



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

**Diagnóstico y propuesta de comunicación para la conservación del  
Kakchikel en Santa María de Jesús, Sacatepéquez”**

Trabajo de tesis presentado por:  
**Claudia Liseth Orellana Marchorro**

Previo a optar al título de:  
**Licenciada en Ciencias de la Comunicación**

Asesor de tesis:  
**M.A. Elpidio Guillén de León**

Guatemala, noviembre 2017.



Índice Pág.

---

Resumen	VI
Introducción	VIII

**Capítulo I**

**Marco conceptual**

---

1.1. Antecedentes .....	12
1.2. Justificación.....	15
1.3. Planteamiento del problema.....	17
1.4. Alcances y límites.....	21

**Capítulo II**

**Marco teórico**

---

2.1. Comunicación.....	23
2.1.1. Comunicación como proceso.....	24
2.1.1. Propósitos de la comunicación.....	25
2.1.3. Clases de comunicación.....	26
2.1.4. Barreras de la comunicación efectiva.....	29
2.1.5. Modelo de comunicación.....	30
2.2. Diagnóstico comunicacional.....	33
2.2.1. Construcción del diagnóstico comunicacional.....	33
2.2.1.1. Reconocimiento o perfil del área.....	33
2.2.1.2. Priorización e identificación del problema.....	33
2.2.1.3. Selección y diseño de las herramientas de recolección....	37
2.2.1.4. Sistematización y análisis de resultados.....	37
2.3. Estrategia comunicativa.....	39
2.3.1. Identificación de las estrategias comunicacionales.....	41



2.3.2. Diseño de la comunicación estratégica.....	42
2.3.3. Estrategia comunicativa para el desarrollo.....	44

## **Capítulo III**

### **Marco metodológico**

---

3.1. Método.....	48
3.2. Tipos de investigación.....	48
3.3. Objetivos de la investigación.....	49
3.4. Técnica.....	49
3.4.1. Observación.....	50
3.4.2. Encuesta.....	50
3.5. Instrumentos.....	50
3.6. Población y muestra.....	51
3.7. Procedimiento.....	54

## **Capítulo IV**

### **Análisis de resultados**

---

4.1. Selección del problema.....	58
4.2. Diagnóstico comunicacional sobre la situación actual del idioma Kakchikel en Santa María de Jesús, Sacatepéquez.....	59
4.2.1. Perfil: comunidad de Santa María de Jesús, Sacatepéquez ....	62
4.2.2. Identificación y descripción de problemas.....	70
4.2.3. Priorización de problemas.....	75
4.2.4. Mapa de incidencias del problema central.....	79
4.2.5. Selección y diseño de las herramientas de registro.....	84
4.2.6. Sistematización, análisis e interpretación de resultados.....	86



4.3. Propuesta de comunicación para la conservación del Kakchikel en la comunidad de Santa María de Jesús Sacatepéquez.....	101
4.3.1. Comprensión de la situación.....	103
4.3.2. Nivel de causa y efecto del problema clave.....	107
4.3.3. Análisis de personas.....	108
3.3.4. Análisis del contexto.....	115
4.3.5. Planteamiento del problema.....	116
4.3.6. Cambio requerido del problema.....	116
4.3.7. Segmentación de audiencias.....	117
4.3.7.1. Definición de audiencia clave.....	118
4.3.8. Enfoque estratégico.....	122
4.3.9. Posicionamiento .....	125
4.3.10. Líneas de acción, canales y materiales de la estrategia.....	129
Conclusiones.....	133
Recomendaciones.....	134
Bibliografía.....	135
Anexos.....	141





**Índice de tablas** Pág.

---

1 y 2	Ficha técnica de los instrumentos .....	86
3	Matriz de triangulación final de resultados.....	88
4.	Conclusiones por variable de la matriz de triangulación.....	96
5.	Evaluación de NOPS del problema clave.....	98
6.	Socios y aliados estratégicos del proyecto de comunicación.....	103
7.	Análisis del contexto de Santa María de Jesús.....	115
8.	Segmentación de audiencias.....	117
9.	Cambios, barreras y objetivos de comunicación.....	120
10.	Detección estratégica para audiencia clave.....	124
11.	Actividad 1, especificaciones generales de actividades, canales, materiales y mensajes para la estrategia.....	129
12.	Actividad 2, especificaciones generales de actividades, canales, materiales y mensajes para la estrategia .....	131

**Índice de gráficos** Pág.

---

1.	Diagrama de comunicación de Lasswell.....	32
2.	Mapa referencial metodológico del diagnóstico comunicacional....	61
3.	Matriz de Vester.....	75
4.	Plano cartesiano interpretación de la matriz de Vester.....	77
5.	Mapa de incidencia del desprestigio del idioma.....	81
6.	Árbol de problemas.....	107
7.	Modelo socio ecológico de estrategia CCSyC.....	108
8.	Análisis socio-ecológico de personas.....	109
9.	Relación entre cambio social y objetivos de comunicación.....	118
10.	Puntos de contacto entre audiencia y marca.....	128



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

trabajo de tesis



**Diagnóstico y propuesta de comunicación  
para la conservación del Kakchikel**  
*en Santa María de Jesús, municipio de Sacatepéquez.*





## Resumen

---

<b>Título:</b>	Diagnóstico y propuesta de comunicación para la conservación del Kakchikel en Santa María de Jesús, Sacatepéquez.
<b>Autor:</b>	Claudia Liseth Orellana Marchorro
<b>Universidad:</b>	Universidad de San Carlos de Guatemala
<b>Unidad Académica:</b>	Escuela de Ciencias de la Comunicación
<b>Problema Investigado:</b>	¿Cuál es la situación del idioma Kakchikel en la comunidad de Santa María de Jesús, Sacatepéquez y cuáles son las herramientas comunicativas que se pueden plantear para contribuir a su conservación?
<b>Instrumento:</b>	Modelo de priorización de problemas denominado “Tabla de Vester” herramienta que facilita la identificación y la determinación de las causas y consecuencias en una situación problemática, desarrollada por el alemán Frederic Vester y aplicada con éxito en diversos campos. Modelo de estrategia de comunicación para el cambio social y de comportamiento (CCSyC) planteada por USAID como parte del proyecto C-CHANGE.
<b>Procedimiento:</b>	Aplicación de un proceso sistemático de diagnóstico para la identificación de problemas causales y sus alcances afectivo.

---



En cuanto al diseño propiamente de la estrategia, se recurrió a la adaptación del modelo de comunicación para el cambio social y de comportamiento (CCSyC) planteada por USAID como parte del proyecto C-CHANGE.

**Resultado y  
Conclusiones**

Un diagnóstico comunicacional en la comunidad Santa María de Jesús, Sacatepéquez, que evidenció un alto grado de desprestigio del idioma Kakchikel.

Se diseñó una propuesta comunicativa para la conservación del idioma materno en Santa María de Jesús, Sacatepéquez.

El análisis de resultados obtenidos en la fase diagnóstica es la base del diseño estratégico de comunicación que define líneas de acción a implementarse para conservar el idioma Kakchikel en la comunidad de Santa María de Jesús, Sacatepéquez.



## Introducción

---

El idioma es un elemento comunicacional que influye en el progreso y desarrollo de los ejes de una sociedad. En el caso del lenguaje materno incide en un plano cultural en una comunidad y, a nivel individual, de quienes integran esa sociedad, debido a que funge como eje vertebral de las interacciones entre sus miembros.

En el caso de los idiomas de origen maya, dada la subordinación al español que es el oficial, desempeñan dos funciones específicas, la primera es interna pues facilita la identificación y reconocimiento de los maya hablantes entre sí como miembros de un grupo étnico y de una comunidad lingüística, mientras que el *rol* externo, permite al maya descendiente diferenciarse de la comunidad ladina y de otros grupos étnicos.

La supremacía lingüística predomina y después de una larga lucha por rescatar los idiomas mayas y considerarlos como tales, se reconocen sólo como medios de comunicación muy restringidos, lo cual coloca al idioma materno en una condición de desuso o desprestigio social que acelera su proceso de desaparición, tal es el caso del Kakchikel en la comunidad de Santa María de Jesús, Sacatepéquez.

En tal sentido, este trabajo de tesis se constituye en un estudio de carácter cualitativo sobre el problema de la pérdida de dicho idioma en la comunidad referida, como un ejemplo práctico de la intervención comunicativa que busca a través de sus mecanismos y procedimientos establecer posibles vías comunicacionales para tratar dicha cuestión.

Inicialmente se implementó un diagnóstico comunicacional que facilitó la recopilación y el análisis de la información para identificar en las conclusiones líneas de acción reflejadas en el diseño de una propuesta



comunicativa para concientizar a los pobladores de Santa María de Jesús, sobre la importancia de la conservación de la lengua materna como parte de su acervo cultural. En tal sentido, el informe de investigación quedó organizado de la siguiente manera:

Capítulo 1: Un marco conceptual con los lineamientos que guiaron la investigación desarrollado con una caracterización muy general del contexto social en el cual se presenta el problema. Lo anterior para una mejor ubicación del trabajo con el respectivo análisis del problema, sus orígenes, evolución y raíces ideológicas.

En el Capítulo 2 está el marco teórico que trata las bases teóricas que respaldan el desarrollo y aplicación de los procesos prácticos de la fase diagnóstica y diseño estratégico. Estas bases más allá de ser simples referencias teóricas se traducen en el sustento de la aplicación metodológica de la actividad implementada.

En ese mismo orden, el Capítulo 3 contiene los marcos metodológicos que desarrollaron los parámetros procedimentales del proceso de investigación, mientras que en el Capítulo 4 están los análisis de resultados, es decir, el producto final del trabajo de tesis y en donde se materializan las motivaciones con la que fue concebido el presente trabajo.

El ejercicio práctico se dividió en dos fases: La primera fue la diagnóstica para determinar la situación real de la lengua materna en la comunidad seleccionada, para lo cual se aplicó el modelo de identificación y priorización de problemas de Vester. (Cárdenas; 2008: p 46)

La segunda fue la fase estratégica a partir de los resultados del diagnóstico y consistió en diseñar la propuesta comunicativa para concientizar a los pobladores de Santa María de Jesús sobre la



importancia de la conservación de la lengua materna como parte de su acervo cultural. Este apartado se ejecutó según criterios metodológicos del modelo de estrategia para el cambio social y de comportamiento – CCSyC– (2012), responsable de consolidar los logros alcanzados y que permite establecer patrones sociales de conducta que hagan posible la conservación del Kakchikel en el lugar y fortalecer su identidad. Al final, se encuentra el listado de referencias bibliográficas y anexos, parte esencial de la investigación desarrollada.



# ▶ Capítulo I



Diagnóstico y propuesta de comunicación  
para la conservación del Kakchikel  
en Santa María de Jesús, municipio de Sacatepéquez.

# Marco conceptual





## Título del tema: Diagnóstico y propuesta de comunicación para la conservación del Kakchikel en Santa María de Jesús, Sacatepéquez

### Capítulo I

#### Marco conceptual

---

#### 1.1. Antecedentes

Generalmente, las ramas de la lingüística dedican diversidad de estudios para describir las distintas lenguas mayas, así como su estructura, evolución y características. Lo anterior constata el estado bilingüe de muchas comunidades indígenas del país, con el consecuente panorama estadístico de uso y desuso de los idiomas de origen maya según su distribución y nivel de dominio.

Por otro lado, existen investigaciones sobre el proceso de castellanización de los pueblos de origen maya, bajo diversas perspectivas científicas particulares como la psicología, pedagogía, política e historia, entre otras, cuyo aporte es de gran importancia para esta temática.

En cuanto al estudio de la castellanización, hay varios informes investigativos al respecto, como el elaborado por Héctor Muñoz y otros autores (1980), en el Boletín de Antropología Americana, que estudió este fenómeno y el conflicto lingüístico que provocaba su adopción como segunda lengua, estudio que se aplicó a varios países de Latinoamérica entre ellos México y Guatemala, y que concluyó en que la castellanización lleva a los pueblos de origen maya a una crisis de identidad, con el cual el patrimonio cultural, local y nacional se ve amenazado. (p.47)

La Universidad del Valle de Guatemala formuló una ponencia del 26 al 28 de marzo 2011, con el tema: “Diversidad lingüística, democracia y desarrollo”, y



ahí se describió la castellanización como requisito para acercarse a la interculturalidad de los pueblos.

Otros estudios abordan la temática desde la perspectiva educativa planteando la necesidad de implantar una educación bilingüe con carácter intercultural, mientras que otros hablan de la desaparición de las lenguas en donde la castellanización monolingüista es una de las causas impulsada por factores extralingüísticos.

En resumen, parte de los estudios revisados abordan la castellanización en su etapa de bilingüismo enfocado a varios de los sectores sociales y, analizan la pérdida del idioma materno de los pueblos maya descendientes, esto desde las causas generales que impulsan a los maya hablantes a optar por la sustitución de su lengua materna por el idioma español.

A través de ello, se estableció que este fenómeno obedece a la influencia mediática y factores exógenos consecuencia de la transculturación, aculturación y globalización.

Sobre el campo de la comunicación, se abordó desde una visión mediática pero hay escasa investigación sobre estrategias para mermar la pérdida del idioma materno o para concientizar sobre la importancia de mantenerlo vivo, lo que se debe en gran medida a la pérdida paulatina del idioma materno de los pueblos de origen maya, variable de carácter antropológico y sociolingüístico, por lo tanto, el campo científico de la comunicación se limita a dar datos descriptivos sobre el fenómeno, más no correctivos a través de la comunicación estratégica.

Cabe mencionar la tesis Realidad Lingüística de Guatemala, presentada por Samuel Salomé López (1999) previo a optar por el título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, que tiene por objetivos investigar los estudios de las lenguas mayas de Guatemala, averiguar cuántos idiomas de origen



maya se hablan, así como el número de hablantes de cada uno de ellos y su localización geográfica.

En este texto didáctico concluyó que la existencia de los idiomas de origen maya evidencia la resistencia cultural y política de estos pueblos y que la vitalidad del idioma maya se arraiga más en los estratos bajos de esas comunidades.

Además, se considera que la declaración del idioma español como idioma oficial, es una herramienta sistemática contra los pueblos mayas y un atentado para el patrimonio cultural de Guatemala, esto denota la necesidad puramente cultural de procurar la conservación de los idiomas de origen maya ya que su desaparición, como bien concluye López, conlleva a la pérdida del acervo cultural de los pueblos de origen maya y del Patrimonio Cultural de la Nación.

En dicha tesis, no se encontró aportes concretos acerca de la intervención del campo de la comunicación en la solución de la pérdida paulatina de los idiomas de origen maya originada por la sustitución de la lengua materna por el español.

Si bien hay trabajos enfocados en la elaboración de estrategias de comunicación como herramienta para la solución de varios problemas relacionados con el tema, el enfoque específico para la conservación de los idiomas de origen maya es prácticamente nulo, por ello este trabajo podría abonar esfuerzos a este tema específico, siendo este un campo fértil en donde las ciencias de la comunicación pueden hacer un buen papel, pues son la herramienta más poderosa para lograr una integración y un cambio en los hábitos y comportamiento de las personas ya que este es su fin primordial.



## 1.2. Justificación

Generalmente, cuando se habla de la pérdida paulatina del idioma de origen maya en las comunidades indígenas, se piensa que este fenómeno se debe a la influencia directa de factores exógenos como los medios de información social, pues son los principales enajenantes de las culturas; la introducción de las Tics (Tecnologías de la información y comunicación), pues se aduce que son herramienta globalizadas que exigen como requisito fundamental la adopción de otros idiomas para poder acceder a ellas y la migración a la capital o al exterior del país, ya que al regresar a sus comunidades de origen, los maya descendientes traen otras costumbres y las introducen dentro de su círculo, lo que de alguna manera altera la cultura local de los habitantes.

La globalización y la inducción de estos factores hacia el proceso de transculturación y aculturación de los pueblos, afecta como es natural la columna vertebral de la cultura, el idioma, a lo cual Santa María de Jesús no es ajena.

Aun así, muchos maya hablantes optaron por adoptar al español como segundo idioma, sin que afecte su idioma materno, convirtiendo a las comunidades de origen maya comúnmente en bilingües. Aquí es donde el caso de la comunidad de Santa María de Jesús toma relevancia, pues la pérdida paulatina del idioma materno no es un fenómeno de incidencias únicamente exógenas sino más bien endógenas, pues junto a los factores externos que intervienen en la pérdida del idioma de origen maya, existe un factor agravante que es la tendencia monolingüista del español que pretende sacrificar de manera intencional el idioma materno y acapararlo en su totalidad.

De los anteriores razonamientos, nació la inquietud de abordar la temática de la pérdida del idioma materno en esta comunidad y fue necesario aplicar un



diagnóstico para identificar ¿qué lleva a los habitantes de Santa María de Jesús a abandonar su idioma materno por completo? con ello se pretendía averiguar si ellos estaban conscientes de las consecuencias más relevantes de este fenómeno para su acervo cultural e identidad étnica como punto de partida para diseñar una propuesta de comunicación asertiva que contribuya a la solución de la problemática, pues el abandono de la lengua materna no usual de la comunidad mayense, sobre todo en un país como el nuestro, en donde el etnocentrismo en las comunidades maya hablantes está fuertemente arraigado.

Herbert Dávila (entrevista realizada en 2015), indicó que más del 97% de los habitantes es descendencia maya Kakchikel y que puede ser que ellos mismos opten por el monolingüismo o castellanización dejando que desaparezca el pilar cultural de toda sociedad, el idioma materno.

Ante esto, se consideró necesario determinar los factores que provocan dicho fenómeno, es decir las causas de este comportamiento en los pobladores de la comunidad de Santa María de Jesús y analizarlas para sugerir la adopción de medidas correctivas y asertivas desde el punto de vista comunicativo.

Entonces este estudio será un importante aporte del campo de las ciencias de la comunicación y para la temática de la pérdida de los idiomas de origen maya en nuestro país, dado que este fenómeno está inmerso en el área de estudio de disciplinas como la sociolingüística, lingüística y antropología, entre otras, las ciencias de la comunicación, que proveen una herramienta efectiva para la solución del problema, el cual se convirtió en una propuesta de estrategia comunicativa para la conservación del idioma materno en la comunidad en cuestión, el objeto de esta tesis.

Entre tanto, se constituye igualmente en un aporte para la ciencia en general sobre cada uno de los elementos de la problemática en cuestión, y que son



objeto de estudio de distintos campos científicos que pueden contribuir a la conservación de la lengua materna en los habitantes de Santa María de Jesús Sacatepéquez.

También se busca motivar a nuevas investigaciones sobre el tema o convertirse en un referente para explorar los elementos que forman parte de este estudio y que puede ser utilizado como punto de partida para estudios que guarden relación con la temática expuesta en el mismo, así como generar otras estrategias comunicativas que contribuyan a la conservación de la lengua materna en la misma o en otras comunidades que posean características similares.

Además, se convirtió en una oportunidad pertinente para realizar un ejercicio práctico de confrontación teoría-realidad que permitió poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de la preparación académica y evidenciar la capacidad de observación y análisis del profesional de la comunicación social, en este caso del investigador, factor determinante para el desempeño eficiente de esta profesión.

### **1.3. Planteamiento del problema**

Es importante tomar en cuenta que el desarrollo lingüístico y cultural de una comunidad se encuentra determinado por varios factores, uno de ellos es la situación socioeconómica y cultural en la cual está inmersa, por otro lado, los factores de carácter ideológicos que influyen decisivamente en este proceso.

La conquista española del territorio guatemalteco supuso la ruptura del orden establecido por los pueblos indígenas, en consecuencia, hubo una reordenación de las relaciones sociales, culturales, económicas y políticas que afectó las relaciones lingüísticas y comunicativas de los pueblos de origen maya, ya que esa diversidad cultural y étnica paradójicamente



favoreció la imposición del español, promoviendo su expansión como lengua de prestigio durante el período colonial y en adelante.

La principal consigna, era integrar a los indígenas a la vida social a través de la estandarización de un idioma que fuese común a todos, lo que facilitó la comunicación entre colonos y nativos con la intención de aniquilar las lenguas mayas y el contenido cultural y de idiosincrasia a la cual le daban vida, para introducirlos al sistema de valores del invasor, el instrumento; un proceso que ha llegado hasta nuestros días “la castellanización de los pueblos indígenas”.

Dada la importancia del idioma como instrumento integrador de la sociedad y como canal comunicativo, cabe advertir que “en un país como Guatemala, el carácter pluricultural y multilingüe ha transformado en muchos casos a la lengua en una barrera comunicativa de carácter social, es decir, que no cumple su función integradora sino todo lo contrario, a tal grado que a lo largo de su historia la diversidad étnica que conforma la sociedad guatemalteca ha entrado en una rivalidad cultural-comunicativa etnocentrista que se ha transformado en una situación problemática y compleja para la sociedad en general” (Bruzón, 2016, p.31).

El monolingüismo se convierte en una barrera comunicacional que aísla los pueblos de cualquier forma de comunicación, desarrollo e interacción con su colectivo social, ya que dicha resistencia solo conlleva al mono hablante maya descendiente, a la marginación lingüística, cultural, social, política y económica, lo cual es lógico en un país como Guatemala, que posee diversidad étnica, cultural y lingüística.

No obstante, castellanizarse no significa precisamente aniquilar la lengua materna, si se opta por el castellano como segunda lengua. Existen muchos pueblos de hecho la mayoría de ellos en el país, cuyas lenguas heredadas de sus antepasados limitan su uso comunicativo a la vida familiar,



ceremonias religiosas o a la administración de los asuntos comunitarios, pero utilizan el idioma castellano por funcionalidad, atendiendo a la necesidad comunicativa inherente a todo grupo social para su subsistencia dentro de la dinámica social nacional.

Según lo anterior, es fácil inferir que la relación entre estructura social y la lengua se establece a partir de las necesidades que plantea la estructura social y que la estructura lingüística satisface, como medio comunicativo a nivel particular y colectivo.

En el caso de los pueblos de origen maya en Guatemala, los hablantes disponen de una competencia cultural y comunicativa que engloba la capacidad lingüística, es decir, disponen de un repertorio de patrones de acción verbal para satisfacer y responder a necesidades de comunicación, los cuales se desarrollaron a lo largo de la historia de la sociedad a partir de las necesidades de cooperación en la división social de trabajo.

En una sociedad bilingüe, esta competencia incluye mecanismos de selección en el uso de la lengua según patrones y situaciones comunicativas específicas, determinadas por la situación, contexto de instituciones sociales, intencionalidad y realización de patrones de acción verbal. Entonces, la situación comunicativa es una unidad en alguna institución.

En otras palabras, el uso de la lengua se define por su funcionalidad en momentos en que la comunicación es decisiva para la organización de los procesos económicos, sociales políticos y culturales en que los participantes ejecutan determinados patrones de acción verbal.

El español es el idioma de uso oficial que abarca casi todas las funciones públicas, políticas, legales, comerciales, literarias, científicas y educativas de la vida nacional, por ello, la castellanización es un proceso lento pero inminente e irreversible que encuentra algunos tropiezos. Por un lado, la





resistencia lingüística total en poblaciones donde aún hay monolingüismo mayense, con aceptación parcial en aquellas comunidades indígenas que adoptaron el castellano como segunda lengua y por el otro, la aceptación total del español por la lengua materna y con ello, la desaparición de los idiomas de origen maya, lo que significa para muchos pueblos la pérdida de su identidad cultural.

Éste es el caso de la población indígena de Santa María de Jesús, en donde los pobladores optaron voluntariamente por sustituir el Kakchikel, su lengua materna, por el castellano, y pese a la pérdida de los idiomas de origen maya es un fenómeno bastante generalizado en toda Latinoamérica, Guatemala no es la excepción y no es común que esto sea impulsado por los propios hablantes, dadas las circunstancias etnocentristas.

