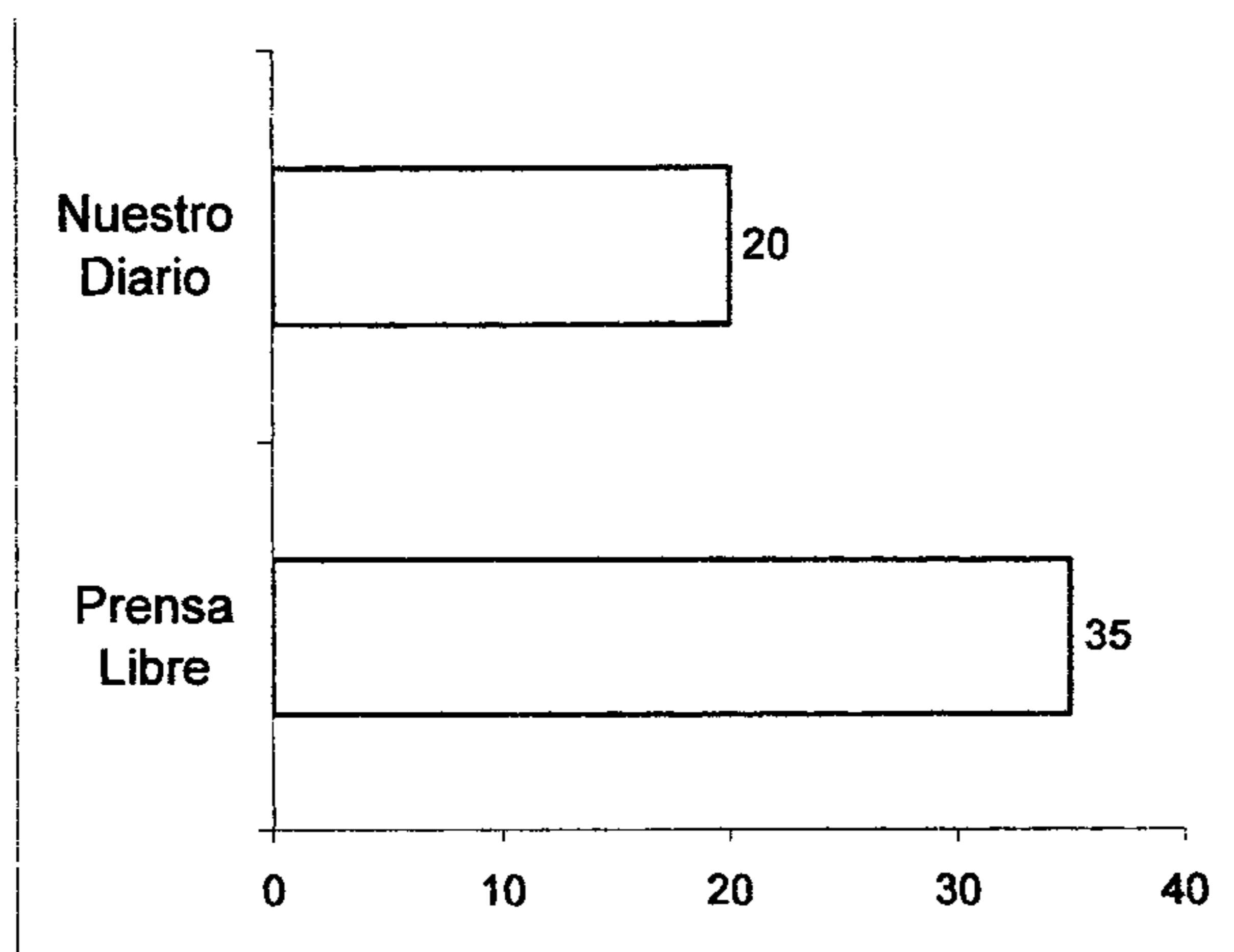
Fuente: Investigación de campo, junio 2005. Los datos corresponden al número de personas que gustan de los diferentes programas.

El 64% de los encuestados prefiere la programación noticiosa y el 22% programación variada. Es necesario tomar en cuenta que dichos datos fueron proporcionados, principalmente, por personas adultas que oscilan entre los 30 años en adelante. Y que únicamente tienen acceso a este medio de comunicación en horas de la noche.

## Penetración del medio impreso

Gráfica 01

¿Tiene acceso a algún periódico?



Fuente: Investigación de campo, junio 2005. Los datos corresponden al número de personas que tienen acceso a dicho medio.

La gráfica demuestra que el 64% de las personas entrevistadas tienen acceso al periódico Nuestro Diario y 36% Prensa Libre. Dichos medios tienen una mayor circulación los días domingo.