En otro orden de ideas, el estudio de este fenómeno compete a ciencias como la antropología y la sociolingüística, cuyos aportes identifican causas y describen consecuencias de esa situación, pero pocas veces se presentan alternativas para su solución. Aquí resulta relevante y oportuna la intervención de las ciencias de la comunicación, pues es necesario hacer comprender a los habitantes de Santa María de Jesús, la importancia que tiene para ellos, el conservar su lengua materna incluso sin abstenerse de aprender un segundo idioma.

En tal sentido, se planteó la interrogante que se tradujo precisamente, en el objeto de estudio de la esta investigación: **¿Cuál es la situación del Kakchikel en la comunidad de Santa María, Sacatepéquez y cuáles son las herramientas comunicativas que se pueden plantear para contribuir a su conservación?** Es decir, cómo puede intervenir la comunicación en la concientización de los pobladores sobre la importancia de conservar su lengua materna para su comunidad.



#### **1.4. Alcance y límite**

Como en toda investigación cualitativa, es necesario fijar límites y alcances de la misma, en ese sentido, este estudio se delimitó de la siguiente manera:

##### **1.4.1. Objeto de estudio**

La situación del idioma Kakchikel en la comunidad de Santa María de Jesús, Sacatepéquez y las herramientas comunicativas adecuados, para su conservación como lengua materna.

##### **1.4.2. Limitación geográfica**

El estudio se realizó en la zona central de la comunidad de Santa María de Jesús, municipio del departamento de Sacatepéquez, de Guatemala, ubicado a 54 km. de la ciudad capital.

##### **1.4.3. Limitación temporal**

En cuanto a la temporalidad de la investigación, fue en el período de mayo 2015 a marzo 2017.

##### **1.4.4. Limitación poblacional**

El grupo que fue objeto de este estudio lo integran 210 hombres y mujeres maya descendientes, entre los 13 y 60 años de edad, de cualquier nivel socioeconómico y académico y entre ellos, 10 empleados públicos que residen en dicho espacio geográfico.

## ▶ Capítulo II



Diagnóstico y propuesta de comunicación  
para la conservación del Kakchikel  
en Santa María de Jesús, municipio de Sacatepéquez.

# Marco teórico



## Capítulo II

### Marco teórico

---

#### 2.1. Comunicación

“La comunicación es una experiencia antropológica fundamental. De forma intuitiva, comunicar consiste en intercambiar con el otro. Sencillamente no es posible la vida individual y colectiva sin ella.

No existe la comunicación en sí misma, siempre está ligada a un modelo cultural, es decir, a una representación del otro, porque comunicar consiste en difundir, pero también en interactuar con un individuo o una colectividad, el acto banal de la comunicación condensa en realidad la historia de una cultura y de una sociedad...” (Wolton Dominique 2005: p. 22)

Como señalan Farace, Monge y Rusell, y Myers y Myers, citados por Fernández: “toda comunicación contiene información, pero no toda información un valor comunicativo. La comunicación se refiere a un tipo específico de patrones informativos: los que se expresan de forma simbólica. Por tanto, la información que no puede traducirse de esta manera no tiene valor comunicativo.” (2009: p.18)

En ese sentido, Antonio Pasquali (1999) afirma que “el término comunicación debe reservarse a la interrelación humana, al intercambio de mensajes entre hombres, sean cuales fueren los aparatos intermediarios utilizados para facilitar la interrelación a distancia. Luego de un gran esfuerzo de abstracción definitoria concluye considerando a la comunicación como: La relación comunitaria humana consistente en la emisión-recepción de mensajes entre interlocutores en estado de total reciprocidad, siendo por ello un factor esencial de convivencia y un elemento determinante de las formas que asume la sociabilidad del hombre”.





De manera más sencilla, para el autor Carlos Interiano, (2003: p.9) “La comunicación es un fenómeno de interacción social... Toda sociedad necesita, para su desarrollo, establecer relaciones entre los hombres y éstos con sus instituciones... Es el elemento a través del cual el hombre ha hecho posible el avance científico, tecnológico y en todos los órdenes de la vida...”

Podemos deducir que la comunicación es inherente a la actividad humana, que le permite al hombre desarrollarse a nivel individual y colectivo en todas las áreas que competen su vida social y que, además, contribuye en sobremanera a preservar la vida como especie. Así, esta ciencia es mucho más que un simple intercambio de información entre dos seres o más y es más bien la herramienta que condiciona su comportamiento frente a la vida social.

### 2.1.1. Comunicación como proceso

“Es el proceso mediante el cual se emite un mensaje que pretende ser transformado y en el que participan agentes emisores y receptores, siendo los segundos quienes decodifican la información para así dar respuesta y completar el proceso llamado comunicación”. (González, José Ma. et.al.: p.1)

Parafraseando a Interiano (2003) sea cual fuere el concepto que escojamos para definir el término, debemos tener cuidado de incluir dentro del mismo los elementos indispensables para el acto comunicativo los cuales son:

- **Comunicador o emisor:** es quien emite o envía un mensaje, de este depende en gran medida que los mensajes sean correctamente decodificados por quien los recibe.
- **Perceptor:** es quien recibe el mensaje enviado por el comunicador, éste puede ser individual o grupal. Su función principal es captar, almacenar, analizar o sintetizar y responder a los mensajes recibidos.



- **Mensaje:** es la información que deseamos transmitir; el conjunto de ideas, sentimientos que el comunicador envía al receptor.
- **Canal:** este es el medio a través del cual se transmiten los mensajes, son diversos y depende de las circunstancias y necesidades históricas de la humanidad.
- **Código:** Interiano lo define como el conjunto estructurado de signos, en base a ciertas leyes propias, utilizado para la elaboración de mensajes. En otras palabras, un código es producto de un acuerdo social.
- **Contexto:** se constituye en el marco socio-económico y cultural donde se difunden los mensajes en un determinado periodo histórico.
- **Retorno:** proceso mediante el cual se da una respuesta a los mensajes recibidos, también conocido como retroalimentación, respuesta o *feed back*. Y puede darse utilizando los mismos o bien diferentes canales y códigos. (Interiano: 2003, p.12-21)

### 2.1.2. Propósitos de la comunicación

“La comunicación consiste en un acto mediante el cual un individuo (ser humano, animal u objeto) establece con otro u otros un contacto que le permite transmitir una determinada información. La realización de un acto comunicativo puede responder a diversas finalidades:

- a. Transmisión de información.
- b. Intento de influir en los otros.
- c. Manifestación de los propios estados o pensamientos.
- d. Realización de actos.” (González, José Ma.: s.f.: p.1).



### 2.1.3. Clases de comunicación

A través de la historia el ser humano ha tenido la necesidad de interactuar con otros individuos esto mediante la comunicación.

Existen varios tipos de comunicación, pero para efectos de esta investigación se abordaron solo aquellos que son susceptibles a la temática que se desarrolla, entre ellas:

- **Comunicación interpersonal:** “es el proceso por el cual, el ser humano interactúa con otros, para transmitir información, dudas y emociones. Este tipo de comunicación se lleva a cabo cuando hay dos o más personas involucradas en el proceso comunicativo. La comunicación interpersonal es la forma de comunicación más importante para el hombre.”(Recuperado de: <http://teoriascomunicativasunicaes.blogspot.com>).
- **Comunicación intercultural:** Según M. Rodrigo (1999) se define como comunicación intercultural la que resulta de la interacción entre hablantes de lenguas y culturas diferentes. Los interlocutores que participan en encuentros interculturales experimentaron previamente procesos de socialización distintos y desarrollaron marcos de conocimiento diferente. Su competencia intercultural permite satisfacer eficazmente sus necesidades comunicativas superando esas diferencias.

Para este autor, en la actualidad, se suele distinguir entre dos tipos de comunicación intercultural: la interpersonal, que se produce entre individuos y la mediada, entre medios de comunicación y miembros de una sociedad. A pesar de esta distinción, ambas están interrelacionadas.

Para que exista una comunicación intercultural eficaz son muy importantes, estas cinco actitudes: Que los interlocutores estén motivados por conocer la otra cultura y muestren empatía con ella, que tomen conciencia de la propia cultura y sus procesos de comunicación, que presten atención a los



elementos que forman parte de la comunicación no verbal, que asuman que el mal entendido forma parte de los encuentros interculturales y se esfuercen por interpretar el sentido e intención última de las palabras de sus interlocutores, es decir, negociar no sólo el significado del mensaje sino también su fuerza elocutiva.

- **Comunicación alternativa:** Lewis citado por Corrales y Hernández (2003) sostienen que la comunicación alternativa, propone lo alterno a los medios tradicionales, es decir a los más utilizados. En esta práctica hay un intento implícito de suplantar a los medios tradicionales, oponiéndose a los sistemas de los medios de comunicación de masas y sus implicaciones sociales. Lewis retoma el informe de la UNESCO sobre la comunicación en el mundo para reafirmar: “La comunicación alternativa se refiere a estructuras y tradiciones que se establecen como suplemento de la tradición principal debido a que ésta última no satisface plenamente las necesidades de comunicación de ciertos grupos”. (p.70)

“La comunicación alternativa no es una actividad en sí, dotada de una finalidad que se agota en sí misma, sino que está al servicio de una tarea global, entendida como un proceso de toma de conciencia, de organización y de acción de las clases subalternas. Al hablar de comunicación, se recalcan las funciones informativo - cultural, por eso se descartan aspectos documentales como los que generalmente se ofrecen en centros de investigación, bibliotecas y archivos de medios de comunicación. Las alternativas de comunicación han de ir orientadas a la generación de fuentes, mensajes, y líneas de trabajo informativo comunicacional a través de la creación de centros alternativos de comunicación popular”. (Aguirre, citado en Simpson. 1986: 61)





Por su parte, pareciera ser que la opción que surge de y para la comunidad se origina en las mentes de individuos que, inspirados por la realidad, proponen una mirada ajena a la del poder, que, por lo regular, resulta más crítica que la difundida por los medios tradicionales y controlados. Es así como se visualiza que la comunicación alternativa resulta de un proceso social alternativo, que difiere en forma, función y contenido al proceso social propuesto por el sistema dominante, generalmente guiado por la relación del gobierno y los medios de comunicación tradicionales. El gran acierto de los medios alternativos es que nacen a partir de la visión de los propios individuos, aquéllos que en su diario existir son partícipes de la realidad social. (Corrales y Hernández: 2003; p.6)

- **Comunicación Persuasiva:** “La persuasión es una herramienta de comunicación útil para transformar ideas, creencias, actitudes y, en el mejor de los casos, comportamientos. A menudo tiene mala fama (ya que se confunde con la manipulación, es decir, el uso de artimañas para convencer al otro de que haga algo en contra de sus intereses) pero en realidad, estamos rodeados de mensajes persuasivos. Se utiliza en los discursos políticos, en los medios de comunicación, para enamorar; la utilizan los grupos religiosos, los ecologistas, los vendedores e, incluso, los psicólogos.

Las técnicas de persuasión se dividen en dos grupos: las racionales y las emocionales. Algunas técnicas racionales son la argumentación, lógica, retórica, método científico y evidencia. Entre las emocionales están la publicidad, la fe, imaginación, propaganda, seducción, culpa y lástima.

Un mensaje efectivo transmite eficazmente la intención comunicativa. Para ello debemos sincronizar tres piezas clave en la comunicación: el mensaje verbal, el mensaje no verbal y las emociones en juego.



El mensaje verbal sigue un recorrido desde el emisor hasta el receptor con tantas interferencias que siempre sorprende que consigamos entendernos. Está lo que se debió decir, lo que se quiso decir, lo que se creyó haber dicho, lo que se calló, lo que realmente se dijo, lo que el otro escuchó, lo que entendió, lo que pensó que el emisor quiso decir y lo que estaba esperando que se entendiera.

Persuadir es un arte porque tiene en cuenta tanto lo que tú quieres transmitir como lo que tu interlocutor está recibiendo, sus respuestas, sus sentimientos y sus intereses. Es la base de cualquier negociación y permite la conexión emocional entre dos personas, imprescindible para crear un buen vínculo”. (Recuperado de: <https://www.uv.mx/blogs/uvi/2009/02>)

#### **2.1.4. Barrera de la comunicación eficaz**

Diversas barreras retardan o distorsionan la comunicación. En esta sección nos ocupamos de las más importantes en el tema que concierne a este estudio: “(...) al comunicarse dos personas ocurren muchas cosas, en lo más simple y cotidiano, la comunicación mutua, o sea, se disgrega en preguntas, respuestas, explicaciones, y aclaraciones.

Una simple comunicación implica tanto, que las personas pueden tener problemas para entender, sobre todo si el tema era complejo, existe distracciones, o cualquier cosa”. (Nova Adriana: 2004: p.1)

Las barreras que existen en la comunicación, tienen tres categorías que limitan una comunicación efectiva:

- a) Verbales:** “Estas son la forma de hablar, que se interponen en la comunicación, a modo de ejemplo: personas que hablan muy rápido, o no explican bien las cosas. Las personas que hablan otro idioma es



obvia la barrera, pero incluso a veces nuestro propio idioma es incomprensible, por nosotros mismos, ya sea por diferencia de edad, clases sociales, nivel de educación e incluso entre dos profesionales, de distinto interés (...) el no escuchar bien, es otro tipo de barrera verbal, cuando no existe atención.” (Ibíd.)

- b) Interpersonales:** “Es el asunto entre dos personas, que tienen efecto negativo en la comunicación mutua. Estas barreras interpersonales más comunes, son las suposiciones incorrectas, y las percepciones distintas.
- ✓ **Suposición**, es algo que se da por hecho. Correcta o no correcta la suposición será una barrera en la comunicación.
  - ✓ **Percepción**, es lo que uno ve y oye, es nuestro punto de vista, ósea dos personas pueden percibir un tema con distinto significado, cuando tomamos un punto de vista como un hecho nos cerramos a otras perspectivas.” (Ibíd.)
- c) Culturales;** Los prejuicios con relación a la edad, sexo, raza, o religión son también barreras interpersonales. Estos prejuicios pueden ser tomados negativamente, según como se planteen. (Ibíd.).

### 2.1.5. Modelo de comunicación

Dentro de la investigación, el modelo de comunicación es la base para comprender las técnicas, estrategias y herramientas comunicacionales empleadas dentro de la organización, objeto de este análisis.

“Los modelos de la comunicación son aquellos esquemas teóricos del proceso de la comunicación que han sido elaborados para facilitar su estudio y comprensión.” (Recuperado de: <https://www.ecured.cu/>)



Según Serrano (1991) es: “una simplificación o descripción gráfica de un fragmento de la realidad, algunas de sus funciones son las siguientes: a) Mostrar las principales partes de una estructura o proceso y su relación; b) Presentar una visión panorámica (...); c) Ayudar a descifrar información, al simplificar la información que de otra forma podría parecer ambigua o complicada; d) Guiar a quien interpreta hacia los puntos clave de un sistema o proceso e) Hacer posible la predicción exitosa o el curso de determinados eventos”. (p.111)

Entre los modelos para analizar mejor el proceso comunicativo expuesto en este estudio están los siguientes:

✓ **Modelo de comunicación de Lasswell**

“Su primer mérito está en superar la Teoría hipodérmica, pero la principal virtud de este modelo de la comunicación es que consiguió una primera y necesaria delimitación de los elementos (al menos alguno de ellos) que componen el proceso comunicativo. Por otro lado, estructura los posibles estudios de la comunicación y los campos de investigación a los que corresponden y contribuyó a desarrollar posteriores estudios sobre los efectos”. (Recuperado de: <https://octavioislas.files.wordpress.com>).

Según Lasswell, para describir la comunicación es necesario responder lo siguiente: ¿Quién dice qué? ¿En qué canal? ¿A quién? y ¿con qué efecto?, atribuyendo a cada respuesta un análisis determinado:

**Quién:** análisis de control, **dice qué:** análisis de contenido, **en qué canal:** análisis de los medios, **a quién:** análisis de la audiencia, **con qué efectos:** análisis de los efectos.



## Explicación del modelo

- **Quién:** sujeto estimulador que genera estímulos buscando una respuesta en el sujeto experimental.
- **Qué:** estímulo comunicativo que origina una conducta comunicativa.
- **En qué canal:** instrumentos que hacen posible la aplicación de los estímulos comunicativos.
- **A quién:** sujeto experimental que recibe los estímulos y que va a reaccionar ante ellos.
- **Con qué efectos:** respuesta obtenida en correspondencia con el estímulo.



(Gráfica No.1 modelo tomada de Zuloaga: 2009)

Cordero, (s.f.) afirma: “a este modelo le interesa estudiar todos los aspectos de la comunicación que conocemos, además, se preocupa por las intenciones del mensaje y el medio por el que se transmite. (Recuperado: <https://es.scribd.com/doc/38967735/EJEMPLOS-DE-MODELOS-DE-COMUNICACION>).



## **2.2. Diagnóstico comunicacional**

“El diagnóstico de comunicación es un proceso de investigación, análisis, interpretación y síntesis de problemas internos y externos de una organización, y genera un conjunto de acciones estratégicas para afrontar las necesidades de circulación de sus mensajes, contenidos y la gestión de sus medios mediante alternativas que solucionen las causas de las dificultades detectadas”. (Bances: 2007: s.p)

### **2.2.1. Construcción del diagnóstico comunicacional**

#### **2.2.1.1. Perfil o reconocimiento del área**

“Población o beneficiario a quiénes afecta o a quién sirve la institución, una estrategia no puede ser para todo el país, porque se dan diferencias culturales, políticas, económicas y sociales, se coloca el campo de trabajo, es decir describir el medio donde actúa la institución y si el problema es temporal (que tiempo tiene problema o espacial)”. (Rojas Litzzy: 1999: doc. en línea: s. p.) En este apartado se describirá la población de Santa María de Jesús Sacatepéquez.

#### **2.2.1.2. Priorización e identificación de problemas**

“De acuerdo con los problemas encontrados, se dan paso a su priorización, para hallar el problema central de investigación; es necesario aclarar que el enfoque se fundamenta en encontrar la relación de causa y efecto dentro del conjunto de problemas, y a través de dicho apareamiento establecer el problema de mayor causalidad que se considera el más dinámico o motriz, a partir de éste problema prioritario (...) bajo el cual se enfoca el proceso de investigación.



El reto se ubica en observar la incidencia del problema central de investigación o prioritario sobre la estructura... y de esta forma identificar su dinámica y movilidad para establecer las posibles alternativas de superación y solución estratégica”. (Cadenas A. María: 2008 p. 47)

En este caso se agotará este proceso a través de la herramienta cualitativa Matriz de Vester.

➤ **Matriz de Vester**

“La herramienta que facilita la identificación y la determinación de las causas y consecuencias en una situación problemática es la "Matriz de Vester". Técnica que fue desarrollada por el alemán Frederic Vester y aplicada con éxito en diversos campos.

En términos generales una matriz es un arreglo de filas (o hileras) y columnas, que por convención toma a las primeras, a nivel horizontal y las segundas, lógicamente a nivel vertical. En la matriz se ubican los problemas detectados tanto por filas como por columnas en un mismo orden previamente identificado,” (Chimbilia, Jojo C.: 2009: s.p.)

“Esta herramienta, consiste en la confrontación de cada problema con cada una de las diferentes opciones enunciadas como dificultades, para lograr medir el nivel de causalidad o la relación de efecto que conlleva cada uno, y bajo este presupuesto ponderar su impacto, de acuerdo a los siguientes niveles: 0 = Nulo causalidad, 1 = Bajo causalidad, 2 = Medio causalidad y 3 = Alto causalidad. La fórmula es: mayor valor (+) el menor valor de cada eje “X, Y” / 2 = punto medio.

Una vez ponderados los resultados individuales mediante la fórmula matemática enunciada que consistió en sumar el mayor valor de cada eje más el menor valor de cada eje dividido entre dos, queda como resultado el punto medio de “X” y el punto medio de “Y”, para construir



el plano cartesiano que nos facilitará la ubicación de cada problema en los diferentes cuadrantes a saber.

Para interpretar la matriz, se realiza a continuación un gráfico de un plano cartesiano que determina en cuatro cuadrantes la importancia de cada problema”. (Op. Cit.: p. 47-48).

➤ **Plano cartesiano**

“Esta herramienta es resultado de consolidar la matriz de causa y efecto para plasmar los problemas identificados en un mapa de ubicación con cuatro cuadrantes y estas características:

- **Cuadrante de poder:** En este espacio se ubican aquellos problemas con alta causalidad y, por ende, dinámicos en la estructura organizacional, de tal manera que se caracterizan por su movilidad y potencia, pues al influir sobre ellos se pueden resolver problemas de otros cuadrantes. Se puede denominar también cuadrante dinamizador.
- **Cuadrante de conflicto:** En este espacio están aquellos problemas relacionados con las causas y dependen de los ubicados en el cuadrante de poder. También se le denomina cuadrante dependiente.
- **Cuadrante de Indiferencia:** Espacio para aquellos problemas que no ejercen influencia de causalidad y se consideran de baja movilidad para la generación de alternativas de solución en la organización. También se conoce como cuadrante neutro.
- **Cuadrante de Inercia:** Espacio para aquellos problemas que carecen de importancia significativa y contemplan una nula influencia sobre los cambios organizacionales. Este cuadrante también se denomina inmóvil.” (Ibíd.: p.49)





A partir del desarrollo de la Matriz de Vester y su análisis, se determina el problema central de investigación. El siguiente paso después de la priorización es analizar las incidencias del problema central.

➤ **Mapa de incidencias del problema central**

“Es una herramienta que permite verificar los efectos del problema en cada una de las áreas de la organización. A partir de la graficación del mapa de incidencia, el investigador podrá tener mayor claridad de los ejes en los cuales debe hacerse mayor énfasis; y a su vez, identificar los elementos reiterativos a partir de la dinámica del problema en la organización”. (Ibíd.: p. 50)

“Por medio de este esquema se observó cómo inciden ciertos factores dentro de las diferentes áreas de la organización. De igual forma, determinaremos el tipo de relación que tienen y así hallaremos las variables significativas que serán el eje de investigación y por ende el problema central”. (Mora B. Luisa F: 2008 p.48)

➤ **Resultados del mapa de incidencias**

“El mapa de procesos permitirá identificar las constantes que en todas las áreas se presentan como una dificultad”. (ibíd.)

“El mapa de procesos nos permitirá la elaboración de un esquema narrativo, que nos permitirá hacer visible un conjunto de efectos e incidencias a analizar, cuyo valor radica en evidenciar las posibles variables en el proceso de desarrollo metodológico.

Es decir, se definirá cuáles son las variables más importantes y que se deben investigar en el proceso del diagnóstico (...) Cada variable es una unidad de análisis y observación sobre los efectos del problema central de investigación, a partir del cual se diseñarán las herramientas



de registro de información con base en preguntas de tipo cualitativo y cuantitativo sobre los procesos de comunicación”. (Cadenas A. María: 2008; pp. 53,55)

### **2.2.1.3. Selección y diseño de las herramientas de registro de información**

“Con base en las consideraciones anteriores, procederemos a diseñar las herramientas de registro de información con las cuales abordará su respectiva aplicación sobre un público específicos (...) De esta forma obtendremos la información pertinente sobre cada unidad de análisis relacionada con el problema central de investigación y nos permitirá observar la incidencia y movilidad en la estructura organizacional y en sus públicos”. (Ibíd.: p.56)

### **2.2.1.4. Sistematización, análisis e interpretación de resultados de los instrumentos de recolección de información**

“Esta etapa es crucial en el proceso de investigación y nos permitirá obtener resultado y conclusiones significativas que se desprenden del cruce o contraste entre variables y herramientas; para ello utilizaremos la Matriz de Triangulación”. (Ibíd.: p.89).