### **Medios alternativos de comunicación:**

El flujo de información entre los vecinos y las autoridades locales se da a través de reuniones semanales que realiza el Alcalde Municipal con los Alcaldes Auxiliares de las aldeas, caseríos y de las cinco zonas con las que cuenta el municipio.

Los alcaldes auxiliares juegan un papel importante en el espacio de la comunicación e información con la autoridad municipal, debido a que ellos son los portadores de los requerimientos y necesidades de los pobladores; asimismo, son los que se encargan de distribuir la correspondencia: avisos, citaciones, telegramas, o de trasladar las disposiciones que el consejo municipal, respecto a las solución sobre las dificultades comunales.



**Dibujo: Propiedad de Fundación Propaz**

Altoparlantes a través de vehículos, sustituyeron al pregón — tambor— como herramienta para poder trasladar algún mensaje importante y lo hacen en cada esquina o cuadra del municipio. En la actualidad es medio para convocar a reuniones o para difundir alguna información de sumo interés para los pobladores —reunión de urgencia.



En lo que respecta a los escenarios naturales de reunión y encuentro, donde se desarrollan procesos de comunicación interpersonal y de grupo, básicamente estos se circunscriben al parque en los días de mercado, la municipalidad y en edificios públicos, los campos deportivos y las iglesias.

#### **4.3 Análisis general de la encuesta**

Aunque la mayoría de emisoras radiales del municipio tiene una programación variada, la mayor audiencia es para las emisoras que difunden programas cristianos.

Las emisoras de cadena nacional más escuchados en área urbana y rural, según las entrevistadas, son radio Sonora y Radio Cultural; tienen una mayor cobertura y audiencia. No así, las radios comunitarias como Stereo San José, Stereo Libertad y Stereo Amistad; esta última tiene potencia de transmisión limitada, cubre únicamente el área urbana y algunas aldeas ubicadas a aproximadamente 6 Km. alrededor del municipio. Estas emisoras son eminentemente cristianas.

El 95% de las personas consultadas manifestaron que tienen como mínimo un radioreceptor, que opera con energía eléctrica. Los aparatos preferidos son los minicomponentes con capacidad para recibir señal en amplitud modulada (FM). Quienes dijeron carecer de radio es porque no cuentan con los recursos económicos para obtener el mismo.

La televisión es el segundo medio de comunicación con mayor impacto en el cambio de conducta de los seres humanos, sin embargo, aunque ya estamos en el siglo XXI, el acceso al mismo es muy limitado, precisamente, porque se enfrentan principalmente barreras económicas. Y en lo que se refiere a los medios impresos, este tiene muy poco impacto porque solo una mínima parte de la población tiene acceso a dos medios como: Nuestro Diario y Prensa Libre.

Los medios masivos en este municipio tiene mucho impacto, pero no hay que dejar aislada la importancia de los medios de comunicación alternativos, los cuales son utilizados por las autoridades locales en sus comunidades.

## **Códigos y Símbolos**

En el Municipio de San José Poaquil, predomina el idioma maya kaqchiquel, el cual es utilizado para comunicarse con la familia o vecinos de la comunicación. El español —lo utilizan casi de manera obligada, pero no es de su agrado— lo utilizan únicamente para poderse comunicar con las personas extranjeras; —es decir, que no son de la comunidad y/o con las personas ladinas.

Las mujeres indígenas se visten con güipil con fondo blanco, negro, azul o verde, con figuras de animales y vegetales —gallos, palomas, caballos— en el caso de vegetales —verduras, frutas, flores entre otro—, el corte es de varios colores los cuales, según las entrevistadas, son elaborada en Salcaja, municipio de Quetzaltenango y/o de Totonicapán, acompañado de una faja de varios colores. Es necesario resaltar que las mujeres que utilizan este tipo de combinaciones de colores y de accesorios son mujeres jóvenes que oscilan entre los 05-30 años. Ellas utilizan como accesorio en el cabello, colas, ganchos, diademas, entre otros.

Las mujeres mayores de edad —40-50—, utilizan el cabello con listón, o simplemente se lo enrollan en la cabeza sin ningún tocoyal; esto es señal de que la mujer ya es adulta y/o casada. Los colores que utilizan de fondo para el güipil, tienden a ha ser los colores oscuros como el negro, café o azul; su cortes tienden hacer de un solo color —negro o azul—, conocido en el municipio como morga, su faja es el original del municipio, el cual contiene los colores del arco iris.

Las mujeres casi siempre, cuando salen de sus casas para hacer alguna diligencia, van acompañadas de un perraje, suéter o toalla para poderse cubrir del frío, y un canastos para llevar sus compras.

Las mujeres jóvenes se dedican a diversos oficios: ama de casas, costureras, maestras, comadronas, entre otros. Por el otro lado las personas mayores, en su mayoría, se dedican a los oficios domésticos. En cuanto a artesanía, las mujeres poaquileñas se identifican con facilidad con elaboración de canastos y tejidos a cintura.

Los hombres jóvenes —15-40— se visten con el vestuarios tradicional masculino: camisa, pantalón, zapatos —tenis o de vestir— independientemente de si es indígena o ladino

Los ancianos —autoridad local— se visten con el traje regional camisa blanca, pantalón blanco, faja de colores del arco iris, jerga, sandalias, sombrero y siempre agregan como accesorio un morral con figuras tradicionales del municipio animales, flores y vegetales.

Asimismo, es necesario hacer notar que los hombres que se dedican a la agricultura, utilizan como accesorio un morral y el machete, que los acompañan a diario en sus labores cotidianas.

El edificio municipal y los edificios públicos —Policía Nacional, Juzgado de Paz— albergan a las autoridades del municipio, los cuales son visitados por los pobladores en momentos de suma urgencia o cuando las circunstancias así lo ameriten.

#### **4.4 Selección del medio de comunicación más adecuado.**

Según los resultados obtenidos en la tabulación de los datos, se puede definir que el medio de comunicación apropiado es la radio, principalmente la radio comunitaria, que tiene un costo bajo, en comparación con las radio comerciales con cobertura nacional.

En segundo lugar, el medio televisivo porque ofrece la facilidad de que el mensaje pueda ser oído y visualizado, lo cual refuerza en gran manera la recepción del mensaje; pero, debe considerarse que el número de menciones podría ser muy limitado, principalmente porque únicamente tienen acceso a los canales nacionales, en los cuales sus costos son elevados.

El medio impreso se clasifica como una tercera opción, debido que únicamente tienen acceso las personas del área urbana y las personas alfabetas. Esto podría ser de utilidad para poder publicar requisitos, listados de personas beneficiadas —porque permite poder leerlo o consultarlo por varias personas.

## **4.5 Establecimiento de la estrategia**

### **4.5.1 Definición de los objetivos**

#### **4.5.2 Objetivo general**

Generar un espacio de comunicación e información con las autoridades del Programa Nacional de Resarcimiento y las Víctimas del Conflicto Armado en el municipio de San José Poaquil, Departamento de Chimaltenango.

#### **4.5.3 Objetivos específicos**

- Sensibilizar a los pobladores del municipio de San José Poaquil, Chimaltenango, sobre el derecho al resarcimiento y el reconocimiento del pasado histórico a través de la divulgación de la realidad histórica, relacionada con los 36 años de conflicto armado interno.
- Acercamiento con las víctimas, con el objeto de transmitir el quehacer del PNR y sus derechos al resarcimiento.
- Difundir el contenido, acciones, avances, formas de acceso al PNR para transparentar el proceso en medios de comunicación masivos —radio, televisivos y prensa— y alternativos, incluyendo elementos multiculturales con equidad de género.

#### **4.5.4 Objetivos estratégicos**

- Que las víctimas y beneficiarios sean aliados permanentes y que se apropien del proceso.
- Que las víctimas y sus organizaciones que se identifiquen y confíen en el PNR.
- Darles a las víctimas trato digno e involucrarlos en el proceso mediante consultas para el resarcimiento de las medidas: Culturales, Psicosociales y de Rehabilitación, indemnización económica y restitución material.
- Elaborar productos comunicacionales con participación activa de las víctimas, equidad de género y multiculturalidad, basados principalmente en las expresiones propias de los pobladores del municipio de San José Poaquil, Chimaltenango, en cuanto al uso del idioma y las expresiones organizativas.
- Instalar enlaces de comunicación en la sede regional de Chimaltenango, quien trasladará información a las víctimas y sus organizaciones de primera mano con el objeto de crear una comunicación de doble vía.

#### **4.6 Política de comunicación social.**

- Sensibilizar a las víctimas y sus organizaciones sobre el pasado histórico y la situación en la cual, quienes son, cómo están y el derecho que tienen y la dignidad.
- Involucrar a las organizaciones de víctimas, con participación activa mediante consultas sobre las medidas y trasladar información permanente del proceso.

#### **4.7 Canales de comunicación**

Para llevar a cabo las estrategias de comunicación, se considera realizarlas en dos vías esenciales para su implementación: interna y externa.

##### **4.7.1 Comunicación interna**

La comunicación interna cumple una función importante dentro del PNR, porque permite la interacción entre la Dirección Ejecutiva y las Unidades Técnicas; en ellos desencadena la eficacia del programa y la atención hacia las víctimas del CAI.

##### **4.7.2 Comunicación Externa**

El Programa Nacional Resarcimiento necesita fortalecer la comunicación externa, para poder llegar a las víctimas del CAI y poder obtener los resultados previstos por el PNR.