#### **➤ Matriz de triangulación de resultados**

“La matriz de ponderación, contraste o triangulación es una herramienta de doble entrada que permite establecer una correlación entre las variables y las herramientas utilizadas en el proceso de investigación; permite que el investigador pueda realizar una compilación de la información que arrojaron cada una de las herramientas aplicadas, tanto cualitativas como cuantitativas, de modo que al leer cada columna o



lectura vertical se puede lograr una mirada panorámica sobre cada variable al final de esta lectura, se pueda realizar una conclusión significativa sobre los resultados por cada variable; así mismo, se pueda realizar una lectura en fila u horizontal sobre los alcances de cada herramienta, deduciendo de esta forma su versatilidad, utilidad o dificultad en el proceso de aplicación y posterior análisis; con ello se logra una lectura de los atributos de cada herramienta relacionada con cada variable”.

(...) En síntesis, se puede señalar que esta herramienta matricial facilita la comparación y el contraste de los resultados y con ello se logra detectar las posibles alternativas de solución que subyacen a las conclusiones de las variables y los resultados de las herramientas encontradas. En este punto del diagnóstico es categórico señalar que se pueden identificar posibles alternativas de solución como resultado del análisis e interpretación de la matriz de triangulación”. (Mora B. Luisa Fernanda: 2008: P. 69)

“Con esta herramienta se dará paso al cruce de datos e información identificados con las (...) entrevistas y encuestas. La matriz de triangulación permite contrastar los resultados de las herramientas aplicadas en correlación con las variables de análisis definidas, con el propósito de tabular e interpretar la información resultante y establecer las conclusiones preliminares que permitan orientar la propuesta de comunicación que puede implementarse en la institución humanitaria para beneficio de la población de sus proyectos”. (Estupiñán, Rossana: 2008: p.107)



El instrumento permitirá exponer los resultados de las herramientas aplicadas y se diseñará esta matriz para tener mayor claridad frente a las variables.

#### **2.2.1.5. Resultados preliminares del diagnóstico**

“Con las conclusiones de la matriz de triangulación, tienen lugar los resultados preliminares que serán el punto de partida para la formulación de la propuesta que responderá a las necesidades comunicacionales... identificadas con la anterior herramienta”. (ibíd.: P.117)

#### **2.2.1.6. Presentación de opciones de solución:**

“Las alternativas de solución son la síntesis de la matriz de triangulación, obtenida a partir de los resultados de la aplicación de las herramientas a las tres variables. A continuación, mostraremos las alternativas que se obtuvieron”. (Cadena A. María: 2008, p.89)

### **2.3. Estrategia comunicacional**

“Una estrategia es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin”. (<http://planeacion-estrategica.blogspot.com>).

“Estrategia es la determinación de los objetivos a largo plazo y la elección de las acciones y la asignación de los recursos necesarios para conseguirlos”. A. Chandler” (sf)

“Es la forma llegar a unos objetivos planteados siguiendo una serie de acciones. “La estrategia de comunicación consiste en definir con claridad quiénes somos y qué ofrecemos. Nada más, y nada menos”.<sup>20</sup> “La estrategia de comunicación se convierte en el pegamento que da coherencia a la mezcla que encauza el curso de las acciones comunicativas que va a permitir



alcanzar los objetivos asignados en un espacio-tiempo dado y en una referencia obligada para todos los comunicadores de la organización”.<sup>21</sup>

Para llegar a formular tácticas que permitan cumplir objetivos es pertinente establecer un plan mediante una estructura metodológica, este nos obliga a trazar mayores directrices en el proyecto y darle dirección”. (Tomado parcialmente de Mora Bautista: 2008: p.14)

Cuando se habla de comunicación estratégica se suele relacionar el tema con actividades como marketing, publicidad, desarrollo corporativo y relaciones públicas, entre otros. Por tal razón, definiremos el concepto: “Comunicación estratégica es la práctica que tiene como objetivo convertir el vínculo de las organizaciones con su entorno cultural, social, y político en una relación armoniosa y positiva desde el punto de vista de sus intereses y objetivos” (Tironi y Cavallo: 2004: p. 27).

“La tarea fundamental de la comunicación estratégica es proyectar la imagen, basada en la identidad de la organización social, con el fin de crear confianza, nexos y lazos con la comunidad y público objetivo, en conclusión, con el medio en el cual se encuentra inserta”. (Mujica A. Gladys: 2007: p.10)

Según Rafael Pérez (2001), la comunicación estratégica es cualquier actividad planificada que busca llegar a las metas esenciales de la comunicación: motivar, persuadir, informar y promover la acción. A través de ella es posible diseñar planes para evitar los “ruidos” o barreras que pueden surgir.

Consiste en diseñar y aplicar maniobras y acciones de comunicación empresarial y/o institucional, para que todos los recursos de comunicación interna y externa se coordinen de tal manera que permitan cumplir los objetivos propuestos. (p. 46)



### 2.3.1. Identificación de las estrategias comunicacionales

“Hablamos de estrategias comunicativas como un tipo de operaciones en las cuales una sucesión de acciones está relacionada entre sí por una finalidad común”. (Ballesteros C.:2005: p.40).

“La estrategia constituye planes, potencialmente conscientes, para resolver lo que un individuo reconoce como un problema. (...) la dimensión dinámica e interactiva de las estrategias comunicativas comparte cierto grado de improvisación, porque están en función de la actuación de los demás participantes. El uso de las estrategias depende de la capacidad de planificar la propia conducta comunicativa (...)”. (ibíd.).

En otras palabras, para poder determinar el tipo de estrategia comunicativa el “emisor se sitúa en la perspectiva de los receptores y utiliza varios tipos de estrategias comunicativas para garantizar en la medida de lo posible la información que se considera nueva, sea clara y comprensible para los destinatarios. El propósito de estas estrategias es ayudar a la perspectiva para que el discurso resultante sea menos denso semánticamente, se comunique progresivamente la información nueva y cierto grado de redundancia permite al receptor recibir y comprender información a la misma velocidad elocutiva que el emisor la emite”. (ibíd.)

Se infiere que no existe una clasificación específica de los tipos de estrategias, simplemente se atiende al hecho comunicacional que se pretende resolver. Por orden de relación en función a la psicología de la comunicación se pueden diferenciar cuatro tipos: persuasión, información, concientización, movilización.

El diagnóstico más el trabajo de campo arroja datos informativos y sugiere cómo utilizarlo a través de géneros y formatos, para decidir lo que se quiere hacer: QUE = Contenido y COMO = FORMA (formatos) según el enfoque.



- **Persuasión:** puede ser el receptor que demanda información. Se debe crear un estado de expectación un ambiente de expectativa, inducir una necesidad de búsqueda de mayor información en el receptor la persuasión crea curiosidad.
- **Información:** no se debe informar del hecho sin antes predisponer para luego complementariamente informar (datos cinéticos), así los receptores responderán de buen agrado.
- **Sensibilización:** no es eslogan, los mensajes deben llegar a la razón y al instinto ya que no debe comprar nada.
- **Concientización:** en esta se debe plantear un cambio de algo que se sabe y se tiene información del problema social que lo agobia (al receptor) y demanda el servicio de la institución. La concientización viene desde el punto de vista del receptor. Concientizar es de ambas partes.
- **Movilización.** Esta induce a la acción de la población beneficiaria que va a demandar el servicio institucional en función a los objetivos. En cada tipo se debe decidir en función al diagnóstico, (...). (Mafalopulos y Chris Kamlongera; 2008; p 21)

### 2.3.2. Diseño de la comunicación estratégica

Toda estrategia comunicativa lleva en sí es un proceso y un método lógico el cual para mejorar y alcanzar todo lo propuesto por este autor, cumple tres funciones: obliga a reflexionar y analizar sobre las relaciones de una organización y de una marca con su público, define una línea directiva de la comunicación y proporciona coherencia a la pluralidad de una organización.



“Si bien uno de los objetivos principales de la comunicación estratégica es la buena proyección de la imagen, además ésta sirve para encauzar el poder de la comunicación, con el fin de incidir en los resultados y orientación de los objetivos, a través del control y la organización. “Es necesario controlar y estructurar la comunicación con el fin de que los resultados se acerquen lo más posible a los objetivos” (Pérez Rafale: 2001: p 462).

“Se puede definir una estrategia como una serie sistemática y bien planificada de acciones que combinan diferentes métodos, técnicas y herramientas, para lograr un cambio concreto u objetivo utilizando los recursos disponibles, en un tiempo determinado. (Mafalopulos y Kamlongera; 2008; p 19)

“La elaboración de una estrategia de comunicación es un arte, no una ciencia y hay varias maneras diferentes de abordar la tarea. Los consejos a continuación es sólo una guía.

Ya sea que sus comunicaciones estratégicas estén diseñadas para un proyecto específico o para el mismo período que la estrategia de la organización, que debe incluir los siguientes elementos: objetivos, audiencias, mensajes, herramientas y actividades, recursos, los plazos, evaluación y modificación.” (Hovland; 2005: s.p.)

La comunicación estratégica es la clave que abre paso a los objetivos de la propuesta final de este documento donde se insertan procesos de cambio social y para lo cual se propone un concepto tan elemental en el curso que lleva la investigación. La comunicación para el desarrollo será entonces el eje sobre el cual girará la estrategia comunicacional, a partir de los resultados de la investigación, trenzada con los anteriores conceptos.





### **2.3.3. Estrategia comunicativa basada en comunicación para el desarrollo**

“Se refiere a la vinculación de la comunicación estratégica en proyectos de desarrollo como herramienta de cambio en el comportamiento de una comunidad, que es conducida al compromiso de sus miembros con una causa común, requisito fundamental para lograr un desarrollo sostenible.

Dentro de este marco, la comunicación para el desarrollo busca circular información a públicos específicos, atender sus necesidades e inquietudes y responder apropiadamente. En este sentido, fomenta la participación de los agentes involucrados para la construcción, ya sea ésta dentro de un proyecto específico desde salud, educación o desarrollo rural hasta desarrollo del sector privado, reforma financiera o judicial, la idea es construir el mayor consenso posible, mejorando para ello el grado de entendimiento público y promoviendo un diálogo informado entre todas las partes involucradas.

La comunicación para el desarrollo implica la creación de mecanismos que amplíen el acceso público a información sobre las reformas; el fortalecimiento de la capacidad de los gobiernos de escuchar a la población y negociar con las partes involucradas; el fortalecimiento de las organizaciones de base para lograr un proceso más participativo; y la realización de actividades de comunicación basadas en estudios de opinión pública.

La importancia de la comunicación para el desarrollo o el cambio social radica en que la comunidad llegue a modificar comportamientos y actitudes que obstruyen el paso del progreso hacia la reapropiación de sus condiciones, derechos, cultura y cohesión social, con lo cual se estaría promoviendo la construcción de un plan de vida conjunto que involucraría al total de la población con sus expectativas y aportes, que son la misma base de la propuesta de transformación, desde la comunicación, a partir los propios procesos iniciados por la comunidad.



Para dar lugar a estos procesos de transformación y desarrollo social, se emplean una serie de herramientas diseñadas para responder a las necesidades expuestas y son, además, una propuesta que nace del seno de la población.” (Estupiñan Rossana: 2008: p.14)

“La Comunicación para el Desarrollo, es el diseño sistemático y el uso de actividades de participación, enfoques de comunicación, métodos y medios para compartir información y conocimiento entre todos los socios en un proceso de desarrollo rural, para asegurar el entendimiento mutuo y el consenso que lleva a la acción. Tiene como fin facilitar la participación de la población en todos los niveles del proceso de desarrollo, para identificar e implementar políticas apropiadas, programas y tecnologías (...) con el fin de mejorar las estrategias de vida de la población, de una manera sostenible” (Mefalopulos y Anyaebaum; 2008, p.9)



## ▶ Capítulo III



Diagnóstico y propuesta de comunicación  
**para la conservación del Kakchikel**  
*en Santa María de Jesús, municipio de Sacatepéquez.*

# Marco metodológico



## Capítulo III

### Marco metodológico

---

#### 3.1. Método

Estos son los métodos utilizados:

a) **Método deductivo:** Se estudió el problema partiendo de conceptos generales para llegar a conceptos particulares e interpretar resultados.

b) **Método inductivo:** Se estudió el problema partiendo de conocimientos particulares para llegar a lo general y así obtener conclusiones.

c) **Método de análisis:** Se utilizó para hacer un estudio detenido de cada parte que integra el problema, con la finalidad de conocer sus principios constitutivos o estructurales.

d) **Método de síntesis:** Permitió explicar y reunir los distintos elementos de un todo, es decir, el hallazgo.

#### 3.2. Tipos de investigación

Para este estudio utilizaron varios tipos de investigación, estos son:

a) **Investigación descriptiva:** Se describió la problemática y después del análisis, los hallazgos más relevantes de la temática en cuestión.

b) **Investigación analítica:** Se analizaron los resultados obtenidos de las encuestas circuladas entre los pobladores del lugar.

c) **Investigación cualitativa:** Se tomó como base el comportamiento de los pobladores para el análisis de los diferentes aspectos y las razones que lo gobiernan, es decir, las causas de la problemática en estudio.



d) **Investigación cuantitativa:** Se aplicó para entender las motivaciones y comportamientos de los individuos la cual se proyectó en términos de porcentajes.

### **3.3. Objetivos de investigación**

#### **3.3.1. General**

Determinar la situación actual del idioma Kakchikel en la comunidad de Santa María de Jesús, Sacatepéquez, con la aplicación de un diagnóstico de comunicación que permita establecer medidas paliativas para solucionar la problemática detectada.

#### **3.3.2. Específicos**

- Identificar los principales problemas que enfrenta el idioma Kakchikel en la comunidad de Santa María de Jesús, Sacatepéquez, a través del diagnóstico comunicacional con el objeto de establecer qué está provocando su desaparición.
- Analizar la información obtenida de la aplicación del diagnóstico a fin de describir de manera concreta los resultados de la investigación.
- Diseñar una propuesta de estrategia comunicativa que concientice a los pobladores de Santa María de Jesús, sobre la importancia de la conservación de la lengua materna como parte de su acervo cultural.

### **3.4. Técnica**

Según Tecla, (2008) “una técnica es el conjunto de procedimientos que servirán para la recolección de la información”. En ese sentido y en





correspondencia a la metodología mencionada al inicio de este apartado, las técnicas utilizadas para la recolección de la información de este estudio, son las siguientes:

- **Observación:** “Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.” (Palomo J.:2001: p.56) Con su aplicación se buscó la apreciación del comportamiento que adoptan los individuos frente al fenómeno, esta fue de carácter no participativo.
- **Encuesta:** técnica de investigación que se utilizó para recopilación de los datos para la elaboración del diagnóstico previo al diseño de la estrategia comunicativa, mediante un cuestionario elaborado para este fin.
- **Matriz de Vester:** “Técnica que fue desarrollada por el alemán Frederic Vester y aplicada con éxito en diversos campos, la cual facilita la identificación y la determinación de las causas y consecuencias de una situación o problema” (Vallés: 2016).

### 3.5. Instrumentos

Herramientas que el investigador usa para recopilar y obtener información. En correspondencia a las técnicas utilizadas, se implementaron los siguientes:

- a) **Cuestionario:** Según Tecla (2008: p.49): “Auxiliar efectivo de la investigación científica (...); sirvió para sintetizar la técnica de la encuesta y la observación, lo que permitió centrar la atención en los aspectos más importantes. Para su elaboración se requirió de algunos conocimientos previos del estudio, ya que (...) “el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permitiendo además aislar



ciertos problemas que nos interesan principalmente y minimizará la realidad a cierta cantidad de datos esenciales”. (Ibíd.)

- b) **Tabla de priorización de Vester:** Su aplicación facilitó la identificación relacional y determinación de causas y consecuencias de las situaciones o problemas detectados.
- c) **Plano cartesiano de la matriz de Vester:** Mapa de ubicación determinado por cuatro cuadrantes donde se plasmaron los problemas identificados. Fue utilizado para consolidar los resultados de la matriz de causa y efecto.
- d) **Mapa de incidencia:** Se utilizó para verificar los efectos del problema y su dinámica social.
- e) **Matriz de triangulación o contraste:** Es una herramienta de doble entrada que permitió establecer una correlación entre las variables y las herramientas utilizadas en el proceso de investigación. (Cárdenas, 2008. P.77)

### 3.6. Población o universo

Habitantes de la zona central de la comunidad de Santa María de Jesús, municipio del departamento de Sacatepéquez, específicamente hombres y mujeres entre los 13 a 60 años de edad, distribuidos en los siguientes rangos: adolescentes, de 13 a 18; adultos jóvenes, de 19 a 30; adultos, de 31 a 40 y adultos mayores de 41 a 60 años, sin importar nivel socioeconómico y académico más 10 empleados municipales de ambos sexos.

#### 3.6.1. Muestra

Por razones de tiempo, recursos y objetividad de la información, se estableció que debido a la característica del universo se emplearía el procedimiento de muestreo probabilístico para el cual fue necesario determinar el tamaño de la





muestra (n) y seleccionar los elementos muestrales para que todos tuvieran probabilidad de ser elegidos.

Según Hernández Sampier (2000) para ello se agotó este procedimiento:

- a) **Tamaño y selección de la muestra:** Debido a que se desconocía el tamaño real de la población (N) para lograr conocer el tamaño de la muestra (n) se tomó una muestra piloto, con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{S^2}{V^2} \begin{matrix} \text{(varianza de la muestra)} \\ \text{(varianza de la población)} \end{matrix}$$

Fue necesario conocer lo siguiente: n= el tamaño de la muestra, Se= error estándar, se<sup>2</sup>= error estándar al cuadrado. La fórmula que nos sirvió para calcular la varianza (V) de la población (N) y la varianza de la muestra (n) fue la expresión  $S^2 =$  varianza de la muestra, la cual pudo determinarse en términos de probabilidad donde  $S^2 = p(1-p)$  y en donde  $p = \frac{\text{No. resultados favorables}}{\text{No. resultados posible}}$ .

Por cuestiones de objetividad se fijó el error estándar en 0.01, lo que significa 90 % de probabilidades (p) de que el valor de la media maestra ( $\hat{y}$ ) se situara dentro del intervalo de confianza que se calcula en 90% y la varianza (V) se estima en:

$$\begin{aligned} \frac{n = S^2}{V^2} &\longrightarrow p(1-p) = P = 90 \div 100 = 0.9 \quad (0.9(1-0.9) = 0.09) \\ &\longrightarrow (0.015)^2 = 0.000225 \\ n &= 0.09 \div 0.000225 = 400 \end{aligned}$$



De acuerdo al procedimiento anterior el tamaño de la muestra piloto fue de 400, a partir de la cual se calculó el tamaño de la muestra real. En este caso se aplicó la fórmula para población finita con estos parámetros: se disminuyó el margen de error estándar a 0.05, (i) lo cual indica un nivel de confianza de 95% y la varianza (V) se conservó estimada en 0.015. Sustituyendo los datos, entonces:

$$n = N \div i^2 (N-1) + 1 = 400 \div (0.05^2 (400-1)+1)$$

$$n = 400 \div (0.0025*359+1) = 400 \div (1.89) = 400 \div 1.90 = \mathbf{210}$$

Los datos fueron seleccionados con muestreo aleatorio sistemático que selecciona al azar al primer individuo, eligiéndose el resto a intervalos fijos. Para ello se halló el coeficiente de elevación:  $N/n = 400 \div 210 = 1.90 = 2$  (siendo N el tamaño de la población y n el tamaño de la muestra).

Se eligió al azar un número no superior al coeficiente de elevación en este caso “1 o 2” que fue la cifra a partir de la cual se inició la selección. El resto se eligió sumando sucesivamente el coeficiente de elevación al último número hallado.

Es decir, se eligió el “2” y se procedió de la siguiente manera  $2+2= 4$   $+2= 6$   $+2= 8$  y así sucesivamente. Entonces se tomó como parte de la muestra al individuo 2, 4, 6, 8...etc. hasta lograr los 210 elementos necesarios que conformaron la muestra real del presente estudio. (1991: p: 216).



### **3.7. Procedimiento**

Para tratar los datos obtenidos mediante la investigación y dado el carácter de la información, se utilizó para su análisis e interpretación la técnica denominada matriz de triangulación, que se constituyó en un cuadro de doble entrada en donde se consignaron los datos cuantitativos y cualitativos por variables.

Con ello, se logró tabular e interpretar la información resultante y se establecieron las conclusiones preliminares que permitieron orientar la propuesta de comunicación diseñada para la conservación del idioma materno en la comunidad de Santa María de Jesús Sacatepéquez.

## ▶ Capítulo IV



Diagnóstico y propuesta de comunicación  
para la conservación del Kakchikel  
en Santa María de Jesús, municipio de Sacatepéquez.

# Análisis de resultados



## Capítulo IV

### Presentación y análisis de resultados

---

Este capítulo busca exponer los resultados del trabajo de la investigación, los cuales se presentarán en tres fases, la primera sobre cómo se seleccionó el problema que dio origen a este trabajo de tesis que es “La pérdida del idioma materno (Kakchikel) en Santa María de Jesús, Sacatepéquez”, únicamente a manera de referencia.

En la segunda fase se presenta el proceso de aplicación del diagnóstico comunicacional realizado en la comunidad de Santa María de Jesús, en cuyos resultados se refleja la situación del idioma materno (Kakchikel) en dicha comunidad. Es importante resaltar que esta investigación es eminentemente de carácter cualitativo, por lo que los resultados de la información obtenida a través de los instrumentos se presentan en una matriz de contraste y conclusiones.

Por último, en la tercera fase se exponen los pasos desarrollados para el diseño de la propuesta comunicativa orientada a la concientización de los habitantes sobre la importancia de conservar el Kakchikel como idioma materno.

Tanto del diagnóstico como el procedimiento de diseño de la propuesta comunicativa que se constituyen en los productos finales de esta tesis.



Capítulo IV  
análisis de resultados



# Diagnóstico de comunicación Situación del idioma kakchikel en la comunidad de Santa María de Jesús, Sacatepéquez



Diagnóstico y propuesta de comunicación  
**para la conservación del Kakchikel**  
*en Santa María de Jesús, municipio de Sacatepéquez.*





#### 4.1. Selección del problema

La aplicación de esta herramienta permitió indagar las distintas situaciones problemáticas en la comunidad de Santa María de Jesús, lo que facilitó la identificación de una serie de factores tanto cualitativos como cuantitativos de carácter social, los cuales fueron medidos, ponderados y transformados en variables de intervención comunicacional.

La elección del problema general previo a este diagnóstico se realizó a través de la recopilación de información basada en la entrevista personal y la observación directa. En ese sentido se utilizó una entrevista con preguntas generales (**véase Anexo D-1**), se elaboró y aplicó una especie de guía de observación con los temas que se deseaban conocer para obtener suficientes elementos que permitieran retratar la realidad social y comunicacional de la población rural de Santa María de Jesús. Esto permitió posteriormente confrontar la información y hacer un análisis general en busca de principios, circunstancias y problemáticas que se constituyen en causas y determinantes de la situación de esta comunidad.

Así también, facilitó la identificación de una serie de problemas generales que saltaron a la vista con la simple observación, mientras que otros fueron detectados a través de las entrevistas y un pequeño sondeo entre la población local y las autoridades, políticas, religiosas y sociales, que en este caso colaboraron con sus puntos de vista e información, misma que posteriormente fue confrontada para poner en evidencia en la problemática que dio origen a este trabajo de tesis.

Como se explicaba anteriormente la búsqueda de los problemas suele ser un tanto compleja y mezclada porque las expectativas, intereses y *roles* que se cumplen al interior de las sociedades humanas dan diversas visiones de la realidad y en ocasiones es difícil establecer cuál de ellos es el principal.





En este caso en particular, se seleccionó como problemática general “**La pérdida del idioma materno, (Kakchikel) en la comunidad de Santa María de Jesús Sacatepéquez**”, en función de la cual se desarrollará todo el proceso de diagnóstico.

A continuación, se presenta las etapas que fueron desarrolladas para durante la aplicación del diagnóstico.