Se plantea una comunicación directa con las víctimas y las organizaciones del CAI, adicionalmente se han identificado actores externos que participan en la temática del resarcimiento, entre ellos:

- Congreso de la República
- Organizaciones de víctimas
- Las víctimas
- El Pueblo Maya y sus organizaciones
- Organizaciones de derechos humanos
- Organizaciones de mujeres
- Los medios de comunicación social
- Autoridades locales
- Organismo judicial
- La comunidad internacional
- Las iglesias.

#### **4.8 Estrategia general**

Girará principalmente a través de la difusión de mensajes, a través de medios de comunicación masivos y alternativos, sensibilizar a las víctimas del conflicto armado sobre el derecho al resarcimiento y la importancia de no olvidar el pasado histórico, para que no se vuelva a repetir nunca más en Guatemala.

### 4.8.1 Matriz para definir una estrategia de comunicación

<b>Objetivos</b>	<b>Tema</b>	<b>Interlocución</b>	<b>Medio Radio</b>	<b>Medio Impreso</b>	<b>Medio Grupal</b>	<b>Medio TV.</b>
<b>Informar a las víctimas sobre el proceso de resarcimiento</b>	Contenido Resarcimiento.  Requisitos para ser resarcidos.  Avances.	Víctimas del Municipio de San José Poaquil.	Cuñía de 60 seg. y una de 30 seg.  Entrevistas en programas de debates.	Trifoliales Afiche		Spot de 30 y 60 seg.
<b>Posicionamiento del Programa de Resarcimiento - PNR-</b>	Comunicado de prensa sobre postura institucional respecto determinado tema que vincule al trabajo del PNR. Información proceso de resarcimiento.	Población guatemalteca		Nuestro diario y Prensa Libre ½ pagina. (comunicados y listados varios)		
<b>Fortalecimiento de organizaciones de víctimas</b>	Información y consulta.	Autoridades locales y junta directiva organizaciones de víctimas		Folleto popularizado: argumento legal del resarcimiento y el derecho al mismo.	Reuniones almuerzo cada 2 meses. Para informarles del proceso de resarcimiento y consultarles sobre acciones importantes.	
<b>Sensibilización sobre los 36 años de conflicto armado interno</b>	Dignificación de la memoria de las víctimas. Los retos y metas de los hijos de las víctimas.	Pobladores del municipio de San José Poaquil, Chimaltenango.				Documental y/o reportaje de 10 minutos

#### 4.8.1.1 Cronograma por fases

Distribución	Objetivo	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes
		1	2	3	4	5	6
<b>Fase I</b>	Informar a las víctimas sobre el proceso de resarcimiento	X	X	X			
<b>Fase II</b>	Posicionamiento del Programa de Resarcimiento PNR	X	X	X	X	X	X
<b>Fase III</b>	Fortalecimiento de organizaciones de víctimas	X		X		X	
<b>Fase IV</b>	Sensibilización sobre los 36 años de conflicto armado interno					X	X

## **4.8.2 Lineamientos generales de la estrategia**

### **Estrategia 1 Comunicación Masiva**

#### **Lineamientos**

- Los productos comunicacionales — cuñas radiales, spots televisivos— promoverá la equidad de género y multiculturalidad.

#### **Radio**

- Producción en estudio profesional de radio.
- Producción de cuñas radiales se realizadas en el idioma maya Kaqchiquel y español. el 100% de las entrevistadas son mayas hablantes de dicho idioma.
- Pauta en radio 2 de cobertura municipal e intermunicipal, con 12 impulsos diarios —un mes en la primera fase.
- Participar en entrevista y/o debates en programas radiales: en Stereo San José y Stereo Libertad —radios comunitarias con cobertura municipal— y Radio Sonora, en el programa 90 minutos con Luis Pellecer.

#### **Televisión**

- La producción se realizará en estudio profesional
- Se realizará un reportaje sobre “El conflicto armado en San José Poaquil, Chimaltenango” y/o un documental sobre el proceso que conlleva el resarcimiento a las víctimas: medidas de resarcimiento, requisitos para ser resarcidos. Esto se difundirá principalmente, a través de la sede regional —pantalla girante en la sala de espera y en los días de mercado en el municipio y en canales nacionales 3 y/o 7.

### **Prensa escrita.**

- Se comprarán espacios, para divulgar actividades claves, en los diferentes periódicos de mayor circulación, tomando en cuenta que el mismo les llegue a nuestro público meta (Nuestro Diario y Prensa Libre).
- Se difundirá a través de este medio el listado de las personas a resarcir o los que deben completar ciertos requisitos.
- Se elaborarán comunicados de prensas, según sea el requerimiento, para presentar nuestro apoyo o rechazo a circunstancias que tenga que ver con el programa, las víctimas y/o beneficiarios y sus organizaciones.