#### **4.2. Construcción del diagnóstico**

c/ “El uso del *Diagnóstico* es sumamente valioso porque su método de investigación participativa involucra a la comunidad en el proceso de planificación del programa de comunicación desde un principio. Con esta metodología, las necesidades y los problemas de la gente se identifican, se definen y se priorizan mientras se descubren las oportunidades y soluciones que existen en la comunidad.

Los segmentos más afectados de la comunidad debido a estos problemas y necesidades pueden ser seleccionados durante este diagnóstico. Estos importantes segmentos de la comunidad se conocen como “grupos de interacción”.

La metodología busca descubrir los asuntos tratables que pueden resolverse con la aplicación de la comunicación. A menudo, tales temas de comunicación están relacionados con las características socio-económicas y culturales de los grupos de interacción e incluyen sus percepciones, valores, conocimientos, actitudes y prácticas vinculados con los problemas y necesidades seleccionados.

Como método de investigación, el *Diagnóstico Participativo de Comunicación Rural* también identifica en la comunidad los sistemas tradicionales y



modernos de comunicación, para utilizarlos en la interacción con la población durante la implementación del programa. Un estudio de línea de base cuando se combina con el *Diagnóstico Participativo de Comunicación Rural* se convierte en una herramienta eficaz que permite llegar a objetivos muy claros para planificar, implementar y administrar actividades efectivas de comunicación, con la gente”. (Tomado parcialmente de: (Mefalopulos y Anyaebaum; 2008, p.13).

Por otra parte, Luisa Fernanda Bautista (2008), en su “Propuesta de Gestión del Talento Humano y la Comunicación”, indica a propósito de diagnóstico que, “este análisis es una investigación cualitativa a profundidad que permite detectar falencias en base a las que se construye una hipótesis sobre la cual se trabaja y posteriormente se plantean soluciones y alternativas que se ajusten a las necesidades comunicativas de la organización tanto interna como externamente”.

Al respecto se puede inferir que el proceso de estrategia comunicacional consta de dos fases, la primera constituida por el diagnóstico y la segunda en el diseño propiamente dicho de la estrategia comunicacional.

Con respecto al diagnóstico aplicado en la comunidad de Santa María de Jesús y a partir de la contextualización inicial de la problemática descrita de la pérdida del idioma materno (Kakchikel), se buscaron situaciones susceptibles de intervención comunicacional, definiendo así la pertinencia para el desarrollo del trabajo de investigación.



# MARCO REFERENCIAL METODOLÓGICO DEL DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN



(Gráfico No. 2; Mapa referencial del Diagnóstico; modelo tomado de Cárdenas: 2008)



#### 4.2.1. Perfil de la comunidad de Santa María de Jesús, Sacatepéquez

Para efectos de esta investigación fue seleccionado el municipio de Santa María de Jesús del Departamento de Sacatepéquez, debido a que cuenta con los requerimientos necesarios para la ejecución de la presente investigación al ser una comunidad rural habitada casi en su totalidad por la etnia indígena de origen Maya-Kakchikel cerca de la ciudad capital pues dista de esta a 55 kilómetros y a 10 de la cabecera departamental con dirección al sureste.

- **Historia**

Algunos cronistas cuentan que a partir de 1540 algunos ya dan noticias de este municipio, el cual era administrado por la orden religiosa conocida como los dominicos. El primer asentamiento poblacional se estableció en el siglo XVI conocido como “Pueblo Chiquito”, sin embargo, un deslave provocó que en 1816 fuera trasladado al lugar que ahora ocupa el casco urbano del área.

A este lugar se le denominaban el “aserradero”, por la abundancia de árboles maderables susceptibles de explotación para la satisfacción de necesidades locales y como medio para la obtención de ingresos al ser comercializados en el mercado de la región y de la ciudad capital.

La tradición oral de la comunidad, cuenta que en tiempo de la conquista vinieron seis matrimonios huyendo de la pavorosa erupción del volcán Santa María, así lo describe, Álvarez Arévalo, citado por Pérez Quán (2012): “Caminaron estas pobres familias con su chucho, su pollo, su comal, su guacal, su patojo a la espalda y con su caite a veces en la mano.

Hallaron que aquí había vida, y aquí hay una imagen en la iglesia que trajeron desde Santa María de Jesús Quetzaltenango hace cientos de años, la vinieron a poner donde formaron el pueblo primero en el lugar que se llama pueblo chiquito o Ch’aqaya”. (p. 29)



Según cuentan los ancianos, en pueblo chiquito había una iglesia y los pobladores en vez de imagen ponían a una mujer en el altar mayor, por lo cual la población fue castigada con una fuerte lluvia que se llevó la iglesia y destruyó el pueblo.

Después del suceso, los pobladores construyeron otra iglesia ahora conocida como el calvario con el mismo estilo colonial y que fue semidestruida por el terremoto Santa Marta en el año 1773.

Herbert Dávila, (2015) “El lugar donde se encuentra ahora la iglesia, el parque, el mercado y la municipalidad era el cementerio general, pero como la población ya había sufrido dos veces, entonces decidieron que la población fuera trasladada a donde está ahora y el cementerio se trasladó en el lugar que ocupa actualmente. Cuando se construyó el drenaje de la plaza, la iglesia, el mercado y el parque se encontraron restos humanos, tazas, escudillas de barro, cadenas, collares de oro y plata. Un mito que habla de la fuerza que poseían los hombres antiguos de Santa María ya que bastaban dos o tres para cargar una pesada viga de la iglesia para lo cual ahora se necesitan hasta 15 hombres.”

- **Datos generales**

Santa María de Jesús, municipio del departamento de Sacatepéquez, tiene una extensión territorial de 34 kilómetros cuadrados. Es de clima frío y se ubica dentro de las cuencas hidrográficas de los ríos Achiguate y María Linda, con una elevación de 2,054 metros sobre el nivel del mar.

- **Límites**

Al norte colinda con los municipios de Magdalena Milpas Altas y La Antigua Guatemala; al sur con Palín (Escuintla); al este con I Magdalena Milpas Altas y Amatitlán (Guatemala) y al oeste con La Antigua Guatemala.



- **División Político- Administrativa**

El municipio está estructurado en cuatro cantones identificados únicamente con número ordinal (primero, segundo, tercero y cuarto), los cuales se dividen en sectores que constituyen referencias locales. También tiene una pequeña colonia denominada Cruz San Antonio. No cuenta con aldeas o caseríos.

- **Principales vías de Acceso**

Por la ruta 10, que también se ha llamado Walter Williams y que de la cabecera departamental de Antigua Guatemala conduce rumbo al sur, hay 10 kilómetros a Santa María de Jesús. Con dirección al sur por la carretera departamental Sacatepéquez 1, son aproximadamente 14 kilómetros a Palín, donde entronca con la carretera Interoceánica CA-9, mientras que al noreste lleva a la cabecera municipal de Amatitlán.

De Antigua Guatemala a San Lucas Sacatepéquez, por la carretera asfaltada ruta nacional 10, son aproximadamente 17 kilómetros al enlace de la Interamericana CA-1 en el Puente de San Lucas. Asimismo, hay caminos, roderas y veredas, que unen a sus poblados y propiedades rurales entre sí con los municipios vecinos.

- **Transporte**

Cuenta con un sistema de transporte colectivo extraurbano que sale y entra del municipio cada hora y un sistema de microbuses que se movilizan cada 10 minutos, hacia la cabecera departamental e poblados aledaños.

- **Medios de Comunicación**

Entre los medios de comunicación en el lugar hay 2 radios comunitarias, aunque se reporta la existencia unas 6 radios pirata, 17 líneas telefónicas domiciliarias, una para los Bomberos Voluntarios y otra de servicios comunitarios, para un total de 19 líneas en servicio de la telefonía fija.



También hay telefonía móvil, Tv nacional y cable, presencia de todos los periódicos (predomina Nuestro Diario), internet en menor escala, 5 café internet, además de otros como un altoparlante en el centro de la plaza del pueblo, los llamados pregoneros, así como el mensaje de boca en boca a partir de la misa.

- **Población**

La población actual de Santa María de Jesús se calcula en 29,600 habitantes, 52% son mujeres y 48% hombres (adultos) y un porcentaje similar en menores de 43% hombres y 57 % mujeres, los cuales integran un aproximado de 4600 familias con un promedio de 8 integrantes cada una. Étnicamente conformados en un 97% de población perteneciente a la etnia maya Kakchikel y el 3% ladino. La tasa de natalidad es de 38.50% y de mortalidad corresponde a un 172% especialmente en niños.

- **Idioma**

Santa María de Jesús es aún un municipio bilingüe. Se constató la existencia de dos idiomas: Kakchikel y español. El predominante es el segundo habiendo desplazado la lengua materna, sin embargo, la población mayor domina ambos idiomas.

- **Religiosidad**

En cuanto a la religión, predomina la católica en el 75% de la población mientras que 15% pertenece a la evangélica o protestante y el resto, 10%, otras religiones. En el municipio hay dos templos católicos: La Iglesia El Calvario construida en el siglo XVI y semidestruida por el terremoto de Santa Marta en 1773 y una iglesia parroquial construida en el siglo XVII en donde funcionan nueve cofradías: Virgen de Concepción, de la Santa Cruz, Corpus Cristo, Virgen de la Natividad, San Nicolás, San José, San Sebastián, Santo Domingo, San Francisco. Con respecto a templos de otras nominaciones se





observó la existencia de uno, aledaño a la plaza mayor, pero se tiene conocimiento de 2 más.

- **Costumbres**

Las costumbres de la región están ligadas a la religión y cosmovisión maya, en cuanto a esta podemos mencionar las más sobresalientes.

Como parte del sincretismo cultural forjado desde la invasión española, actualmente se fomentan tradiciones alrededor de prácticas religiosas, en especial, de la iglesia católica, contando así con nueve cofradías, a saber, de mayordomos, de la Virgen de Concepción, de Santa Cruz, de Corpus Christi, de la Virgen Natividad, de San Nicolás, de San José, de San Sebastián, de Santo Domingo y de San Francisco.

En el marco de celebraciones religiosas y patronales practican el tradicional Baile del Venado, realizado por un grupo de adultos y jóvenes que danzan durante la fiesta del Dulce Nombre de Jesús que se celebra del 1 al 3 de enero en Santa María de Jesús. Este baile se acompaña de música de arpa y violín. Se inició en 1940. También existe, como organización cultural, el grupo Marimba Bella Sonora y el “Centro Cultural Maya”.

- **Las fiestas patronales**

La fiesta patronal de la localidad se celebra del 12 al 16 de septiembre en honor al Dulce Nombre de María y del 1 al 5 de enero en honor al Dulce Nombre de Jesús, con procesiones, actos de juegos florales, bailes públicos, baile del torito y quema de pólvora. También es importante la festividad en honor a la Preciosa Sangre cada 1 de julio.

- **Las comidas tradicionales**

Las especialidades gastronómicas de la comunidad son: pepián con arroz y tortillas, hilachas y frijoles negros. Para la cuaresma se comen frijoles



blancos con pescado y en otras épocas del año su dieta varía, pero la base debido a que es una región eminentemente agrícola la base de la dieta alimenticia es el frijol, maíz y algunos animales domésticos como gallinas, pollos y patos, entre otros. El platillo típico es el pepián de gallina.

- **Lugares de recreación**

La comunidad tiene escasos lugares de recreación. El único que observó fue el parque central o plaza central de Santa María de Jesús. Hacia el sur del poblado hay un campo de fútbol en mal estado. De acuerdo a la ubicación del municipio, un lugar importante de recreación es el volcán de Agua, debido a que Santa María de Jesús está en el inicio de la ruta de ascenso. No se localizaron balnearios u otros lugares como polideportivos.

- **Vivienda**

El material predominante en el 92% de paredes de casas en la comunidad es block. También se observó ladrillo, concreto, adobe, madera, lámina metálica, lepa o caña. En cuanto al piso, el 70% de las casas posee torta de cemento y en un 3 % es de tierra. El resto de viviendas posee piso de ladrillo de cemento, ladrillo cerámico, ladrillo de barro madera y otros materiales. En la mayoría de techos (92%) hay lámina metálica, le sigue un 7% de viviendas de concreto. El resto corresponde a otros materiales como teja, paja, palma o similares.

La mayoría de las casas son de una planta, sin embargo, en el centro de la comunidad hay viviendas de hasta 3 niveles. En la investigación ocular se observó movimiento en el sector de la construcción, por ejemplo, frente de la escuela Mariano Navarrete se construye una vivienda de dos niveles.



- **Energía eléctrica**

La demanda de energía eléctrica se encuentra abastecida por las dos empresas monopólicas de Guatemala la EGSSA y Unión FENOSA, esta última se encarga de brindar el servicio a la comunidad distribuida por Energuate, por medio de distintas antenas ubicadas en las afueras de la comunidad, en el volcán de Agua, específicamente. Toda la población cuenta con energía eléctrica, propia o arrendada por algún vecino.

- **Índice de pobreza**

El municipio de Santa María de Jesús tiene un índice de pobreza de un 75.9% del total de la población.

- **Economía**

La agricultura es predominante en el municipio, absorbiendo la participación de la población activa y caracterizada por el reducido empleo de capital. Las actividades pecuarias no tienen mayor importancia económica y no existen formas desarrolladas de producción industrial, excepto por las llamadas “industrias domésticas” (artesanías) para la confección de telas y vestuarios típicos de la región.

Entre los principales cultivos de Santa María de Jesús, tenemos el frijol, maíz, la arveja nacional y extranjera, güisquil, el ejote y el tomate. La mayoría de la producción agrícola se destina al intercambio, aunque ello no implica que sus ingresos por la venta de los productos se traduzcan en un fondo de reinversión, sino por el contrario se reintegra a la circulación monetaria destinada al consumo personal y familiar.

La actividad pecuaria no tiene mayor importancia económica para la población, en virtud de que, las actividades agrícolas dentro de la estructura predominante, concentran el esfuerzo de los productores.



Sin embargo, es necesario indicar que la población suele tener algunos animales dentro de la vivienda, entre los más comunes están las cabezas de ganado vacuno, destinados a cubrir las necesidades de leche y carne de la familia y eventualmente la venta de los excedentes, además existen otras unidades de caballo, mular y asnal. Se observan aisladamente productores de miel, principalmente hacia la costa sur, en donde hay vegetación apropiada para las abejas, pero sin dedicarse plenamente a esta actividad.

- **Nivel educativo**

Al respecto, se informó que los pobladores tienen una escolaridad de 53.9% de los cuales, el 65.7% son hombres y el 40% de mujeres, y hasta el año recién pasado se prestó una especial atención a 1750 niñas pues se habilitó una escuela para ellas en la comunidad. Hasta la fecha hay 4.6% de niños inscritos en estas escuelas y centros educativos privados:

<b>Establecimientos Educativo</b>	<b>Cantidad</b>
Escuelas preprimarias (1 privada)	<b>4</b>
Escuelas primarias (1 privada)	<b>4</b>
Escuelas Institutos de Educación básico	<b>1</b>
Inst. Educación básica por cooperativa	<b>0</b>
Institutos de orientación ocupacional	<b>0</b>
<b>USAC</b>	<b>0</b>

(Fuente: datos y porcentajes PDSMJ 2010-2025)

Sistema no escolarizado DIGEEX, ONG`s: Se detectó un Núcleo Familiar Educativo para el Desarrollo (NUFED) de la Dirección General de Educación Extraescolar.



Las ONG's detectadas son: Asociación de Proyectos Ave Fénix, Fundación de Desarrollo Mixto, dirigida al desarrollo de la pequeña y micro empresa, hogares comunitarios dirigidos al cuidado de niños, Construir Casa, centros de alfabetización y enseñanza para adultos (CONALFA-IGER). El Instituto Guatemalteco de Educación Radiofónica (IGER) no tiene cobertura en este municipio, CONALFA sí tiene un centro de alfabetización.

En la comunidad se ubica una biblioteca subvencionada por la municipalidad local. (Todos los datos y estadísticas planteados en este apartado fueron tomados del documento del Plan de Desarrollo 2010-2025, de Santa María de Jesús.).

#### **4.2.2. Identificación y descripción de problemas**

Tras analizar la contextualización, se detectaron problemas asociados susceptibles de intervención comunicacional por su posible dinámica causal, esto para encontrar dentro de esta problemática aquella que posee mayor impacto causa-efecto, misma que se tradujo en la columna de la propuesta estratégica con mecanismos comunicativos para evitar la pérdida del idioma materno en la comunidad, objeto de la presente tesis. En ese sentido los problemas encontrados y definidos fueron:

##### **P1. Tendencia mono lingüista en español de los habitantes en Santa María de Jesús**

El monolingüismo se refiere a la aculturación total o sustitución de una lengua por otra invasora o con más fuerza, la sustitución del Idioma materno Kakchikel por el español en Santa María de Jesús, es un fenómeno de



carácter histórico que afecta no solo a esta comunidad sino a todas las comunidades de origen maya en el país.

Así, los maya hablantes en su generalidad optaron por adoptar al español como un segundo idioma, sin que esto afecte su idioma materno convirtiendo a las comunidades maya descendientes en bilingües, y es aquí; en donde el caso de la comunidad de Santa María de Jesús toma suma relevancia, pues la pérdida paulatina del idioma materno en esta comunidad no es un fenómeno derivado solamente de incidencias exógenas como se pudiera pensar, sino también endógena, pues además de los factores externos que comúnmente intervienen en este proceso de la pérdida del idioma materno, existe un factor agravante que es la tendencia mono lingüista de sus habitantes, los que pretenden sacrificar el idioma materno y sustituirlo en su totalidad por el español.

Esta actitud negativa de los habitantes de Santa María de Jesús hacia su idioma materno el “Kakchikel”, tiene sus orígenes en la colonia y se han extendido hasta nuestros días, pues dicha postura proviene de varios hechos que tuvieron lugar tanto antes como después de la independencia e incluso en hechos del presente que ha desembocado en una auto discriminación por hablar su idioma materno.

## **P2. Discriminación de los maya hablantes**

Otra particularidad de la situación del Kakchikel en Santa María de Jesús, es la discriminación hacia sus hablantes no solo fuera sino también dentro de la misma comunidad.

Según ellos, “el idioma Kakchikel tiene un acento muy especial y muy marcado lo que hace que incluso al hablar el español sea identificable por lo



que se hacen blanco de discriminación en muchos sentidos, racial, laboral y cultural.” (Dávila; 2015)

Así, muchos de los habitantes que, si practican el idioma Kakchikel, lo hacen sólo con personas mayores, no así con la población más joven, pues son objeto de discriminación y burlas por parte de sus mismos compañeros de etnia, lo que nos muestra el desuso en el que están cayendo el idioma materno en esta comunidad.

### **P3. Conflicto generacional idiomático**

Otra problemática susceptible de tratar es el conflicto idiomático existente entre generaciones, la de los adultos mayores, adultos jóvenes, jóvenes adolescentes y niños, esta derivada de la negativa de las segundas generaciones (padres de los jóvenes y niños) de querer enseñar el idioma materno a sus pequeños, exponiendo para ellos varias razones como, por ejemplo: que no es necesario que ellos lo aprendan, o que no desean que sus hijos sean blanco de discriminación.

Algunos de los habitantes que aún hablan Kakchikel generalmente personas de 40 años en adelante, interesados y conscientes de conservarlo y ampliar los ámbitos de uso de su idioma materno, lo utilizan con sus padres o hermanos y en algunos casos con sus hijos pero al hacerlo se encuentran con cierta resistencia ya que simplemente no quieren que se retomen el idioma, lo que se constituye en la estrategia de esta comunidad para ser aceptados en una sociedad ajena y evitar anticipadamente que sus hijos reciban los mismos tratos discriminatorios que según ellos sufrieron al usar su idioma materno, lo cual convierte al idioma en algunos casos en una barrera que impide el flujo comunicacional entre una generación y otra.





#### **P4. Idioma materno como barrera idiomática generacional**

Entre tanto, la pérdida del idioma materno en la comunidad de Santa María de Jesús, también se ve agravada cuando pierde su funcionalidad comunicativa y se convierte en una barrera.

Esto, se debe a que aquí como en muchas comunidades maya descendientes en nuestro país, aún existe el monolingüismo en idioma materno y un marcado monolingüismo en español en las generaciones menores de los 21 años, que se traduce en una brecha idiomática de carácter generacional, afectada por la negativa de los padres a enseñar a sus hijos el idioma materno.

Este conflicto provoca una barrera idiomática de comunicación entre primeras, terceras y cuartas generaciones, es decir, que en algunos casos los nietos y abuelos no se pueden comunicarse entre sí ya que sus padres encargados no solo de enseñar el idioma materno a sus hijos sino también de transmitir el legado cultural no lo hagan. Se debe tomar en cuenta que “al morir un idioma maya descendiente, muere todo un legado cultural con él. Muchas lenguas indígenas se encuentran en peligro de extinguirse completamente”, (Pazmino, 2015), esto significa la pérdida de conocimientos tradicionales, lo que socava la identidad y la espiritualidad de la comunidad y de las personas que son parte de ella.

#### **P5. Desprestigio del idioma materno**

El reconocimiento social de la cultura de origen maya y de sus idiomas, determina en gran medida los procesos de conservación o sustitución de los mismos. El desprestigio de un idioma consiste en la negación de este reconocimiento social hasta el punto de que la población identifica el español como el único idioma oficial que se habla en Guatemala pese a la existencia



de lenguas autóctonas la cuales hasta hace muy poco tiempo sólo se les reconocía socialmente el estatus de dialectos.

Esa falta de prestigio del Idioma Kakchikel entre los mismos hablantes, se da más entre personas que no han tenido la oportunidad de estudiar y conocen poco o nada la gramática de su idioma y en este caso es muy factible que se desprestigie el idioma, así lo explicó el señor *José Hernández, presidente de Cocode, (2015)* el nivel de escolaridad en los habitantes es muy bajo y solamente el 4.5 % aproximadamente tienen acceso a la educación primaria no así a la secundaria y mucho menos a la superior.

Ante esta las circunstancias que se vive actualmente en la comunidad de Santa María de Jesús, con respecto a la pérdida del idioma materno, pareciera ser que el dilema más importante es encontrarse en una sociedad asimilista donde predominan la aceptación y preferencia por el idioma español, en otras palabras, el privilegio que se tiene hacia el idioma oficial y la necesidad de aprenderlo para alcanzar el éxito y encajar en la sociedad externa versus la urgencia de revitalizar su idioma materno y a la vez aprender el español como segunda lengua para alcanzar el bilingüismo equilibrado.

Sin embargo, en Santa María de Jesús la comunicación por lo general es en español y esto muestra el grado de preferencia que se le ha dado al mismo y el grado de influencia sobre el idioma Kakchikel.

Con base en el anterior conjunto de problemas, se procedió a priorizar el problema central de investigación mediante la utilización de una herramienta de cotejo de problemas para hallar la causalidad y el grado de consecuencia respectiva entre cada uno de ellos. A continuación, el procedimiento realizado.



### 4.2.3. Priorización de problemas

El proceso de priorización consistió en definir los elementos más relevantes de las situaciones problemáticas, capaces de generar consecuencias para encontrar la problemática que se convertiría en la situación que se debe intervenir comunicacionalmente.

Dicho procedimiento fue mediante una metodología matricial, con la que se procedió a priorizar el problema central de investigación con la herramienta cualitativa Matriz de Vester.