#### **4.8.3 Estrategia 2, Comunicación Institucional**

La comunicación institucional comprende la elaboración de un trifoliar que contenga información sobre la visión, misión, medidas de resarcimiento y requisitos para ser resarcidos, los cuales se distribuirá a las víctimas del conflicto armado en San José Poaquil, a fin de contrarrestar la desinformación que se genera en las comunidades.

El posicionamiento del Programa Nacional de Resarcimiento se realizará, principalmente, a través de la difusión de logotipo y slogan los cuales deberán ser lanzados a través de medios impresos y televisivos, a fin de lograr que las víctimas se identifiquen con facilidad con el PNR, como programa de gobierno que tiene a cargo resarcir a las víctimas civiles de violaciones a los derechos humanos.

La difusión de los mensajes en los medios deberá ser reiterativa, debido a que si los mensajes se difunde con muy pocas menciones estos no tendrá mayor efecto, porque los receptores reciben a diario una gran cantidad de mensajes.

El posicionamiento se realizará con el apoyo de las víctimas, por lo que es necesario contar con la participación activa de los beneficiarios, a fin de que ellos sean los portavoces de los mensajes que se elaboraran —incluir su vivencia, sus códigos y símbolos— a fin de que la comunicación se aborde de manera participativa.

#### **4.8.4 Estrategia de comunicación alternativa**

La estrategia de comunicación alternativa comprende, en primer lugar, la elaboración de material popularizado, el cual contendrá los argumentos legales del resarcimiento, en qué consiste cada uno de las medidas de resarcimiento y quiénes tienen derecho de recibir el resarcimiento.

Este material les será de gran utilidad a las autoridades locales —alcaldes auxiliares, comité, juntas directivas, entre otros— debido que en su mayoría los documentos primarios contienen vocabulario muy técnicos, lo que dificulta que el receptor capte el mensaje con facilidad.

Se realizarán reuniones de información con las víctimas, beneficiarios, autoridades locales y representantes de las organizaciones de víctimas, en la región, para trasladar información relacionado al quehacer del PNR, avances y resolución de dudas a los participantes.

Para el cumplimiento de la labor de sensibilización a las víctimas sobre su papel y derecho que tienen al resarcimiento, se apoyará en el informe de la Comisión Nacional de Esclarecimiento Histórico —CEH— y recopilación de la Memoria Histórica —REMI— para el cual se elaborarán folletos popularizados para facilitar su comprensión y que todos los guatemaltecos lo conozcan y no se olviden de los 36 años de CAI que tanto dolor causó.

**PLAN DE MEDIOS**  
**Programa Nacional de Resarcimiento**

<b>Idioma en que se transmite</b>	<b>Municipios</b>	<b>Radios Regionales y nacionales</b>	<b>Frecuencia</b>
<b>Kaqchiquel/Español</b>	Stereo Libertad	Regional	105.5 FM
	Stereo San José	Regional	106.3 FM
<b>Español</b>	Radio Sonora	Nacional	96.9 FM
<b>Español/Kaqchiquel</b>	Radio Cultural	Nacional	100.5 FM

**Media Mix**

<b>Medio o Actividad</b>	<b>Porcentaje</b>
Creación y Diseño	33%
Impreso + distribución	12%
Eventos	12%
Radio	24%
Televisión	10%
Prensa	10%
<b>Total</b>	<b>100%</b>



**Cuadro consolidado  
Propuesta económica**

<b>Medio o Actividad</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Costo en Quetzales</b>
Creación y Diseño	33%	Q70,000.00
Impreso + distribución	12%	Q25,000.00
Eventos	12%	Q25,000.00
Radio	24%	Q50,000.00
Televisión	10%	Q20,000.00
Prensa	10%	Q20,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>Q210,000.00</b>

**Presupuesto desglosado**

<b>Medio o Actividad</b>	<b>Costo en Quetzales</b>
<b>Creación y diseño para radio</b>	Q 20,000.00
Reproducción	Q 3,000.00
Pauta	Q 47,000.00
<b>Creación y diseño para TV.</b>	Q 35,000.00
Pauta	Q 20,000.00
Prensa	Q 20,000.00
<b>Creación y diseño impresos</b>	Q 15,000.00
Impresión	Q 20,000.00
Distribución	Q 5,000.00
Reuniones	Q 25,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>Q 210,000.00</b>

<b>Rubros por fases</b>	<b>Parciales</b>	<b>Totales</b>
<b>Fase I Posicionamiento Institucional</b>		
Difusión en los medios masivos		
Radio	Q 70,000.00	
Televisión	Q 35,000.00	
Diseño trifoliar	Q 5,000.00	
Publicación prensa	Q 20,000.00	
Impresión	Q 10,000.00	
Distribución	Q 5,000.00	<b>Q 145,000.00</b>
<b>Fase II Fortalecimiento de organizaciones</b>		
Reuniones	Q 25,000.00	<b>Q 25,000.00</b>
<b>Fase III Sensibilización</b>		
Creación y diseño documental de 10 minutos	Q 20,000.00	
Creación y diseño folleto popularizado	Q 10,000.00	
Impresión	Q 10,000.00	Q 40,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>Q 210,000.00</b>	<b>Q 210,000.00</b>

## CONCLUSIONES

- El diagnóstico de comunicación estableció que las víctimas del Municipio de San José Poaquil, Departamento de Chimaltenango, tiene acceso en primer lugar, a la radio, en segundo lugar la televisión y en tercer lugar a la prensa —Nuestro Diario y Prensa Libre— y los medios alternativos.
- El canal de comunicación apropiado entre el Programa Nacional de Resarcimiento y las Víctimas del Conflicto Armado en San José Poaquil, Chimaltenango, es a través del alcalde auxiliar y los miembros de la Junta Directiva de las organizaciones de víctimas.
- La recopilación de los testimonios de las víctimas del conflicto armado en San José Poaquil, Chimaltenango, se realizó con el apoyo de la junta directiva de las organizaciones de víctimas, en las que se identificó a víctimas de **violaciones a los derechos humanos: desaparición forzada, en segundo lugar ejecución extrajudicial y tercer lugar violación sexual.**
- Las víctimas utilizan el idioma kaqchiquel como código de comunicación lingüística y base para la comunicación comunitaria y para la comunicación externa —personas de otros municipios o desconocidos el idioma español.

Símbolos gráficos más utilizados por el grupo meta:

**Material de construcción:** adobe o lepa, techo de lámina o teja, piso de tierra y de block, con techo de lamina o terraza, piso cerámico o de tierra.

**Paisajes:** está rodeado de montañas, una laguna, ríos, centro ceremonial maya, la carretera se encuentra asfaltada.

**Vestimenta de la mujer:** güipil con figura de animales, flores, frutas, entre otros, corte con diversos colores, zapatos o sandalias, faja de varios colores, gancho o cinta —listón. Las mujeres jóvenes visten trajes de diversos municipios, no así la mujer adulta que únicamente utiliza el del Municipio.

**Utensilios domésticos:** ollas de barro y de peltre, canastos de caña y plásticos de dos agarradores, servilletas tejido a cintura con diversas figuras similares a los que contienen los güipiles, piedra de moler, tinajas de plástico, entre otros.

**Vestimenta de los hombres:** los hombres jóvenes viste camisa, pantalón, gorro o sombrero, cincho y zapatos. Los hombres —los abuelos— visten pantalón blanco, sandalias, faja de varios colores, jerga y sombrero.

**Oficio o profesión:** las mujeres, se dedican a los oficios domésticos y a la sastrería, dirigencia de grupos de mujeres, como comadronas entre otros. Los hombres, a la agricultura, zapatera y comercio

## RECOMENDACIONES

- Para la identificación de los medios masivos es necesario visitar la comunidad y realizar un sondeo de información —encuesta— con el grupo objetivo, para determinar el acceso a los medios de comunicación con los que cuenta. No es suficiente consultar la monografía del municipio porque ésta en algunos casos, no se encuentra actualizada, tampoco tomar al azar a la población, sin haber definido previamente el área de trabajo —por ser un municipio con diversas topografías, existen lugares con buena señal de algunos de los medios y otros con muy poca señal.
- Para establecer el canal apropiado de comunicación, es necesario realizar previamente un diagnóstico de comunicación, a fin de conocer la forma en que se relacionan, la forma de intercambiar sus mensajes e información; asimismo, para ir conociendo el perfil del grupo objetivo.

Es necesario, en primer lugar, contactar a una persona reconocido en la comunidad —Presidente de Comité y/o alcalde auxiliar— quien apoye la apertura del espacio con el grupo objetivo. Esto es porque se ha incrementado la inseguridad y ha generado una gran desconfianza entre los pobladores de las comunidades.

- Para poder recopilar "testimonios" es fundamental hablar el mismo idioma del entrevistado —idioma Kaqchiquel— porque esto genera confianza y seguridad de la vivencia que comparte el entrevistado. Para la recopilación, es necesario apoyarse en entrevistas semi-estructuradas, con preguntas abiertas y contar con suficiente tiempo — aproximado de 3 -4 horas— en el cual el entrevistador debe estar relajado y anuente a saber escuchar a la víctima.
- Para determinar los códigos y símbolos del grupo objetivo, la y el comunicólogo deben desarrollar la técnica de observación, porque es, a través de este medio, el cual se pueden determinar los códigos y símbolos apropiados —convivir con el grupo objetivo.
- Para definir la estrategia de comunicación, es necesario conocer el perfil del grupo objetivo, los medios de comunicación con mayor acceso e impacto, los recursos económicos y el tipo de impacto que uno pretende alcanzar.