#### 4.2.3.1. Matriz de Vester

Esta herramienta permitió operar los problemas para medir el nivel de causalidad o la relación de efecto que conlleva cada uno y con este supuesto ponderar su impacto dentro del problema central de Investigación: “La pérdida del Kakchikel en la comunidad de Santa María de Jesús”, según los siguientes niveles:

Causa	P1	P2	P3	P4	P5	X
P1	X	2	2	3	3	10
P2	3	X	2	1	3	09
P3	3	0	X	3	3	09
P4	0	0	0	X	3	03
P5	3	3	2	2	X	10
Y	09	05	06	09	12	Efecto

**Referencias de ponderación**  
**0 = Nulo causalidad**  
**1 = Bajo causalidad**  
**2 = Medio causalidad**  
**3 = Alto causalidad**

(Gráfica No. 3 Matriz de Vester, modelo tomado de Cárdenas:2008; p 48)

Según el resultado de la Matriz de Vester, el problema que posee mayor motricidad dentro de la pérdida del idioma materno en Santa María de Jesús, es el cinco (P5): “El desprestigio del Idioma Materno” con un grado de



causalidad de (10), al igual que el problema uno (P1) “la tendencia mono lingüista en español de los habitantes”, que tiene el mismo valor.

Sin embargo, la diferencia entre ambos está en el grado de efecto de cada uno sobre la situación central, que es de 12 para P5 y 9 para el P1, lo que se verá mejor en el plano cartesiano correspondiente.

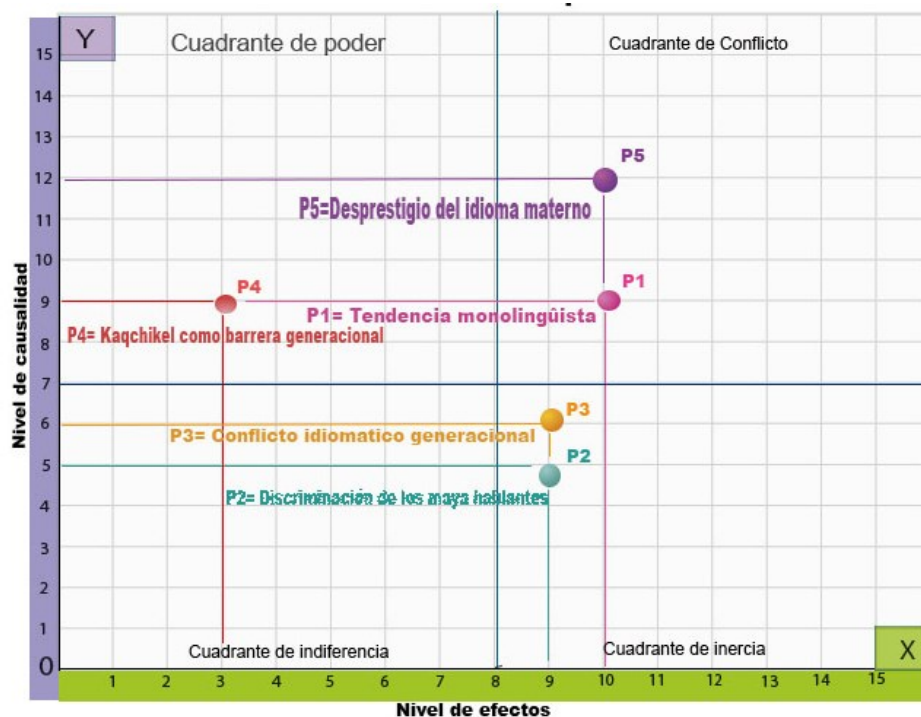
#### 4.2.3.2. Plano cartesiano

El plano cartesiano es la representación gráfica de la matriz de Vester, en este se plasmó el resultado de la matriz causa-efecto lo cual ubicó a cada problema en el cuadrante de relación que posee con respecto a los otros, este es un mapa que facilitó la interpretación de su dinámica dentro de la batería de problemas seleccionados.

Así, al ponderar los resultados individuales con la fórmula matemática de la suma, se identificó el valor del punto medio de los ejes “X” correspondiente al nivel de causalidad y el eje “Y” del nivel de consecuencia o efecto, procedimiento a través de la aplicación de sumar el mayor valor de cada eje más el valor menor del mismo dividido entre dos, lo que dio como resultado el punto medio de “X” y de “Y”, para construir el plano cartesiano donde se ubicaron los problemas en los diferentes cuadrantes Así:

Para interpretar la matriz, se elaboró un gráfico de un plano cartesiano que determinó mediante 4 cuadrantes la importancia de cada problema.

$$X = 10 + 03 = 13 / 2 = 6.5 \quad Y = 12 + 5 = 17 / 2 = 8.5$$



(Gráfico No. 4, Plano Cartesiano interpretación de M. Vester; modelo tomado de Cárdenas: 2008; p. 50).

- **Cuadrante de poder o dinamizador:**

En este espacio se ubicaron problemas con alta causalidad y, por ende, dinámicos. Los que ejercen mayor grado causal, y que son origen de otros problemas. En este cuadrante se ubicó el P4: Idioma materno como barrera de comunicación, y con mayor grado de causalidad y efecto el P5: Desprestigio del idioma materno.

- **Cuadrante de conflicto o dependiente:**

Este cuadrante se denomina así porque combina motricidad y consecuencia, según el procedimiento que afirma que los problemas que se alejan del vértice hacia arriba son motrices y hacia abajo



tienden a ser consecuencias de los problemas ubicados en el cuadrante de poder.

En este caso, encontramos en este cuadrante a los problemas, P1: Tendencia monolingüe y P5: Desprestigio del idioma materno, ambos son causa directa de la pérdida del idioma materno, pero el P5 posee un mayor grado de efecto sobre la problemática y sobre los otros. Este, ofrece mayor movilidad para generar alternativas de solución.

- ***Cuadrante de indiferencia o neutro:***

Este cuadrante agrupa a los problemas que son netamente consecuencia, aquellos a lo que, si se les llegara a dar solución, no se obtendrían logros relevantes, al contrario, se corre el riesgo que la situación problemática vuelva a presentarse con el tiempo porque depende de la movilidad de otras situaciones ubicadas en el cuadrante de poder, por lo que se consideran de baja movilidad para la generación de alternativas de solución.

Se ubicaron aquí los problemas P2: Discriminación de los maya hablantes y P3: Conflicto generacional idiomático, lo cual significa que el idioma como barrera comunicacional (P4), el desprestigio del idioma materno (P5), y la tendencia monolingüe en español (P1), poseen la mayor capacidad causal, y que con su solución impactaría positivamente a los problemas que se ubican en este cuadrante.

- ***Cuadrante de inercia o inmóvil:***

Los problemas en este cuadrante representan nulidad, no poseen motricidad ni consecuencia en el grupo de problemas seleccionado y la indicación que brinda la metodología es que no deben ser tomados en cuenta.



En este caso, no se ubicó ninguno de los problemas de la lista lo cual advierte que, pese a que no todos tienen el mismo nivel de relación causal, tienen un grado de relación de efectos.

A partir del análisis de la matriz de Vester, se dedujo que el problema central a intervenir para procurar la conservación de la lengua materna en Santa María de Jesús, es el P5, que es “***El desprestigio del Kakchikel en la comunidad de Santa María de Jesús***”, dado que arrojó el más alto grado de causalidad y efecto con relación a los demás, por lo que, al producir vías de solución para dicho problema se disminuirá directa o indirectamente los efectos de los problemas que se encuentran enmarcados dentro de su dinámica, con lo que se pretende frenar de alguna manera la pérdida del idioma materno en esa comunidad.

De acuerdo a la gráfica tres, el problema de la pérdida del idioma materno debe tratarse bajo la líneas del desprestigio de este, y a partir de esta priorización, el diagnóstico se orientó al estudio y conocimiento de los posibles factores que motivaron y dieron vida a la focalización estratégica que promueve el uso del idioma Kakchikel dentro de la vida social de la comunidad de Santa María de Jesús, con lo que se busca dotar de un mayor reconocimiento social interno, es decir, elevar su prestigio lingüístico siendo que el Kakchikel es uno de los idiomas que sobreviven al monolingüismo en español.

#### **4.2.4. Mapa de incidencia del problema central**

Es un esquema conceptual para observar los factores trascendentales que genera el problema priorizado en cada una de las áreas de la estructura social de la Comunidad de Santa María de Jesús, para observar el tipo de





relación y conexión entre uno y otro componente y así visualizar los posibles problemas y sus respectivas variables que serán el eje de la investigación.

Para tal fin una vez encontrado el problema prioritario, se procedió a la elaboración del mapa de procesos donde se determinó cuáles son las áreas más afectadas por el problema determinado, en este caso el problema No. 5, desprestigio de la lengua materna en la comunidad, y para determinar el efecto sobre la estructura social, se formuló la siguiente interrogante: ¿Cómo afecta el desprestigio del idioma existente en Santa María de Jesús en la pérdida del idioma materno, los cuatro ejes de la estructura del desarrollo social de su comunidad? cuya respuesta se presentó en la siguiente gráfica:



**MAPA DE INCIDENCIAS:  
Desprestigio del Kakchikel en la Comunidad  
de Santa María de Jesús, Sacatepéquez**



(Gráfico No. 5: mapa de incidencias; modelo tomado de Cárdenas: 2008; p: 51)



#### **4.2.4.1. Resultados del mapa de incidencia problema central**

A través del esquema narrativo del mapa de procesos, se visibilizaron efectos e incidencias de la problemática priorizada que facilitó el análisis y valoración de aspectos cuyo valor radica en evidenciar posibles variables a tener en cuenta en el proceso de desarrollo metodológico.

En esta etapa se explican los niveles de afectación del problema; para ello es necesario entender la dinámica de este: con dichos factores se correlacionó y se identificó elementos reiterativos para encontrar aspectos en más de un eje de la estructura social de Santa María de Jesús, y así detectar las variables más potentes, para trabajar.

En el análisis se observa que estas variables influyen de manera sustancial en el desarrollo social de la comunidad de Santa María de Jesús, por lo tanto, se detectaron las siguientes variables, como resultado de la afectación del problema central.

##### **4.2.4.1.1. Variables cualitativas de la investigación**

En esta etapa del diagnóstico, se explica y expone los niveles de afectación del problema y para ello es necesario entender su dinámica. Con dichos factores se correlacionó y se identificaron elementos reiterativos, es decir, en la medida de encontrar aspectos en más de un eje de la estructura social de Santa María de Jesús, se consiguen detectar las variables más potentes, o sea aquellas unidades de análisis más importantes que se deducen del contraste entre el problema prioritario y la estructura social, en consecuencia, deben ser las variables a trabajar.



En el análisis se hace visible que estas variables influyen de manera sustancial en el desarrollo social de la comunidad de Santa María de Jesús, por lo tanto, se puede afirmar que una vez elaborado el mapa de incidencias se han detectado las siguientes, como resultado de la afectación del problema sobre la estructura social de dicha comunidad. En este caso, las variables más potentes a definir encontradas en el ejercicio, después de realizado el mapa de procesos, fueron:

- ✓ **Rol político del idioma materno:** El reconocimiento de los idiomas mayas, se hace evidente en la extensión de los ámbitos de uso del idioma materno de la comunidad del plano cotidiano, los derechos de los maya hablantes son respetados y las autoridades unen sus esfuerzos con la comunidad y realizan acciones para promover y fortalecer la existencia del idioma materno en cumplimiento con la ley de idiomas nacionales (Decreto 19-2003).
  
- ✓ **Rol social del idioma materno:** El uso del idioma materno en la comunidad es promovido por los maya hablantes y las autoridades. Dicha promoción contribuye al reconocimiento y provoca cambios positivos y significativos que pueden terminar con la discriminación lingüística imperante en Guatemala. El Estado por su lado, contribuye apoyando programas que se orientan a mantener el idioma materno en ámbitos como educación y cultura, dando el valor que como idioma ameritan.
  
- ✓ **Rol cultural del idioma materno:** El idioma materno funciona como elemento de identificación cultural, así como medio de transmisión de la filosofía y cosmovisión de los pueblos indígenas. Los maya hablantes reconocen el Kakchikel como expresión pura de su cultura,



lo utilizan en todas partes especialmente como medio para transmitir sus costumbres provocando con ello una actitud positiva frente al idioma materno y promoviendo su vigencia a través de su práctica y enseñanza cotidiana de generación en generación, así como una identificación más certera del habitante de Santa María de Jesús con su cultura.

#### **4.2.4.1.2. Indicador de las variables cualitativas**

Según algunos autores, la patente del prestigio de un idioma es el uso que se le da en las esferas estructurales de la sociedad que la utiliza para comunicarse, es decir que el grado de uso determina la función (instrumental o afectiva) y que la función que cumple un idioma dentro de una esfera social, determina el grado de prestigio que pueda llegar a tener un idioma y de este prestigio deviene la posibilidad de extinción o no del lenguaje materno en las comunidades indígenas.

Entre más personas lo utilicen para comunicarse más prestigio adquiere el idioma y mientras más se extienda su uso a los ámbitos de la vida cotidiana cumple una función más instrumental que obviamente le adjudica más categoría.

De tal cuenta en función de esta dinámica se seleccionó como indicador el siguiente: **El nivel de uso del idioma Kakchikel en Santa María de Jesús.**

#### **4.2.5. Selección y diseño de las herramientas de registro**

Cada variable es una unidad de análisis y observación sobre los efectos del problema central de investigación, a partir del cual se diseñan las



herramientas de registro de información con base en preguntas de tipo cualitativo y cuantitativo sobre los procesos de investigación.

Con base en las consideraciones anteriores, se procedió a diseñar las herramientas de registro de información con las cuales se abordó su respectiva aplicación sobre el siguiente público específico: Pobladores hombres y mujeres de 13 a 60 años de edad que residan en la zona céntrica de la aldea Santa María de Jesús y una muestra aleatoria de 210 individuos, así como hombres y mujeres de cualquier edad que desempeñen un cargo en la Municipalidad dentro de la comunidad con una muestra al probabilística al aleatoria de 10 empleados públicos.

- **Definición de herramientas**

Debido a las características de la investigación y teniendo en cuenta las tres variables expuestas, la herramienta que se utilizó la encuesta.

- **Encuesta**

En términos puntuales se dice que la encuesta “es una herramienta de corte cuantitativo que puede ser cualificado; su estructura está compuesta por un cuestionario de preguntas cerradas con múltiple opción de respuesta, a partir de las cuales se puede tabular e interpretar Gráficamente”. (Becerra 2008:) Las encuestas son un tipo de herramienta que facilita la dirección de la información que se desea obtener; por esta razón se utilizó este instrumento para poder adquirir la información concreta de los públicos señalados.

En la encuesta se incluyen tres variables, que son función política, social y cultural del idioma materno, las cuales identificaran la situación de este a través de la medición del grado de uso que se le da a este en cada una de las variables.



➤ **Ficha técnica de los instrumentos de investigación**

INSTRUMENTO: "A"	ENCUESTA
FECHA DE APLICACIÓN	MAYO 2015
TIPO	MIXTA
TOTAL DE PREGUNTAS	20
PÚBLICO	POBLADORES EN GENERAL
No. PERSONAS	210
LUGAR.	ALDEA STA. MA. DE JESUS SAC.

INSTRUMENTO: "B"	ENCUESTA
FECHA DE APLICACIÓN	<b>MAYO 2015</b>
TIPO	<b>MIXTA</b>
TOTAL DE PREGUNTAS	<b>10</b>
PÚBLICO	<b>EMPLEADOS MUNICIPALES</b>
No. PERSONAS	<b>10</b>
LUGAR.	<b>ALDEA STA. MA. DE JESUS SAC.</b>

(Tabla1 y 2; ficha técnica de los Instrumentos; criterios tomados de Cárdenas: 2008; p 59)

**4.2.6. Sistematización y análisis de resultados de la información recabada**

Esta etapa fue crucial en el proceso de investigación y permitió obtener resultado y conclusiones significativas que se desprenden del cruce o contraste entre variables y herramientas; para ello se utilizó la Matriz de Triangulación.





Esta herramienta matricial facilitó la comparación y el contraste de los resultados de las encuestas y con ello se logró detectar posibles alternativas de solución que se derivan de las conclusiones de las variables y los resultados de las herramientas encontradas en este punto del diagnóstico.

#### **4.2.6.1 Matriz de triangulación de resultados de los instrumentos**

Triangular significa contrastar los resultados obtenidos en la tabulación para el respectivo análisis que permita verificar las respuestas e incorporarlas dentro del marco teórico. La contestación fue por variable y por herramienta, técnica que permite encontrar las inconsistencias visibilizar líneas de debilidad y fortaleza que posee la problemática en cuestión.



Matriz de triangulación de resultados del herramientas

				V.1 ROL POLÍTICO	V.2 ROL SOCIAL	V.3 ROL CULTURAL	RESULTADOS DE LA HERRAMIENTA
A. ENCUESTA A LA POBLACIÓN							
	<p><b>P1. (6)</b> Al cuestionar a la población en cuanto al idioma en que se le atendía en la municipalidad el 70% de los encuestados indicó que es el español el idioma utilizado para cualquier tramites y solamente el 30% que equivale a 64 de los 210 encuestados indican que en Kakchikel, lo que es explicable ya que según la pregunta 4 del instrumento ("B") de la encuesta a empleados Municipales informa que se utiliza el idioma solamente cuando es necesario. Lo que confirma que el uso del idioma en este ámbito es mínimo, pese a que aun existe un buen número de hablantes del Kakchikel dentro de esta comunidad.</p> <p>Así también contradice lo expuesto por los empleados municipales cuando en las preguntas 6 y 10 del instrumento "B", afirman que las actividades realizadas por la municipalidad se hacen en ambos idiomas, pues de ser así esto se vería reflejado en un porcentaje más alto en el indicador de actividades municipales.</p>	<p><b>P1. (1)</b> En Santa María de Jesús aun existe un buen número de hablantes del Kakchikel especialmente personas mayores de 30 años, lo cual se refleja en el resultado de esta pregunta a la que el 99.5% de los encuestado afirma que además del español hablan Kakchikel, lo cual representa una muy buena oportunidad para implementar estrategias para evitar la pérdida del idioma materno.</p> <p><b>P2. (3)</b> En cuanto al cuestionamiento de si los miembros de la familia también hablan Kakchikel el 94% dijo que todos los miembros de su familia además de español también hablaban Kakchikel solamente el 2% dijo que son monolingües en español y el 3% afirmó que los miembros de su familia son monolingües en Kakchikel, lo que no solo confirmó el resultado de la pregunta anterior sino también es un indicador de que aun existe un numero aceptable de hablantes lo que no es nada raro siendo que Santa María de Jesús, el 97% de los habitantes son de origen maya.</p>	<p><b>P1. (2)</b> Al preguntar a los a los pobladores que hablan Kakchikel quien le enseñó el 84% indicó que fueron sus padres quienes les enseñaron el idioma. Solamente el 12% dijo sus abuelos un 4% indico que en la Escuela y un 6% mencionó a amigos y esposos. Lo que infiere que son los ahora abuelos quienes enseñaron a hablar el idioma Kakchikel a sus hijos, mismos que ahora son padres de familia y son los encargados de enseñar a sus pequeño el Kakchikel, lo que según los resultado de esta encuesta no se está dando.</p> <p><b>P2. (11)</b> Así Cuando se cuestionó a los pobladores sobre si apoyaban la idea de no enseñar Kakchikel a los niños, el 82% de los encuestados respondió afirmativamente, pero aclarando que no era necesario que lo aprendieran, que no les servía para nada, lo cual en términos culturales es alarmantes pues el idioma es el vehículo utilizado por los mayas para la trasmisión de cosmovisión que es parte fundamental de la cultura y al</p>	<p>Esta herramienta permitió detectar qué tipo de función (instrumental o afectiva) está desempeña el Kakchikel como idioma materno en cada uno de los ejes sociales.</p> <p>Además de ello permitió identificar las fortalezas y debilidades de la del uso del Kakchikel en la comunidad de Santa María de Jesús, en las esferas tanto política, social como cultural desde la perspectiva de los pobladores de dicha comunidad, lo que contribuyó al reconocimiento los posibles caminos a tomar para atacar certeramente la problemática de la pérdida del Idioma en dicha comunidad.</p>			



A. ENCUESTA A LA POBLACIÓN	V.1 ROL POLÍTICO	V.2 ROL SOCIAL	V.3 ROL CULTURAL	RESULTADOS DE LA HERRAMIENTA
	<p><b>P3. (16)</b> A la pregunta de si las autoridades municipales hacían algo para evitar que se pierda el Kakchikel en Santa María de Jesús, 153 de los 210 encuestados indicaron que “No”, y el 27% afirmaron que sí, con lo que se concluye que se le atribuye a la Municipalidad, los programas en educación bilingüe que implementa como parte del Estado lo que está muy bien, pero las personas no saben distinguir entre una iniciativa del Estado y una de la Municipalidad, así que como iniciativa municipal según el 73% de los encuestados no se ha hecho nada, lo cual concuerda con la opinión de los empleados municipales (pregunta 9 instrumento “B”) que se unen en su totalidad a esta idea.</p> <p><b>P4.(20)</b> En cuanto al medio donde se publica información en Kakchikel el 87% indicó que en ningún medio se publica información en Kakchikel, mientras que un 27% afirmó que es en la radio en donde se trasmite alguna información en este idioma, especialmente en las radios religiosas que en esta son varias.</p>	<p><b>P3. (4)</b> Sin embargo al preguntarse sobre cuál de los dos idiomas utilizan con más frecuencia dentro de su vida cotidiana, el 88% de los encuestados están de acuerdo en que el idioma más utilizado es el español y solamente el 12% opinan que es el Kakchikel, que representa a 25 de los 210 encuestados dentro de los cuales todos oscilan en las edades de 29 a 58 años. Lo que explica el porqué de su opinión ya que el Kakchikel es utilizado por los adultos y adultos mayores y en menor cantidad por los jóvenes menores de 21 años según lo expresan algunos de los encuestados.</p> <p><b>P4. (7)</b> Por otro lado se considera que la actitud frente a la práctica social del idioma se debe por lo general es la discriminación lingüística, causante de la pérdida del idioma materno pues obliga a los maya hablantes a evitar usarlo en sitios que no sean el hogar y en algunos casos hasta en ese ámbito, así lo evidencian el 80% de los encuestados que afirma que en ámbito un 84% del total de los que respondieron positivamente (167 personas) indicaron que en el trabajo y un 16% de ese mismo total indicaron que en la escuela.</p>	<p>mismos tiempo la cultura es el elemento medular de la identidad, no solo de los pueblos mayas sino del país entero. Así también la consecuencia directa de no enseñarles Kakchikel a las nuevas generaciones es la pérdida del idioma, lo cual parece un problema inminente pues solamente el 18% de los pobladores cuestionados no apoya dicha idea.</p> <p><b>P3. (12)</b> De los 37 encuestados que expresaron no estar de acuerdo con la idea de no enseñar el Kakchikel a sus hijos, el 8% respondió negativamente al cuestionamiento de si le enseñaban Kakchikel a sus hijos, esto pese a que expresaron no apoyar la idea tampoco hacen nada para promover su uso y enseñarlo aduciendo que a los niños no les interesa aprender, mientras que el 78% respondió afirmativamente al cuestionamiento, aún así el porcentaje que expresa enseñar el idioma a sus hijos es relativamente bajo en la muestra.</p> <p><b>P4 (13)</b> de ese 78% que respondió afirmativamente al cuestionamiento anterior, todos expresan utilizar la misma técnica de enseñanza, la cual consiste únicamente en hablarles en Kakchikel, lo que</p>	