## BIBLIOGRAFIA

**ASTORGA, Alfredo.**

Manual de Diagnóstico Participativo 2ª Edición. Editorial Hvmantitas.  
Buenos Aires.

**AGUILAR AGUILAR, Glenda Yvette.**

Efectos de la Comunicación Alternativa en Amatitlán. Tesis de grado.  
Escuela de Ciencias de de la Comunicación. Universidad de San Carlos  
de Guatemala. 2000. 18 p.

**CAMPOS DE MORALES, Klara.**

La Comunicación Rural y su Potencial Rural. Revista Marca. Guatemala.  
1998.

**COMISIÓN NACIONAL DE ESCLARECIMIENTO HISTÓRICO.**

Conclusiones y Recomendaciones. Guatemala 1997. 17 p.

**CHÁVEZ ZEPEDA, Juan José.**

Como Elaborar un Proyecto de Investigación. Tercera Edición.  
Guatemala. 2003.

**DE LA ROSA MARROQUÍN, Sonia Lisseth**

Utilización de Estrategias Comunicacionales en la Comercialización de  
Productos No Tradicionales". Tesis de grado  
Escuela de Ciencias de la Comunicación, Guatemala. Universidad de  
San Carlos de Guatemala. 2001.

**DOMINICK Joseph R.**

La Dinámica de la Comunicación Masiva. 2001. 15-18 p.

**ESCOBAR SANTIAGO, Ruth Gabriela.**

Modelo de estrategia de comunicación en el área rural, implementado en Concepción Tutuapa, San Marcos. Tesis de grado.

Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala. 1999.

**ESTUDIANTES DEL OCTAVO SEMESTRE PLAN DE AUTOFORMACIÓN PROFESIONAL A DISTANCIA. ECC-USAC.**

Planificación El Acceso Directo a la Comunicación. 2003.

**GABRIEL XIKUÍN Calixta**

La Función de los Guías y las Guías espirituales Mayas Kaqchiqueles en el contexto sociocultural del municipio de San José Poaquil, Chimaltenango. Tesis de grado.

Trabajo Social. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. 2000. 32 p.

**INDUKE RIVAS, Valeria Irene.**

Proceso para la Elaboración Alterno "El Folleto" Dentro de la Comunicación Popular sobre el Tema "El Liderazgo" dirigidas a las Promotoras Facilitadoras Afiliadas a la Coordinadora Nacional de Viudas de Guatemala en el Depto. de Quiché. Guatemala. Tesis de grado.

Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala. 2004.

**INTERIANO, Carlos.** Semiología y Comunicación. Guatemala. 1992

**KAPLUN, Mario.**

El Comunicador Popular. Caracas, diciembre 1982.

**LÓPEZ, Margarita.**

Políticas de Resarcimiento Cultural-PNR- Guatemala. 2005.



**MÉRIDA GONZÁLEZ, Aracelly Krisanda.**

Para elaborar y presenta el proyecto de tesis. Guatemala. 2000.

**MÉRIDA GONZÁLEZ, Aracelly Krisanta.**

Apuntes para la Redacción de Referencias Bibliográficas y citas dentro del texto. Guatemala.1997.

**MONZÓN GARCÍA, Samuel Alfredo.**

Introducción al Proceso de la Investigación Científica Aplicado a las Ciencias Sociales, de la Salud y Naturales. Colección Fundamentos, Editorial Óscar de León Palacios. Guatemala.2000

**PEDRONI CHAUTEMPS, Ana María.**

Semiológica un Acercamiento Didáctico. Guatemala. 1996.

**PROGRAMA NACIONAL DE RESARCIMIENTO.**

Plan Estratégico 2004-2008. Guatemala. 2004.

**QUIÑÓNEZ, José. A.**

El Pensamiento Estratégico en la Toma de Decisiones.

**VÁSQUEZ RAMOS, Reynerio.**

Métodos de Investigación Social. Tercera Edición. Guatemala. 2003.

**VELASQUEZ, Carmen**

Universidad Rafael Landivar. Guatemala 2003

**VELÁSQUEZ ZAPETA, Leticia**

Restitución Material, Programa Nacional de Resarcimiento. Guatemala .K  
2004.

**ANEXO 1**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

La presente boleta servirá para la realización del diagnóstico de comunicación, para víctimas del conflicto armado interno, en el municipio de San José Poaquil, Chimaltenango.

Municipio \_\_\_\_\_ Depto: \_\_\_\_\_

Comunidad \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Sexo: H \_\_\_ M \_\_\_

Edad: 20-30 \_\_\_ 30-40 \_\_\_ 50-60 \_\_\_ 70-80 \_\_\_

Etnia: Indígena \_\_\_ No indígena \_\_\_

Idioma: Español \_\_\_ Kaqchiquel \_\_\_

Ocupación: Agricultor \_\_\_ Comerciante \_\_\_ Ama de casa \_\_\_

Analfabeta Sí \_\_\_ No \_\_\_

Sexo: F \_\_\_ M \_\_\_

**1. RADIO**

1.1 ¿Tiene radio en su casa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

1.2 ¿Cuáles son las emisoras que más escucha?

a) \_\_\_\_\_ b) \_\_\_\_\_ c) \_\_\_\_\_

1.3 ¿Qué tipo de Programación transmiten esas radios?

**RADIO A**

Ranchera \_\_\_\_\_ Marimba \_\_\_\_\_ Noticias \_\_\_\_\_ Deportes \_\_\_\_\_

Evangélica \_\_\_\_\_ Románticas \_\_\_\_\_ Inglés \_\_\_\_\_

**RADIO B**

Ranchera \_\_\_\_\_ Marimba \_\_\_\_\_ Noticias \_\_\_\_\_ Deportes \_\_\_\_\_

Evangélica \_\_\_\_\_ Románticas \_\_\_\_\_ Ingles \_\_\_\_\_

**RADIO C**

Ranchera \_\_\_\_\_ Marimba \_\_\_\_\_ Noticias \_\_\_\_\_ Deportes \_\_\_\_\_

Evangélica \_\_\_\_\_ Románticas \_\_\_\_\_ Ingles \_\_\_\_\_

1.4 ¿En qué idioma se transmiten los programas?

Kaqchiquel \_\_\_\_\_ Español \_\_\_\_\_

1.5 ¿Qué días oye usted mas la radio?

Lunes \_\_\_\_\_ Martes \_\_\_\_\_ Miércoles \_\_\_\_\_ Jueves \_\_\_\_\_

Viernes \_\_\_\_\_ Sábados \_\_\_\_\_ Domingo \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

1.5 ¿Cuándo oye usted más la radio?

Mañana: \_\_\_\_\_ Tarde \_\_\_\_\_ Noche \_\_\_\_\_

**2. TELEVISIÓN**

2.1 Tiene usted algún televisor?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2.2 ¿Qué canales de televisión son los que más ve?

3 \_\_\_\_\_ 7 \_\_\_\_\_ 11 \_\_\_\_\_ 13 \_\_\_\_\_ Otro \_\_\_\_\_

2.3 ¿Qué programas son los que más le gustan?

a) \_\_\_\_\_ b) \_\_\_\_\_ c) \_\_\_\_\_

2.4 ¿Qué días son los que más ven?

Lunes \_\_\_\_\_ Martes \_\_\_\_\_ Miércoles \_\_\_\_\_ Jueves \_\_\_\_\_

Viernes \_\_\_\_\_ Sábados \_\_\_\_\_ Domingo \_\_\_\_\_

### 3. CABLE

3.1 ¿Hay alguna compañía de cable?

Si \_\_\_\_\_ ¿Cuál es? \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

### 4. MEDIOS IMPRESOS

4.1 Que periódicos se vende aquí?

Prensa libre \_\_\_\_\_ Al Día \_\_\_\_\_ Nuestro Diario \_\_\_\_\_

Siglo XXI \_\_\_\_\_ El Periódico \_\_\_\_\_

4.2 Que días se venden más los periódicos?

Lunes \_\_\_\_\_ Martes \_\_\_\_\_ Miércoles \_\_\_\_\_ Jueves \_\_\_\_\_

Viernes \_\_\_\_\_ Sábados \_\_\_\_\_ Domingo \_\_\_\_\_

### 5.1 TELEFONOS

5.1 Hay teléfono en su comunidad?

Si \_\_\_\_\_ ¿Cuál es? \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

5.2 ¿Entra la señal de teléfono celular en su comunidad?

Si \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

### 6. NUEVOS ESCENARIOS DE COMUNICACIÓN

5.1 ¿Qué tipos de reuniones se dan en el pueblo?

Reunión A \_\_\_\_\_

Reunión B \_\_\_\_\_

Reunión C \_\_\_\_\_

**ANEXO 2**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**HOJA DE DIAGNÓSTICO DE RADIO**

**1. Nombre de la radio:**

**2. Frecuencia:**

**3. Cobertura:**

**4. Propietario:**

**5. Contacto:**

**6. Dirección:**

**7. Teléfono:**

**8. Programas más escuchados y horarios:**

**9. En qué programa nos recomienda poner anuncios:**

**10. ¿Cómo hacemos para hacerles llegar material para ser transmitido?  
(Medio de transporte)**

**11. ¿Cuál es la tarifa que manejan para la difusión de cuñas radiales?**

**12. ¿Estaría dispuesto a colaborar como un servicio a la comunidad,  
transmitiendo mensajes del Programa de Resarcimiento?:**

**13. Notas adicionales que nos ayuden a entablar una relación con el  
servicio de radio.**