	V.1 ROL POLÍTICO	V.2 ROL SOCIAL	V.3 ROL CULTURAL	RESULTADOS DE LA HERRAMIENTA
<p><b>A. ENCUESTA A LA POBLACIÓN</b></p>	<p>Entre tanto se puede advertir que la municipalidad no está utilizando el idioma Kakchikel para transmitir información si lo hace lo hace en español como se ha verificado durante esta investigación.</p> <p><b>P5. (17)</b> Así también existe según los encuestados una buena disposición de participación de la población en proyectos y actividades que promuevan la conservación y el desarrollo del Kakchikel, lo que es respaldado con un 84% a favor de esta afirmación, mientras que el 16% no es tan optimista. Lo que es muy positivo pues esto es un indicador que los pobladores aun reconocen al idioma materno como un elemento importante que no debe desaparecer.</p>	<p><b>P5. (8)</b> Pero al cuestionarles acerca de si se han sentido inferiores a los demás por hablar Kakchikel, ellos respondieron en un 89% que no se sienten inferiores por hablar su idioma mientras que solamente el 11% respondieron que si, lo que a simple vista puede parecer contradictorio con lo expuesto en la pregunta anterior, pero no es así, pues que se les discrimine por hablar su idioma no es lo mismo que ellos se sientan menos que los demás, sin embargo esa discriminación constante si provoca que ese 11% aumente relativamente y se sea más representativo dentro de la comunidad en un momento dado.</p> <p><b>P6. (9)</b> Mientras tanto, al responder si consideraban que el Kakchikel lo hablaban solo las personas de bajos recursos el hablaban solo las personas de bajos recursos el 96% estuvieron de acuerdo en que "No" pues según ellos el Kakchikel lo hablan todas las personas en la aldea pues es parte de su cultura. Solo el 4% opinaron que si que las personas que lo hablan generalmente son de escasos recursos. Lo que indica que para la mayoría el uso del idioma Kakchikel no es una necesidad ni una actividad</p>	<p>explica porque mucho de los jóvenes solamente entiende el idioma y no lo hablan.</p> <p><b>P5 (10)</b> Lo anterior se ratifica pues el 58% considera que hablar español es más importante que hablar Kakchikel esto porque según ellos es importante por el trabajo, porque es el idioma que sirve para hablar en todas partes, mientras que el 42% que respondió negativamente, indica que es importante hablar ambos, pero que el español no es mejor que el Kakchikel pues este último es su idioma y los dos son importantes por su cultura.</p> <p>Esto indica que aunque el porcentaje de diferencia no es muy elevado entre español y Kakchikel, es el español que posee mayor grado de prestigio y aceptación en los pobladores, lo que se evidencia en sus respuestas complementarias, esta opinión concuerda muy bien con el pensamiento de no enseñar el idioma a las nuevas generaciones que es una postura que denota que los habitantes estan dejado de ver a su idioma materno como un elemento de identidad cultural importante.</p>	



A. ENCUESTA A LA POBLACIÓN	V.1 ROL POLÍTICO	V.2 ROL SOCIAL	V.3 ROL CULTURAL	RESULTADOS DE LA HERRAMIENTA
		<p>clasista, aparentemente, pues algunos opinaron que ellos no eran pobres y hablaban Kakchikel.</p> <p><b>P7. (18)</b> Atendiendo a la necesidad de encontrar el espacio más efectivo y aprovechable para llegar a la población, con el fin de promover y desarrollar el idioma materno en la comunidad de Santa María de Jesús, se cuestionó a los pobladores acerca de cuál es el medio de su preferencia para informarse y entretenerse, a lo que el 79% respondió contundentemente que era la radio el medio preferido para ambas actividades y un 35% respondió que es la Televisión, así también el 17% se inclinó por la iglesia mientras que el resto se dividió entre otros medio.</p> <p>Lo curioso de estos resultados, es que en ambos porcentajes tanto radio como televisión son mujeres las que lo prefieren lo que puede ser muy aprovechable en un proyecto de esta naturaleza, dado que son ellas quienes educan a los hijos y quienes se encargan en mayoría de los caso de enseñar el idioma Kakchikel.</p>	<p><b>P6. (14)</b> paradójicamente a todo lo anterior al ser cuestionados sobre si les parecía importante hacer algo para rescatar el idioma el 97% dijo estar de acuerdo en que si era importante, lo cual está respaldado por el 84% de la pregunta (P7) que opinan que existe una buena disposición de las personas para participar en proyectos que promuevan el idioma.</p> <p>Al preguntar el por qué de su opinión, respondieron que para que no se pierda, contrario al 82% que apoya la idea de no enseñar mas el Kakchikel a sus niños porque no les sirve para nada, así también opinan que les servía para comunicarse lo cual advierte que el Kakchikel aún cumple su función de medio de comunicación aunque ya no con el fin instrumental sino mas bien afectivo, pues puede interpretarse que la comunicación a la que se refieren los encuestados se da únicamente entre adultos dejando fuera a los niños.</p> <p>Solamente el 3% que respondió negativamente y justificó su respuesta aduciendo que es mejor el español pues abre puertas para trabajar.</p>	



A. ENCUESTA A LA POBLACIÓN	V.1 ROL POLÍTICO	V.2 ROL SOCIAL	V.3 ROL CULTURAL	RESULTADOS DE LA HERRAMIENTA
		<p><b>P8. (19)</b> Partiendo de los datos anteriores se cuestionó a los encuestados sobre cuál de los medios incluían Kakchikel en su contenido, lo que nuevamente favoreció a la radio con un 83% de las respuesta positivas y a la televisión con un 35%, el 19% en asambleas, entre los porcentajes más amplios.</p>	<p><b>P7 (15)</b> Así mismo cuando se les pregunto a esos 97% de los encuestados que sugerían para rescatarlo, la gran mayoría se inclinó por la medida de enseñarlo en la escuela, otros opinaron que impartir cursos de Kakchikel a quienes no lo hablaban era una buena medida para promover el idioma, mientras que todos coincidieron en la medida de hablarlo más y en todas partes. Lo cual es muy acertado pues bien se sabe que la mejor manera de tratar con el desprestigio idiomático es precisamente ampliar su uso.</p>	
B. ENCUESTA A EMPLEADOS PÚBLICOS	V.1 ROL POLÍTICO	V.2 ROL SOCIAL	V.3 ROL CULTURAL	RESULTADOS DE LA HERRAMIENTA
	<p><b>P1.</b> En Santa María de Jesús 9 de los 10 empleados municipales hablan Kakchikel y solamente uno lo entiende pero no lo habla.</p> <p><b>P2.</b> Los empleados municipales no tienen un conocimiento basto del Kakchikel como debería ser, pues de los 10 empleados solamente 1 de ellos lo habla, lo entiende, lo lee y lo escribe, 8 sólo lo hablan y lo entienden y uno solo lo entiende, con lo que se evidencia que el gobierno municipal no está</p>			<p>Esta herramienta permitió acercamiento de forma directa a los empleados municipales, de tal forma que se capturaron sus percepciones sobre la situación funcional del Kakchikel es decir su grado de uso dentro de las actividades políticas donde se supone debe practicarse, como idioma materno en igualdad con el Español.</p> <p>Esto para establecer el grado de desprestigio del Kakchikel en la esfera política en la comu-</p>





B. ENCUESTA A EMPLEADOS MUNICIPALES	V.1 ROL POLÍTICO	V.2 ROL SOCIAL	V.3 ROL CULTURAL	RESULTADOS DE LA HERRAMIENTA
	<p>dando la importancia debida a la práctica del idioma Kakchikel en el ambito comunitario.</p> <p>Público como lo estipula la Ley de Idiomas Mayas Decreto 19-2003 del Congreso de la República en su artículo 16 capítulo III, de Promoción, Utilización y Desarrollo de los Idiomas en donde se estipula que los empleados públicos de preferencia debes hablar, leer y escribir el idioma maya de la comunidad para la que laboran, además de hacer énfasis en la obligación: las Autoridades, deberá promover su capacitación para la prestación de servicios tenga pertinencia lingüística y cultural, en coordinación con la Academia de las Lenguas Mayas de Guatemala.</p> <p><b>P3.</b> Sin embargo los 10 empleados afirman que los empleados que han laborado para la municipalidad y que no lo hablan, tampoco han recibido ningún tipo de capacitación para reforzar o aprender el idioma en el caso de quien no lo habla, pese a ello no lo utilizan con frecuencia en su lugar de trabajo.</p>			<p>nidad de Santa María de Jesús, Sacatepéquez.</p> <p>Permitió además identificar las fortalezas y las debilidades de la situación desde el punto de vista de quienes interactúan con los pobladores diariamente y de los que representan a las Autoridades municipales para poder con ello hacer un contraste más certero de la información obtenida, específicamente en el ámbito político donde generalmente se presenta más contradicciones pues intervienen dos actores, Las autoridades y la población.</p> <p>Lo que condujo a plantear conclusiones certeras y plantear alternativas de solución efectivas para evitar la pérdida del Idioma materno en la comunidad.</p>



B. ENCUESTA A EMPLEADOS MUNICIPALES	V.1 ROL POLÍTICO	V.2 ROL SOCIAL	V.3 ROL CULTURAL	RESULTADOS DE LA HERRAMIENTA
	<p><b>P4.</b> Lo anterior queda demostrado ya que 9 de los 10 empleados de la Municipalidad de Santa María de Jesús utilizan el idioma únicamente cuando es necesario, es decir cuando el usuario de los servicios no puede hablar el español, que según ellos son muy pocas veces, en otras palabras casi nunca utilizan el Kakchikel para comunicarse con los pobladores, ya que estos dan por sentado que el idioma en el que tienen que hablar para poder realizar cualquier trámite es el español, así que ni pobladores ni empleados públicos utilizan el Kakchikel en este escenario público.</p> <p>Lo cual infiere el grado de desuso del idioma que se da en instancias públicas, reforzando la marginación idiomática al plano afectivo únicamente.</p> <p><b>P5.</b> Por otro lado, los 10 empleados municipales dicen no tener conocimiento de ningún tipo de norma, en donde se indique que para poder ser empleados de esta institución tengan que hablar, leer y escribir</p>			



B. ENCUESTA A EMPLEADOS MUNICIPALES	V.1 ROL POLÍTICO	V.2 ROL SOCIAL	V.3 ROL CULTURAL	RESULTADOS DE LA HERRAMIENTA
	<p>en Kakchikel ya que es el idioma materno de Santa María de Jesús, y que en caso de no cumplir con estos requisitos, son las autoridades las encargadas de capacitarlos en este aspecto, lo que refleja no solo el desinterés que las Autoridades dan al desarrollo y promoción del Kakchikel para evitar su desaparición sino el incumplimiento de una Ley creada precisamente para evitar la pérdida de los Idiomas Mayas, confiriéndoles de esta manera la importancia y el reconocimiento social, político y cultural que un idioma oficial debe poseer.</p> <p><b>P6.</b> Sin embargo, cuando se les cuestionó acerca de la divulgación de la información que esa institución necesitaba comunicar a los pobladores los 10 empleados respondieron que la información se divulga en ambos idiomas Kakchikel y español.</p> <p><b>P7.</b> Así también que en el caso de trámites que requieran la escritura de un término en Kakchikel, se realiza respetando la escritura que este tenga esto sucede normalmente en el caso</p>			

Tabla No. 3, Matriz de triangulación de resultados de los instrumentos, modelo tomado de Cárdenas: 2008: p. 79).



#### 4.2.6.2. Conclusiones finales de la matriz de triangulación

	V.1 ROL POLÍTICO	V.2 ROL SOCIAL	V.3 ROL CULTURAL
<b>CONCLUSIONES POR VARIABLE</b>	<p>-La función que desempeña el Kakchikel dentro de la esfera política es netamente de carácter AFECTIVO, lo que resulta ser una debilidad del problema central, pues si las personas no tienen la necesidad de comunicarse en Kakchikel, no lo hacen y se reducen los ámbitos de uso por ende se disminuye el número de hablantes y esto hace que se desprestigie el idioma hasta el punto de desaparecer, y en ese sentido los empleados públicos emplean el español al primer contacto con el usuario de los servicios, este se ve en la necesidad de utilizar el mismo código que el emisor, y posteriormente lo hace por costumbre, y pese a que ambos pueden hablar Kakchikel prefieren utilizar el español.</p> <p>-El ámbito del uso del Kakchikel es muy limitado en la esfera política. El uso de este idioma se ve afectado dentro de esta esfera principalmente por el lado de las Autoridades como se demuestra en los resultados de ambas encuestas, pues éstos continúan dando prioridad al uso del español en todos los sentidos, pese a la responsabilidad que les confiere la Ley de Idiomas Mayas Decreto 19-2003 en su Artículo 3 Capítulo primero, donde se plantea que se debe utilizar el idioma maya de la comunidad en igualdad de condiciones con el español.</p> <p>-El idioma español tiene el dominio político sobre Kakchikel.</p> <p>-Las autoridades han demostrado un total desinterés en la promoción y desarrollo del Kakchikel en la comunidad de Santa María de Jesús Sacatepéquez.</p>	<p>En este eje también se detectó un alto grado de subordinación del Kakchikel al español, la función instrumental del español en la esfera política, tiene consecuencias directas en la esfera social, marginando al Kakchikel nuevamente a la función afectiva.</p> <p>-El Idioma más utilizado por los pobladores en sus actividades cotidianas es el español, ya que el Kakchikel se utiliza solamente en casa con familiares, amigos y en casos extremos ni siquiera en este ámbito, lo que pone en evidencia el grado de desuso que el idioma Kakchikel está cayendo.</p> <p>-El grado de desprestigio social se debe a la constante discriminación que sufren los maya hablantes por practicar su idioma especialmente en áreas como el trabajo y la escuela. Discriminación que se da incluso dentro de su propio círculo étnico.</p> <p>Esta situación obliga a muchos a dejar de hablar en Kakchikel accediendo a que las nuevas generaciones no aprendan el idioma, con el fin de evitar que sus hijos sean blanco de discriminación como lo han sido ellos.</p> <p>-Debido a la discriminación idiomática que sufren los hablantes del Kakchikel los padres han decidido, no enseñar el idioma materno a sus hijos, trayendo como consecuencia una generación monolingüe que acelerará de manera directa el proceso de extinción del Idioma Materno.</p>	<p>-Este es el eje en donde el uso del idioma ha perdido más terreno pues es este en donde el idioma debería mantener su carácter instrumental, pero en Santa Ma. de Jesús, no solo lo ha perdido sino su misma función afectiva está siendo dejada de lado, y con ello se está llevando a la pérdida total del idioma y del acervo cultural que identifica no solo a un pueblo si no a un país.</p> <p>-Como medio de transmisión cultural ha perdido mucho terreno, los padres han desarrollado una tendencia monolingüe en español, como estrategia para ser aceptados dentro de una sociedad españolizada, sacrificando para ello su propio acervo cultural, que con tanto celo han defendido las comunidades mayas a través de la historia.</p> <p>-Los padres de familia se rehusan a enseñar Kakchikel a sus hijos por razones de discriminación cultural e inutilidad del idioma materno en la vida cotidiana de la comunidad.</p> <p>-Como elemento de identidad cultural el Kakchikel ha perdido gran parte de su valor pasó de ser un elemento de identidad a un elemento de discriminación cultural lo que ha mermado su práctica en la comunidad, condenándolo a la desaparición.</p>



CONCLUSIONES POR VARIABLE	V.1 ROL POLÍTICO	V.2 ROL SOCIAL	V.3 ROL CULTURAL
	<p>-En actividades masivas o en reuniones de la comunidad la utilización del Kakchikel es casi nula. No difunden información en Idioma materno cuando lo hacen lo hacen en español. Los medios de comunicación no son aprovechados para promover el Idioma en ninguna de sus ejes, restringiendo el uso del kakchikel de manera indirecta en toda la comunidad.</p> <p>-Los empleados públicos no reciben ninguna capacitación en cuanto a este aspecto, ni a los que no lo hablan y mucho menos a los que si ya que ellos solamente lo hablan pero no lo leen ni lo pueden escribir.</p> <p>-Los materiales tanto informativos, como corporativo legales y de otras indoles girados por las Autoridades Municipales solamente estan en español.</p> <p>-Las Autoridades no hacen nada para promover y desarrollar el idioma Kakchikel en la comunidad, a excepción de la implementación del programa de educación bilingüe en las escuelas, no existe ningún esfuerzo como iniciativa de las autoridades para evitar la Pérdida del Idioma Kakchikel.</p> <p>-Pese a ello una de las fortalezas encontradas en este ámbito es que existe según los pobladores una buena disposición de los habitantes en involucrarse en proyectos que promuevan el mantenimiento del idioma Kakchikel .</p>	<p>-El idioma Kakchikel es considerado patrimonio cultural, mientras que el español es reconocido como idioma oficial.</p> <p>Pese al elevado nivel de desprestigio encontrado en este eje, se constató que aún existe un buen número de hablantes del Idioma Kakchikel en la comunidad, lo que se constituye en una fortaleza muy aprovechable para fines estratégicos.</p> <p>-Además también podría considerarse una fortaleza la preferencia bien marcada que demostraron los habitantes por medios de comunicación específicos como radio y televisión como medio para informarse y entretenerse, donde el mayor número de usuarios son mujeres, y siendo ellas la encargada de cuidar y atender a los pequeños, podrían convertirse en el publico a influenciar para promover un cambio de actitud frente a la práctica del idioma Kakchikel en la comunidad de Sta. María de Jesús.</p>	<p>-Se considera que es más importante que todos hablen español pues este se habla en todas partes y no representa ninguna dificultad comunicativa para ellos como el Kakchikel.</p> <p>-Que la personas opinen que es importante rescatar el idioma es indicador que aún se tiene conciencia de lo que el idioma materno significa culturalmente hablando para ellos como pueblo maya descendiente.</p> <p>-Las sugerencias más recurrentes para resolver la problemática de la pérdida del idioma materno es que se les enseñe a los niños y a los que no lo pueden hablar.</p>

(Tabla No. 4, Conclusiones por variable: modelo tomado de Cárdenas: 2008, p. 12)



Con las conclusiones de la matriz de triangulación, tienen lugar los resultados preliminares que serán el punto de partida para la propuesta que responderá a las necesidades comunicacionales para la conservación del idioma materno en la comunidad de Santa María de Jesús.

#### 2.4.6.2. Resultados preliminares

Con respecto a la conservación del idioma los resultados preliminares del diagnóstico se resumen en la siguiente tabla de NOPS (necesidades, oportunidades, problema, solución).

Tabla de evaluación NOPS			
Necesidades	Oportunidades	Problemas	Soluciones
<p>Rescatar el idioma para no perder la cultura.</p> <p>Trasmisión oral del idioma.</p> <p>Practicar y enseñar el idioma para que no desaparezca.</p>	<p>Aún existe un número considerable de hablantes.</p> <p>Existe una vaga conciencia de que el idioma es importante porque es parte de su cultura.</p>	<p>El idioma materno no es una necesidad, sino más bien un interés de carácter cultural.</p> <p>El monolingüismo en español en las generaciones de hablantes.</p> <p>La negativa a enseñar el idioma por razones de discriminación e inutilidad comunicativa.</p> <p>Falta de interés de los no hablantes por aprenderlo.</p>	<p>Información, Concientización a cerca de la importancia de conservar del idioma Kakchikel.</p> <p>Revitalización del idioma materno, a través de la promoción de la práctica y la enseñanza del idioma a los no hablantes.</p>

(Tabla No. 5. Evaluación de NOPS, del problema. Elaboración propia)

Partiendo de las conclusiones arrojadas por la matriz de triangulación, y de las consideraciones establecidas en la tabla anterior, se destacan los siguientes resultados como opciones de solución:



**a) Opción No. 1: “Promoción y fortalecimiento del Kakchikel como valor cultural”**

Para conservar el Kakchikel es preciso darle mayor grado de reconocimiento y aceptación dentro de la comunidad (revitalizarlo) para lo cual es indispensable que los pobladores y autoridades municipales vean su uso como un elemento que agrega valor al hablante, esto se logrará a medida que las personas tomen conciencia de la importancia que tiene para ellos como comunidad indígena la conservación del Kakchikel, lo que traerá como consecuencia un mayor número de hablantes y la práctica constante del mismo y por ende, la ampliación de los ámbitos de uso del idioma materno.

Para ello, las autoridades deberán desarrollar proyectos que concienticen sobre su importancia cultural, promuevan en los pobladores su enseñanza, aprendizaje y práctica del idioma para suplir algunas funciones específicas de comunicación.

**b) Opción No. 2: “Creación de la necesidad de uso del Kakchikel”.**

Para la conservación del Kakchikel en la comunidad, las autoridades deben promoverlo y desarrollarlo a través de la creación de la necesidad de su uso, es decir, tanto autoridades como pobladores unan esfuerzos para promover a través de su dinámica comunicativa el uso del Kakchikel, para que se extienda su uso a las demás esferas sociales, no para sustituirlo por el español sino, combinar ambos de manera equitativa devolviéndole el rol instrumental que como medio de comunicación debería conservar.





**c) Opción No. 3 “Reactivación de la enseñanza del idioma a niños y jóvenes”**

La mejor forma de atacar el desprestigio de un idioma es incentivar su uso o práctica en este caso, para conservar el idioma Kakchikel en la comunidad de Santa María de Jesús, es necesario que se eleve su prestigio, es decir el reconocimiento y aceptación del Kakchikel como idioma en todas las esferas de la dinámica de vida de esta comunidad, lo cual se logrará con la enseñanza del idioma materno y la promoción de su práctica, además de contribuir y fortalecer la enseñanza sistemática del Kakchikel en los jóvenes y niños para asegurar su conservación.



Propuesta de

# Comunicación

para la conservación del idioma kakchikel  
en la comunidad de Santa María de Jesús Sacatepéquez



Diagnóstico y propuesta de comunicación  
**para la conservación del Kakchikel**  
*en Santa María de Jesús, municipio de Sacatepéquez.*





## Introducción

La presente propuesta de estrategia de comunicación para la conservación del idioma materno en la comunidad de Santa María de Jesús Sacatepéquez, es el resultado de la recopilación, sistematización y análisis de la información obtenida a través del diagnóstico aplicado a dicha comunidad y los resultados del mismo.

El diseño de la propuesta está basado en el modelo desarrollado en la Guía de implementación de estrategia global de comunicación para el cambio social y de comportamiento (CCSyC), realizada por Agencia de los Estados Unidos de América para el Desarrollo Internacional (USAID, por sus siglas en inglés).

Dicha propuesta se presenta en dos fases primordiales: la primera denominada comprensión de la situación, la cual consiste en el reconocimiento de los efectos del problema, sus causas directas e indirectas, la identificación de la población afectada por la problemática y aquellas que tienen sobre ellas el poder de influencia.

En la segunda fase denominada enfoque y diseño de la propuesta, desarrolla en su contenido aspectos como el enfoque estratégico, posicionamiento de la marca social, así como la mezcla sugerida de canales a través de los cuales se llegará a las audiencias claves, lo que permitirá que se identifique las líneas de acción como parte de un todo coherente.

Además, se sugieren líneas de acción que se consideran idóneas y viables como un aporte para el sostenimiento del idioma materno en la comunidad de Santa María de Jesús, Sacatepéquez.

De esa cuenta, se presenta a continuación el desarrollo de la propuesta estratégica en sus dos fases anteriormente descritas.



## Propuesta de comunicación para la conservación del Kakchikel en la comunidad de Santa María de Jesús, Sacatepéquez

*Fase I: Reconocimiento de la situación*

### 4.3.1. Comprensión de la situación

#### SOCIOS DE PROYECTO

Según la metodología estratégica de CCS y C, los socios que brindaran apoyo práctico al proyecto para “La Revitalización del Idioma Kakchikel en Santa María de Jesús, Sacatepéquez” son:

ORGANIZACIÓN	ACTIVIDAD
FAMILIA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Núcleo sagrado en donde se reproducen acciones heredadas.</li><li>• Aquí inicia el proceso de identidad con la trasmisión de valores principios y normas sociales de comportamiento.</li></ul>
ESCUELA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Enseña el idioma a través del sistema de educación bilingüe.</li><li>• Poseen recursos didácticos para la enseñanza.</li><li>• Pueden apoyar la enseñanza del idioma Kakchikel.</li></ul>
PROFESIONALES Y TÉCNICOS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pueden traducir los mensajes claves a un lenguaje más digerible para la comunidad.</li><li>• Poseen capacidades técnicas y experiencia en la reproducir Materiales necesarios para transmitir los mensajes.</li></ul>





ORGANIZACIONES  
JUVENILES

- Están organizados y realizan actividades en función del resguardo de su patrimonio cultural.
- Están comprometidos con propósitos culturales.

MEDIOS DE  
COMUNICACIÓN  
LOCALES

- Son los que prestan el servicio de difusión de los mensajes.
- Se encargan del entretenimiento de los habitantes.

ORGANIZACIONES  
COMUNITARIAS

- Son el punto de contacto con la población.
- Tienen poder para influenciar a las personas.
- Encargadas de informar asuntos importantes.
- Se encuentran identificados con algunos intereses comunitarios.

## ALIADOS ESTRATÉGICOS PARA EL SOSTENIMIENTO DEL IDIOMA KAKCHIKEL EN SANTA MARÍA DE JESÚS SACATEPÉQUEZ

Los socios estratégicos que apoyarán el trabajo para sostener el idioma Kakchikel en la comunidad Santa María de Jesús con esfuerzos propios son:

ORGANIZACIÓN	ACTIVIDAD
COMUNIDAD MAYA HABLANTES	Son personas que pueden hablar y en algunos casos escribir en Kakchikel e incluso, aunque no lo practiquen pueden en un momento contribuir al sostenimiento del idioma materno en su comunidad.



ACADEMIA DE LENGUAS MAYAS

Desarrollan sistemas pedagógicos y programas de enseñanza del idioma maya: Proporcionan información, proveen de materiales pedagógicos e imparten capacitaciones sobre los idiomas mayas.

MUNICIPALIDAD

Encargado de promover y desarrollar el idioma maya de su comunidad.

INSTITUCIONES NO GUBERNAMENTALES

Apoyan proyectos que representen algún beneficio y desarrollo de las comunidades mayas.

## PERSONAS QUE DECIDEN QUÉ INFORMACIÓN CIRCULA PARA EL SOSTENIMIENTO DEL IDIOMA KAKCHIKEL EN SANTA MARÍA DE JESÚS SACATEPÉQUEZ

Las personas o instituciones que pueden difundir la información y los mensajes deseados para el Sosténimiento del Idioma Kakchikel en la comunidad como puntos de contacto con las audiencias son:

PERSONAS / ORGANIZACIÓN	ACTIVIDAD
PADRES Y MADRES DE FAMILIA.	Al ser ellos los encargados de la educación de los hijos en el hogar posee un poder de decisión sobre lo que sus hijos pueden o no aprender o conocer.



---

<p>MAESTROS</p>	<p>Son los encargados de reforzar los patrones de comportamiento social internos, y externos, a través de técnicas pedagógicas que provee la sistematización de la educación formal y bilingüe, tiene un poder de instrucción e influencia sobre lo que se aprende, se practica o no.</p>
<p>LÍDERES RELIGIOSOS</p>	<p>Tienen un gran poder de influencia y credibilidad dentro de la comunidad, tienen la capacidad de influir sobre el comportamiento de ciertos sectores sociales, pues son reconocidos como autoridades (párrocos, pastores, cofrades, guías espirituales).</p>
<p>REPRESENTANTES DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN</p>	<p>Son los que deciden qué mensajes se pueden difundir o no en los medios de comunicación social comunitarios de su propiedad o que representan según sus políticas y conceptos.</p>

---

**Tabla No.6:** Socios y aliados estratégicos del proyecto de comunicación, adaptación manual CCSyC; USAIS, 2012)





### 4.3.2. Niveles de causa y efecto

## Árbol de Problemas

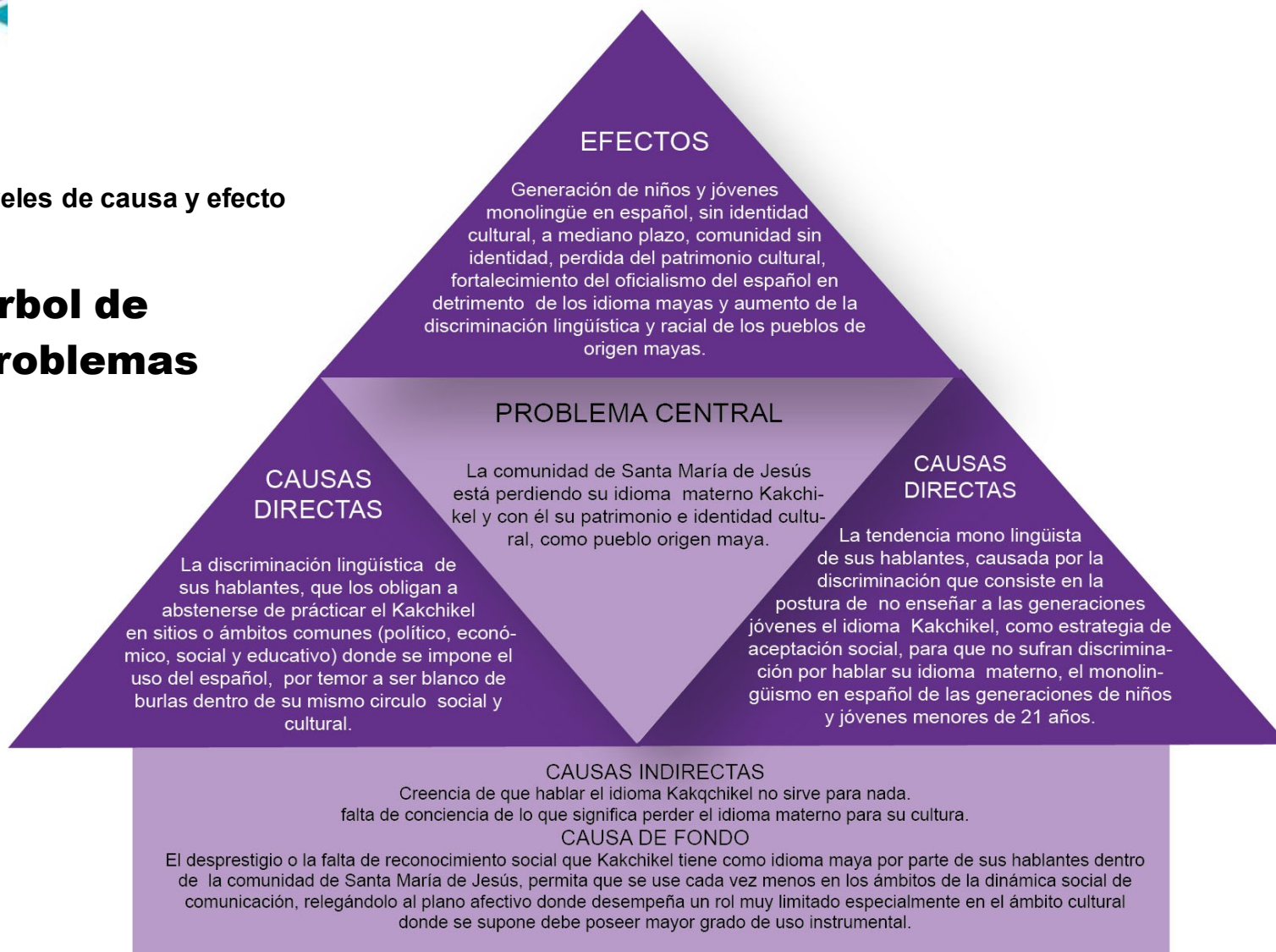


Gráfico No. 6. Árbol de Problema, (adaptado de manual CCSyC; USAIS, 2012)



### 4.3.3. Análisis de personas

Para un inicio óptimo del esfuerzo se reunieron a personas que pueden ofrecer diferentes perspectivas del problema en cuestión, incluyendo las personas afectadas, miembro de la comunidad y encargados de tomar decisiones, mismos que fueron analizados bajo el modelo Socio ecológico, que adopta la metodología de CCyS.



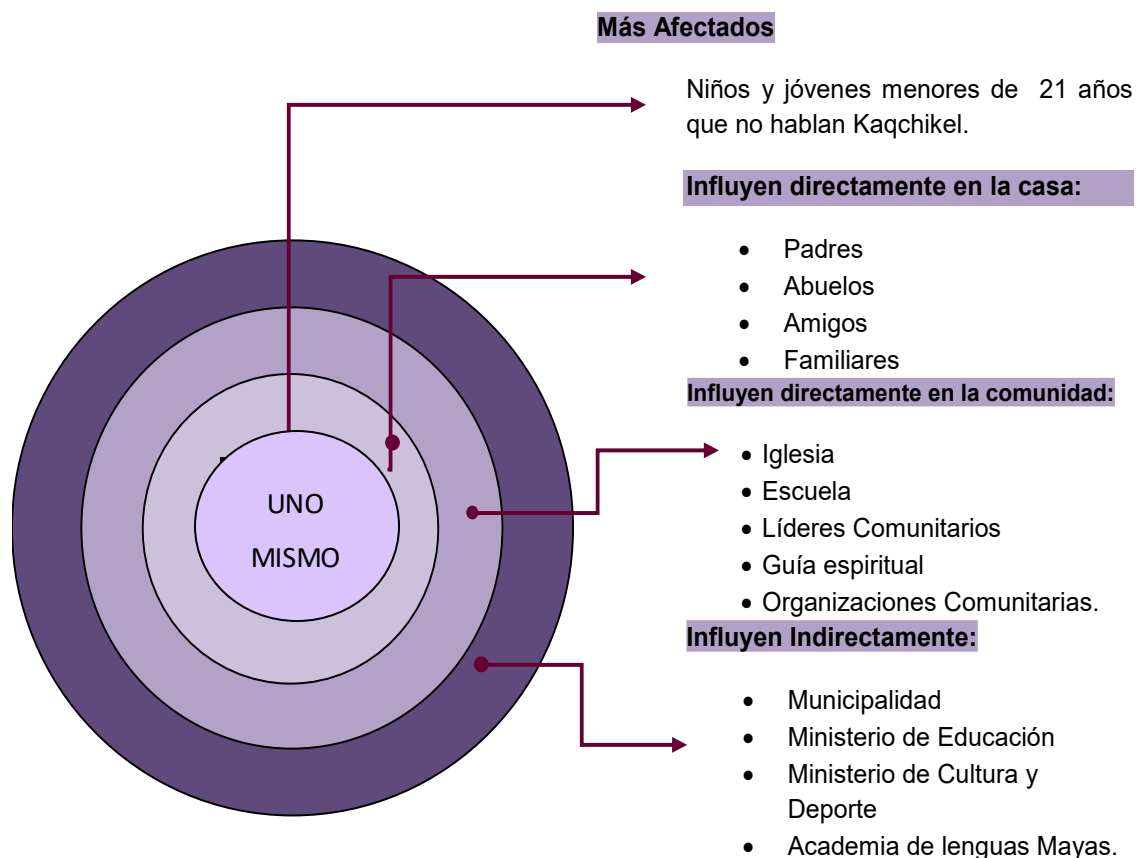
**Gráfico No.7 Modelo Socio Ecológico**

(Fuente: tomado de Guía de Implementación de CCS y C, USAID 2012)



## ➤ Modelo socio ecológico para el análisis de personas

Enfocado únicamente en las audiencias, para observar mejor las personas que están directamente afectadas, involucradas o asociadas al problema de la pérdida del Idioma Kakchikel en Santa María de Jesús.



**Gráfico No. 8** Modelo Socio Ecológico; para el análisis de personas  
(Fuente: tomado de Guía de Implementación de CCS y C, USAID 2012)



#### 4.3.3.1. Consideraciones interculturales y de género

Para establecer el marco de análisis de contexto sobre las personas afectadas por el problema social y dadas las características del problema, es necesario considerar dos aspectos de interferencia en las comunidades mayas, estas son: interculturalidad y perspectiva de género.

##### ➤ **Interculturalidad y cosmovisión maya**

“La interculturalidad se refiere a la interacción respetuosa entre grupos distintas culturas” (USAID: 2012), lo cual significa que ningún grupo debe ser concebido como superior sino al contrario como un igual.

La cosmovisión maya se refiere a la visión del mundo del pueblo maya, según la cual “en toda la naturaleza se encuentran integrada ordenada e interrelacionada”. (USAID: 2012)

Es importante aclarar que la interculturalidad no se refiere únicamente a la interacción entre grupos culturales sino más bien a la interrelación de respeto entre una persona del campo y una ciudadina o entre un hombre y una mujer, o entre un niño y sus padres y abuelos, etc. Todo aquello que implique una relación interpersonal.

Así la vida comunitaria en Santa María de Jesús, adoptó recursos tecnológicos de comunicación social que influyen en el estilo de vida practicados por generaciones anteriores, es decir, modifican comportamientos.

En ese sentido, las relaciones familiares permanecen con ese significado sagrado conferido a la familia y siguen siendo la base fundamental de la estructura social de la comunidad, donde el adulto sigue fungiendo en las funciones sociales enmarcadas en principios heredados de los ancianos.



De tal cuenta, también se sigue reconociendo como figura de autoridad a los guías espirituales mayas ya pocos, y la de los nuevos líderes religiosos como párrocos y pastores.

➤ **Perfil del pueblo de origen maya en Santa María de Jesús**

**a) Niños mayas de 0-3 años**

Enmarcadas en los principios adquiridos de los abuelos y abuelas.

- Los niños mayas, aprenden a reconocer las prácticas de la vida en comunidad a través del intercambio de conocimiento de abuelas y abuelos en relación al entorno natural.
- Adquieren conocimientos básicos de vida aprendiendo de sus padres el respeto por los mayores.
- Desarrollan su cosmovisión espiritual de vida con las plantas, astros estelares y convivencia con el entorno social.

**b) Adultos mayas**

- Los niños se convierten en adultos a los 13 años, para los pueblos indígenas no existen la pre-adolescencia ni la adolescencia como concepto de vida.
- El inicio del ciclo de la vida adulta del joven es marcado por la adopción de responsabilidades en la comunidad y sociedad.
- Los jóvenes hombre y mujeres se complementan y responden a las costumbres heredadas de los padres, abuelos y abuelas en las comunidades.



- Las parejas jóvenes con hijos vuelven al ciclo espiral que vivieron con sus padres según el orden natural de la vida.
- Las parejas establecen la armonía con la naturaleza para continuar con el ciclo de la existencia y la continuidad de la vida para el buen vivir.
- Las normas sociales de vida en la comunidad responden al orden natural de armonía con la naturaleza.
- Los jóvenes indígenas mayas, en las áreas urbanas, han sido transformado culturalmente y han perdido valores cosmogónicos procedentes de los antepasados.
- Los jóvenes urbanos buscan su sentido de pertenencia y son capaces de realizar transformaciones sociales.
- La madurez y responsabilidad es característica en los jóvenes de las áreas rurales.

En resumen, la vida comunitaria enlazada con las prácticas de vida de los individuos está relacionada con principios comunes donde existe la solidaridad a acciones recíprocas, ayuda mutua e intercambio de bienes que logran complementar la vida social entre todos.

El apoyo sostenido entre la comunidad les hace partícipes de las acciones de comunicación cotidiana a través de la comprensión en la búsqueda de objetivos e ideales comunes.

De tal cuenta, la interculturalidad dentro de dicho proceso de relaciones sociales comunitarias y urbanas establece vínculos de comunicación que abordan nuevos elementos en los intercambios de mensajes y crea efectos sustantivos en las comunidades. La adopción de elementos tecnológicos se penetra a la cosmovisión maya al integrar tecnologías como teléfonos



celulares, la televisión por cable y la radio que aún es el medio por preferido con fines informativos y entretenimiento de la comunidad de Santa María de Jesús.

### ➤ **Perspectivas de género**

Los hombres son más propensos a dejar de hablar el idioma Kakchikel pues salen del hogar a las tareas del campo, se involucran en actividades económicas que necesariamente obligan a la práctica del español y los lleva a abstenerse de practicarlo.

Mientras tanto, las mujeres son las que más pueden aportar a la solución del problema, pues ellas educan a sus hijos en el hogar y tienen un mayor nivel de contacto con ellos y aquí se presenta mayor oportunidad para hablarlo y enseñarlo a las nuevas generaciones.

Como los varones se involucran más en la actividad comunitaria y social ven menos la necesidad de hablar el Kakchikel pues en su quehacer si hablan español no tendrán mayor problema para comunicarse con los demás. Las mujeres en cambio, practican el idioma no solo en el ámbito familiar sino también en algunas ocasiones en el mercado.

En la comunidad de Santa María de Jesús hasta unos 3 años atrás, eran los varones quienes asistían a la escuela: El grado de instrucción formal también influye en que sean los hombres quienes menos practican el idioma y aquí se dan las mayores manifestaciones de discriminación lingüística según la encuesta.

Para las niñas no fue sino hasta unos 3 años atrás que se les brindó la oportunidad de asistir a la escuela. Por el rol social que le asigna la cultura, son relegadas a los quehaceres del hogar, esto les permite tener más





contacto con sus madres y abuelos y acrecienta la probabilidad de que aprendan el idioma.

Para los hombres es más difícil ver la pérdida del idioma como un problema pues solo le confieren una importancia mínima, si no hay necesidad no existe problema y no se debe pensar en una solución, es decir que por el rol que desempeña dentro de la comunidad ellos olvidaron que el idioma no solo tiene un valor como medio comunicación, sino como elemento cultural.

.



4.3.4. ANALISIS DEL CONTEXTO: Los datos consignados en este cuadro fueron obtenidos de la investigación realizada, por lo que se encuentra basada en el diagnóstico realizado en la comunidad de Sata María de Jesús, Sacatepéquez.

LO QUE SABEMOS ACERCA DEL CONTEXTO DE LAS PERSONAS	PERSONAS AFECTADAS DIRECTAMENTE	PERSONAS QUE EJERCEN UNA INFLUENCIA DIRECTA SOBRE ELLAS		PERSONAS QUE EJERCEN INFLUENCIA INDIRECTA SOBRE ELLAS	
Audiencia	Niños y jóvenes menores de 21 años.	Familiares, padres, abuelos, amigos	Iglesia, Escuela, Líderes y Guías Espirituales pobladores	Autoridades Municipales, COCODES	Mineduc, Micude ALMG, ONG's
información	Poco acceso a información, no existe disponibilidad de la información relacionada con el idioma Kakchikel.	Los padres poseen mucha información cultural que no pueden transmitir a las generaciones jóvenes debido a su negativa de enseñar el idioma Kakchikel.	Limitan información que convenga a intereses o dogmas. No existe disponibilidad y accesibilidad de la información de carácter cultural o de otra índole en Kakchikel. Excepto en la escuela debido al programa	Las Autoridades locales no solo requieren conocimiento (manejo de una información adecuada) Sino también habilidades de tipo técnico) manejo de equipos, TICS y metodológico, diseño de campañas de incidencia sobre el tema relacional (capacidad de negociación y diálogo con los actores políticos)	Existe información pero sin pertenencia cultural de Santa María de Jesús, El ministerio de Educación necesita reforzar la cultura a través de la enseñanza misma del idioma. Los contenidos desarrollados por la ALMG deben ser adaptados a otros formatos de enseñanza de los idiomas Mayas.
Motivación	No encuentran motivación para aprender el idioma pues sus padres no les enseñan la importancia de este, contraria a esto inculcan la idea que no les servirá de nada aprenderlo.	Las familias ven a la escuela como la encargada de enseñar el idioma Kakchikel sin atender a las perspectivas de estimulación en el hogar	Las organizaciones o entidades no actúan con perspectivas culturales por lo que impiden el pleno desarrollo del idioma y su práctica, favoreciendo el uso del español por encima del Kakchikel.	Su motivación está restringida muchas veces por intereses públicos y económicos, y si no lo está no lo impulsan. Falta de motivación a la población de la comunidad para desarrollar, respetar y promover el Kakchikel.	Por falta de recursos las instituciones públicas encargadas no motivan el respeto, desarrollo y promoción del los idiomas mayas en las comunidades, como lo estipula la ley de Idiomas Mayas
Capacidad de acción	Su capacidad de acción es bastante limitada por la estructura de poder que posee la familia, poca comunicación y a la situación cultural que se está gestando ya que esta es una generación sin una identidad definida.	La influencia de los padres y familiares limitan a las nuevas generaciones en su aprendizaje el idioma Kakchikel, recibir información acerca de su cultura.	Su capacidad de acción es amplia pero está restringida a intereses y creencias para fortalecer o no el sistema de desarrollo de una comunidad.	Como representantes de las autoridades de una comunidad poseen una amplia capacidad de acción aunque no la ejercen por razones de capacitación, habilidades técnicas y metodología.	La penetración es limitada sin cobertura a poblaciones está limitada a intereses y creencias para fortalecer o no el sistema de desarrollo de una comunidad.
Norma	Lo que aprende los niños y jóvenes depende mucho de los que los padres de familia quieran enseñarles.  La cultura se hereda a los niños y jóvenes por los ancianos y adultos.	La estructura social de las poblaciones indígenas centran el rol de autoridad en los padres y su influencia en este caso es negativa ya que ellos no desean que sus hijos aprendan el idioma Kakchikel, prefieren que sus hijos solo hablen el español.	Sus normas de actuación son muy restringidas y limitantes a sus creencias, que dividen ideológicamente su influencia a favor y en contra de la enseñanza del Kakchikel, con fines culturales.	Los líderes como los guías espirituales poseen una posición privilegiada dentro de la estructura social de las comunidades mayas lo cual puede apoyar o restringir la participación de los pobladores según creencias.	Pese a la existencia de la ley de Idiomas mayas, la poca aprobación cultural de los pueblos indígenas restringe su importancia en cuanto a la inversión en aspectos culturales especialmente aquellos que no poseen atractivo turístico.

Tabla No. 7: Análisis del Contexto: (elaboración propia)



## Fase II: Enfoque y diseño de la estrategia

---

### **4.3.5. Planteamiento del problema**

Los habitantes de la Comunidad de Santa María de Jesús, están perdiendo su idioma materno (el Kakchikel), las personas se abstienen de practicarlo y los que son padres de familia se niegan a enseñarlo a sus hijos.

Un porcentaje considerable de niños y jóvenes maya descendientes menores de 21 año solo habla español.

Esta generación monolingüe y el desuso en el que ha caído por parte de sus hablantes el idioma Kakchikel, hace inminente su desaparición, pero con él también se está extinguiendo su patrimonio cultural situación que convertirá a mediano plazo a esta comunidad a una sin identidad cultural.

### **4.3.6. Cambio que requiere el problema**

Por un lado, que los hablantes practiquen el idioma, y por otro, que los padres de familia enseñen a sus hijos el idioma Kakchikel, que las comunidades con autoridades desarrollen y apoyen proyectos de enseñanza a los niños y jóvenes que no hablan el idioma, que promueven su práctica en los que sí pueden hablarlo e informen y concienticen a la población sobre la importancia de mantener vivo el idioma.



#### 4.3.7. SEGMENTACIÓN DE AUDIENCIAS

Posibles Audiencias		Factores demográficos	Factores Geográficos de Estructura	Factores Socioculturales	Factores Psicosociales u Otros	
Primarias	Personas más afectadas	Generaciones Jóvenes menores de 21 años.	Son niños de (0-12 años) y adultos menores de 21 años, ambos sexos tienen educación limitada y dependen directamente de los padres.	Residen en la comunidad de Santa María de Jesús Sacatepéquez.	Pertenece a la etnia maya Kakchikel se encuentran bajo la influencia y autoridad de cualquier nominación religiosa.	Conocen poco o nada de su cultura y no habla el idioma, lo entienden pero no lo escriben, no muestran interés por aprender el idioma materno, de débil identidad cultural, en su mayoría escolares.
Secundarias	Personas que ejercen una influencia directa sobre ellos de formas positiva o negativa.	Familiares	Padres, madres, hermanos mayores, abuelos, tíos etc. tienen educación por lo general limitada. Los padres deciden que se hace o se aprende o no en el hogar.	Residen en la comunidad de Santa. Ma. De Jesús Sacatepéquez.	Son maya descendientes de la etnia Kakchikel. La mayoría de mujeres solo deciden normalmente en aspectos relacionados con las tareas del hogar, de cualquier nominación religiosa combinando.	Conocen el problema pero no están muy consientes de sus consecuencias, pues rechazan la ideas de enseñara a sus hijos el idioma Kakchikel, delegan la función a la escuela
		Lideres comunitarios Maestros Guías Espirituales Autoridades Locales COCODES	Personas cultas, ancianos, pastores, párrocos, alcalde, representantes comunitarios, adultos, ambos sexos.	Residen en la comunidad de Santa María de Jesús Sacatepéquez.	Figuras de autoridad en la estructura social, con gran capacidad de influencia en el actuar de los pobladores. Pueden ser o no maya descendientes, hablar o no el idioma Kakchikel.	Amplios conocimientos culturales, con actitudes positivas o negativas con respecto a la cultura maya, sus acciones se encuentran subordinadas a instancias ideológicas.
Terciarias	Personas que ejercen una influencia indirecta sobre el primer grupo al crear normas sociales influyen en la política ofrecer apoyo financiero o	Mineduc. Autoridades Municipales Consejos de Desarrollo Investigadores sociales. ONG's	Hombres y Mujeres representantes de instituciones organizacionales o individuales.	Residen en la comunidad de Santa María de Jesús Sacatepéquez. O pueden apoyar desde el exterior de la comunidad.	Funcionarios, profesionales técnicos que pueden apoyar con sus conocimientos al desarrollo de proyectos que promuevan desarrollen el idioma Kakchikel y su cultura.	Poseen conocimiento técnico para desarrollar proyectos investigaciones, y materiales para contribuir con la promoción del idioma dentro de la comunidad. Además de contar con recursos económicos que pueden financiar proyectos de esta naturaleza.

(Tabla No. 8; segmentación de audiencias, elaboración propia)

### 4.3.7.1. Diferenciación de audiencia clave

#### a) Cambios deseados, barreras y objetivos de comunicación

“El cambio personal o social no es nada fácil y tiende a tomar tiempo. Además, las razones que tienen las personas para ignorar, temer o resistirse al cambio son lo suficientemente serias y deben de ser evaluadas con mucho cuidado”. (USAID: 2012: pág. 97)

Para establecer objetivos de comunicación más claros y definidos, se hace necesario partir del análisis anterior, se identificaron las razones principales por las que las audiencias no hacen lo que deberían respecto al mantenimiento del idioma Kakchikel en la comunidad de Sta. Ma. De Jesús, a las cuales se les denomina “barreras”.

“Los objetivos de comunicación mencionan formas para abordar las barreras y lograr el cambio deseado en políticas, normas sociales o comportamientos, son específicos para la audiencia”. (USAID: 2012)



**Gráfico No. 9:** Relaciones entre el cambio deseado y el objetivo de comunicación  
(Tomado de Modelo de Guía de Implementación CCS y C; 2012).



A diferencia de las estrategias globales, La Estrategia Global de CCSyC es capaz de dirigir el enfoque impulsor del tema de la pérdida del idioma Kakchikel en la comunidad de Santa María de Jesús, a una etapa de la vida individual y familiar, alrededor de los cuales convergen los asuntos relevantes que provocan el problema.

De esta manera los padres de familia, en especial las madres por ser quienes se encargan de los cuidados de los pequeños en las primeras etapas de su vida dejan de ser bloqueadores del proceso cultural y se convierten en impulsores del mismo y en los actores claves que promueven y desarrollan el idioma a través de la retomar el modelo tradicional de enseñanza del idioma y la motivación que debe tener en este en el hogar.





Tabla de cambios deseados, barreras y definición de objetivos de comunicación			
Audiencia Temática	Cambios deseados	Barreras detectadas	Objetivos de comunicación
Niños y jóvenes no hablantes	Que los niños y jóvenes no hablantes se motiven a aprender su idioma materno y se interesen por su cultura.	Aun, no tienen independencia de conocimiento ni poder de elección, estos depende de lo que los padres quieran que aprendan, como consecuencia la desmotivación por aprender el idioma, pues no aman lo que no conocen.	Incrementar el número de no hablantes interesados en aprender el idioma Kakchikel, los niños y jóvenes se sienten motivados y curiosos de conocer su cultura, tiene la iniciativa de promover la práctica del idioma con sus padres y en su entorno social.
Padres de familia y familiares hablantes	Que los padres y familiares enseñen y practiquen el idioma Kakchikel con sus hijo	No reconocen oficialidad de su idioma, poseen la creencia que aprenderlo no sirve de nada. Los estigmas de la discriminación por hablar Kakchikel acrecientan la tendencia monolingüe en español entre los padres. Conocen el problema pero no buscan solución. Delegan la responsabilidad de enseñar el idioma a la escuela y autoridades. No practican el idioma con sus hijos. No creen que sea necesario hablar el Kakchikel porque para todos se utiliza el español.	Incrementa el número de hablantes que practican el idioma materno en todos los ámbitos de la vida cotidiana comunitaria. Al finalizar las acciones de la presente estrategia habrá un aumento en el número de padres y familiares que enseñan y practican el idioma Kakchikel con sus hijos. Los padres comprenden la importancia cultural de enseñar el idioma a sus hijos y mantenerlo vivo, reactivan el proceso de transferencia cultural a través de la enseñanza y practica del Kaqchikel en el hogar.
Líderes comunitarios y espirituales	Que apoyen el aprendizaje del idioma informando de su importancia y motivando a su aprendizaje y practicándolo en su círculo de influencia	Los maestros no son nativos del lugar, les pagan por enseñar unas cuantas horas, no existe compromiso profesional ni cultural. No tienen conocimientos técnicos para crear proyectos y proponerlos, no existe apoyo para este tipo de proyectos. Los líderes religiosos atienden a intereses ideológicos y dogmáticos. Falta de involucramiento en asuntos culturales.	Aumentar las acciones de apoyo y la intervención en las acciones que procuren la conservación del idioma Kakchikel como elemento de la identidad cultural,
Autoridades locales	Que las autoridades promuevan y desarrollen el idioma utilizándolo en cualquier tiempo de comunicación e información que socialice.	No existe conocimiento de la ley de idiomas mayas por parte de los empleados públicos, Las autoridades muestran un total desinterés por atender la pérdida del idioma, no poseen presupuesto destinado para acciones relacionadas con este tipo de cuestiones culturales. No apoyan este tipo de proyectos.	Integrar los esfuerzos de comunidad y autoridades para promover la enseñanza y la práctica de idioma Kakchikel en la comunidad de Sta Ma. De Jesús. Se promociona y respaldan los proyectos y programas que incentiven a la conservación del idioma y la identidad cultural como valor social de dicha comunidad.

**Tabla No. 9,** Cambios, barrera y objetivos. (Fuente de datos: Diagnóstico realizado en Santa María de Jesús, por la estudiante en mayo 2015).





En el caso del sostenimiento del idioma Kakchikel y según el proceso de segmentación hasta ahora desarrollado, son la audiencia secundaria se convierte en la población o audiencia clave para lograr el cambio deseado, estos son adultos y ancianos, padres de familia, que dentro del contexto de los pueblos mayas son figuras de autoridad para las audiencias más afectadas. Los grupos de influencia, como padres de familia, familiares Y amigos que poseen el poder de decisión sobre lo aprenden o no las audiencias primarias.

Los padres de familia en Santa María de Jesús, están desarrollando una tendencia mono lingüista que está afectando fuertemente la práctica del idioma Kakchikel dentro de la comunidad, ellos se niegan a enseñar el idioma a las nuevas generaciones por lo que se convierten en el principal obstáculo para el sostenimiento del idioma.

El objetivo de la presente propuesta de comunicación es influenciar a las audiencias claves para poder provocar un cambio de comportamiento, que los convierta de ser parte fundante del problema a parte activa de la solución.

En tal sentido, abordar a esta audiencia es fundamental para frenar la pérdida del idioma, no solo porque ellos pueden hablarlo y no lo hacen, dando prioridad al español y desprestigiando a su idioma materno, sino porque no lo enseñan a sus descendientes lo que hace más prominente la pérdida del idioma Kakchikel en dicha comunidad.

Ellos se convierten en el motor de las causas principales que provocan el desprestigio, y son la clave para reactivar el desarrollo, la práctica y la enseñanza del idioma en la población más afectada que son los niños y jóvenes menores de 21 años, dado el grado de dependencia e influencia que existe entre padres, hijos, adultos y generaciones jóvenes.



La probabilidad de cambio es bastante factible según las encuestas del diagnóstico, pues ellos saben que el idioma es parte de su cultura, y consideran importante su rescate, sin embargo no tienen plena conciencia de lo que implica verdaderamente para su comunidad la pérdida de su idioma materno como pueblo maya descendiente y tienen una idea vaga de cómo pueden apoyar la conservación del idioma ya que la solución la delegan a la escuela y a las autoridades, que según su opinión tampoco hacen nada para resolver el problema.

Entre tanto, es más factible poder llegar a ellos de una manera más simple y efectiva que a las audiencias primarias y terciarias, pues estas (audiencias secundarias) son capaces de provocar una convergencia de los actores involucrados para detonar el cambio deseado ya que es a través de esta audiencia secundaria que podrá activarse e impulsarse una gran parte de las motivaciones para preservar el idioma Kakchikel en la comunidad.

Las actividades de esta propuesta de estrategia de comunicación estarán orientadas a afectar de manera directa a la audiencia clave que son:

➤ **Audiencia clave:**

**“Padres de familia y familiares hablantes que residen en Santa María de Jesús”**

#### **4.3.8. Enfoque estratégico**

Forma en que se decide estructurar las acciones comunicacionales para crear un detonante de cambio. Agrupa intervenciones canales y materiales y los combina en forma sinérgica en programas para las audiencias en cuestión. Este se convierte de nuevo en un todo que más que la suma de las actividades individuales es el detonante para el cambio. (USAID:2012)



Dado que hablar Kakchikel no es una necesidad fundamental, se reconoce que la conservación del idioma materno en la comunidad de Sta. María de Jesús es un interés de carácter puramente cultural. Para el desarrollo de esta estrategia se adoptará el enfoque de **convergencia coordinada de intervenciones clave de los actores**, alrededor de etapas específicas de la formación de la población más afectada, en este caso, niños y jóvenes menores de 21 años, así como del estilo de vida de las familias de la comunidad.

Asimismo, este enfoque de convergencia permitirá realizar una plataforma comunicacional que organizará las acciones comunicativas previamente independiente para que al unirse hagan una suma colectiva que se convierta en el motor que impulse y detone el cambio deseado frente a la problemática.

Idealmente esto será posible mediante la alineación estratégica de los recursos y socios existentes dentro de la comunidad procurando aprovechar los recursos ya existentes que faciliten alcanzar el cambio esperado.

En tal sentido y bajo este enfoque son “los padres y familiares hablantes”, quienes se convierten en el objetivo primordial de las acciones comunicacionales; esto porque ellos se convierten en la fuerza primaria o agentes de cambios que lleva los programas hacia adelante, derivado de los efectos de cambio de esta audiencia, se provocará la demanda de intervención comunitaria integrada por las diferentes audiencias y esto serán el motor que impulse el sostenimiento y desarrollo del Kakchikel en la comunidad de Sta. María de Jesús.

Bajo esta perspectiva el enfoque tomado para el desarrollo de la propuesta de estrategia comunicacional para la conservación del idioma materno en la comunidad de Santa María de Jesús según la audiencia clave es el siguiente:



AUDIENCIA		ESTRATEGIA CLAVE	NIVEL DE CAMBIO	PROCESO DE CAMBIO	META DE CAMBIO
A.	<b>Grupos de Influencia indirecta.</b> Autoridades locales, ONGS, Instituciones educativas y culturales.	Abogacía	Individual	Psicológico	Respaldan y desarrollan las acciones propuestas en función de la enseñanza y práctica del kakchikel en la comunidad de Santa María de Jesús.
B.	<b>Grupos de influencia directa.</b> Padres de familia y familiares, líderes comunitarios, espirituales	Movilización	Interpersonal	Psico-social	Motivar y movilizar a la comunidad, familia y padres a apoyar la práctica del idioma Kakchikel. Apoya y se involucran en proyectos que promueven y desarrollan el aprendizaje y el uso del idioma en las generaciones jóvenes. Los padres de familia reactivan la enseñanza del idioma Kakchikel con fines culturales, en sus hogares.
C.	Niños, jóvenes, y comunidad en general, hablantes y no hablantes del Kakchikel	Comunicación para el cambio de comportamiento	Comunitario	Socio-cultural	Auto gestión del conocimiento y práctica del idioma Kakchikel. Sensibilizar sobre el tema de la conservación del idioma Kakchikel, de los líderes comunitario con influencia en el comportamiento de los pobladores. Aprenden practican Kakchikel y transmiten su cultura desde temprana edad.

(Tabla No. 10; Detección de estrategia para audiencia clave, adaptación manual CCSyC; USAID, 2012).



#### **4.3.9. Posicionamiento**

“El posicionamiento crea una clave memorable para las audiencias y facilita el reconocimiento de actividades y de programas como parte de una campaña o intervención. Ayuda a comprender por qué deben adoptar una idea, valor o comportamiento y por qué lo deberían abogar a otros”. (USAID: 2012: P. 106)

“El posicionamiento en el contexto del diseño estratégico, es presentar un asunto, servicio o producto de tal manera que sobresalga entre los demás, que sea atractivo y persuasivo. Crea una imagen distintiva y llamativa que puede convertirse en un nombre y un logotipo”. (ibíd.)

En tal sentido, el posicionamiento para la presente propuesta se basa en el desarrollo de la marca social que se presenta de la siguiente manera:

##### **4.3.9.1. Desarrollo de la marca social**

Para lograr un posicionamiento efectivo se hace necesario reconocer las audiencias claves, lo que facilitará encontrar la marca social, punto de convergencia de las acciones comunicativas para el sostenimiento del idioma materno en la comunidad de Santa María de Jesús, Sacatepéquez.

En tal sentido, la fuerza impulsora de la acción de cambio recae sobre las audiencias secundarias o audiencia de influencia, ya que son los padres de familia, líderes comunitarios etc. quienes deben enseñar y promover la práctica del idioma en la comunidad especialmente en las generaciones jóvenes.

De acuerdo al enfoque adoptado para la presente propuesta, el punto de convergencia de todas las acciones será la marca social la cual se basa en la siguiente promesa:



- **Promesa clave:** Si las audiencias enseñan el Kakchikel a las generaciones jóvenes, promueven, desarrollan y practican su idioma materno dentro de la comunidad, su cultura seguirá vigente e irá cobrando más prestigio de tal cuenta, que se mantendrá firme y definida su identidad cultural que puede en un momento dado convertirse en el gancho para sus aspiraciones de convertirse en un centro de fuerte atractivo turísticos en pro de su desarrollo económico y social.
- **Marca social:** la integración de los contenidos de las acciones para la conservación del idioma Kakchikel en la comunidad de Santa María. de Jesús será la marca Social, definida como:

### **“Kakchikel corazón de mi cultura”**

- **Declaración de apoyo:** Convince a la audiencia de que ellos realmente experimentarían el beneficio para brindar razones de por qué la promesa clave pesa más que las limitaciones o barreras. (USAID; 2012; p.181)

De acuerdo a lo anterior la declaración de apoyo para la marca social, susceptible de convertirse en el mensaje clave es:

### **¡Mi identidad, mi orgullo!**

- **Llamado a la acción:** Indica a la audiencia lo que se quiere que las personas hagan para iniciar el cambio. Bajo esta perspectiva las audiencias deben:

**“Hablar y enseñar el Kakchikel es lo que da vida a la cultura de mi comunidad”**

- **Impresión duradera:** Luego de escuchar y ver los mensajes la impresión que debe tener las audiencias sobre el tema de la conservación del Idioma Kakchikel es:



**“Un pueblo sin cultura no tiene identidad y un pueblo sin identidad no existe en una sociedad”.**

- **Percepción del actor de cambio:** describe como la audiencia percibe a alguien que es parte del cambio o que atiende al mensaje.

**Promover el desarrollo, práctica y enseñanza del idioma es sentirse orgulloso de su origen y de su cultura. Quien ama su cultura ama lo que es.**

Así, la marca social queda construida de la siguiente manera:

**Kakchikel corazón de mi cultura  
¡Mi identidad, mi orgullo!**

- **Posicionamiento:** Para las audiencias claves (niños y jóvenes menores de 21 años, padres de familia, líderes comunitarios, autoridades, e instituciones educativas y no gubernamentales) involucrarse en las acciones desarrolladas por el programa “Kakchikel corazón de mi cultura” les promete rescatar su legado cultural, porque promueve el uso, la enseñanza y el desarrollo del idioma Kakchikel, que es la columna vertebral que sostiene la identidad cultural de los pueblos maya descendientes.
- b) **Punto de contacto:** Estos son las ocasiones cuando algún miembro de las audiencias primarias o secundarias coincide con la marca por medio de estímulos, a través del oído, tacto o la vista. El reto de la marca en los programas sociales es cómo garantizar que las audiencias valores correctamente los beneficios inmediatos de la adopción del comportamiento deseado, entre tanto se hace necesario reforzar la





promesa a lo largo de todos los puntos de contacto con la audiencia. (USAID; 2012)

Cada punto de contacto tiene su propia fuerza. Se determinan por su entorno, relevancia, el grado de conocimiento, motivación y habilidad para la actuación de la persona impactada.



**Gráfico No. 10.** Puntos de contacto entre audiencia y marca.

(Fuente; adaptado de USAID 2012 p.111)



#### 4.3.10 Líneas de acción, canales y materiales sugeridos para audiencia clave

Audiencia clave		Estrategia Clave
<b>Padres de familia y familiares hablantes</b>		Comunicación de cambio de comportamiento
Objetivo de Comunicación		
<b>Incrementar el número de hablantes que practican el idioma materno en todos los ámbitos de la vida cotidiana comunitaria.</b>		
Actividad clave		Objetivo de la comunicación
<b>1</b>	CAMPAÑA DE INFORMACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar a la comunidad sobre la importancia y el rol que tiene el idioma Kakchikel para el sostenimiento de su cultura.</li> <li>• Concientizar de la necesidad que existe de enseñar el idioma Kakchikel a las generaciones jóvenes para preservar la identidad cultural del su comunidad.</li> </ul>
Modo	Enfoque	Descripción de la actividad Clave
<b>Diseño de mensajes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informativo</li> <li>• persuasión</li> </ul>	La creación, producción y difusión de materiales radiales y gráficos con mensajes claros, simples y digeribles que informe y concienticen a las audiencias claves del por qué es importante mantener vivo el idioma y la relación que tiene con la preservación de su acervo cultural que los identifica como parte del pueblo maya descendiente.
Necesidad de información que atiende		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Por qué mantener vivo el idioma.</b></li> <li>• <b>Importancia que tiene para la cultura.</b></li> </ul>		



Tipo de canal	Mezcla de medios Recomendado
<b>Medios de comunicación Local</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Radio comunitaria</li> <li>• Lugares públicos de visita masivas</li> </ul>
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spots radiales de 30 Seg.</li> <li>• Afiches</li> </ul>
Contenido Clave	<p>a) <b>Tu idioma, tu identidad:</b> la importancia de practicar el idioma para conservar el acervo cultural. Si lo práctico no se pierde y si no se pierde se mantiene viva la cultura de mi pueblo pues el idioma es el medio de trasmisión de la cultura.</p> <p>b) <b>Herédales cultura:</b> es la única manera de enseñarles a amar sus orígenes, el único método para enseñarles cultura es la oralidad del idioma. Si enseño el idioma a mis hijos les doto de identidad cultural, mantengo viva mi cultura a través del idioma.</p>



Audiencia clave		Estrategia Clave
Padres de familia y familiares hablantes		Comunicación de cambio de comportamiento
Objetivo de Comunicación		
Al finalizar las acciones de la presente estrategia habrá un aumento en el número de padres y familiares que enseñan y practican el idioma Kakchikel con sus hijos.		
Actividad clave	Objetivo de la comunicación de la actividad	
<b>2</b> Programa Radial “Así es mi pueblo”	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover la práctica del idioma para la conservación del idioma Kakchikel a través de la introducción del idioma en las distintas áreas de interés de las familias.</li> <li>Incentivar la enseñanza aprendizaje del idioma a las generaciones jóvenes.</li> </ul>	
Modo	Enfoque	Descripción de la Actividad Clave
Diseño Didáctico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Educativo a nivel masivo</li> <li>Capacitación</li> </ul>	<p>El programa radial será diseñado temáticamente y se orientará a tres segmentos específicos, a) hombres b) amas de casa y c) niños.</p> <p>El mismo tendrá una duración máxima de 30 minutos, divididos en 6 secciones de interés del público al cual va dirigido. Será transmitido totalmente en Kakchikel. De tal cuenta que:</p>
	<p><b>Necesidad de información que atiende</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Como revitalizar al idioma.</li> </ul>	<p><b>a) Así es mi Pueblo (hombres)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Difusión: martes, jueves y sábados</li> <li>➤ Secciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>Música</li> <li>Historias de mi pueblo</li> <li>Noticias locales</li> <li>Publicidad</li> <li>La entrevista</li> <li>Consejos y más (temas de interés específicos)</li> </ul> </li> </ul> <p><b>b) Así es mi Pueblo (Mujeres)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Difusión: lunes, miércoles y viernes</li> <li>➤ Secciones: (5 minutos por sección) <ul style="list-style-type: none"> <li>Música</li> <li>Historias de mi pueblo</li> <li>Noticias locales</li> <li>Publicidad</li> <li>La entrevista</li> <li>Consejos y más (temas de interés específicos)</li> </ul> </li> </ul>
Tipo de canal	Mezcla de medios recomendados	
Medios de comunicación local	<ul style="list-style-type: none"> <li>Radios comunitarias</li> </ul>	



<b>Materiales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Locutores</li><li>• Técnicos de audio</li><li>• Entrevistas</li><li>• Guiones</li><li>• Investigación de temas específicos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Guía didáctica</li><li>• Traducción o redacción de cuentos</li><li>• Material de audio</li></ul>
<b>Contenido Clave</b>	<p><b>a) Somos lo que hablamos:</b></p> <p>Si se hace un uso cotidiano del idioma Kakchikel mantendremos vigentes muchas de nuestras costumbres, lo podemos utilizar en todos los ámbitos de la vida y apoyar su enseñanza.</p>	



## Conclusiones

---

- Realizar el diagnóstico comunicacional en la comunidad de Santa María de Jesús, evidenció el alto grado de desprestigio en el que se encuentra el idioma Kakchikel, lo cual está provocando su desaparición y la necesidad de diseñar una estrategia comunicativa que permita concientizar a los habitantes de la importancia que tiene para ellos la conservación de su idioma materno.
- Los principales problemas que están provocando la pérdida del idioma materno en la comunidad de Santa María de Jesús, Sacatepéquez es el desuso en el cual ha caído el Kakchikel impulsado por la tendencia monolingüista del español y la discriminación social y laboral que sufren sus hablantes entre otras causas.
- El correcto análisis de los resultados de la fase diagnóstica constituye la base fundamental del diseño de estratégico de comunicación, en todos los sentidos, en este caso la información analizada facilitó la identificación de la problemática de fondo, afecciones y causas directas e indirecta lo que permitió la caracterización de los posibles caminos a tomar para la conservación del idioma Kakchikel en la comunidad de Santa María de Jesús.
- La propuesta comunicativa diseñada para la conservación del idioma, se encuentra destinada a concientizar, informar y promover la conservación del idioma materno entre los padres de familia y familiares hablantes, y se encuentra diseñada para que los demás actores puedan convergir en sus acciones, participen y apoyen el rescate del idioma materno en Santa María de Jesús, Sacatepéquez.



# Recomendaciones

---

- El diagnóstico es un procedimiento que se debe respetar en todo proceso de creación de estrategias comunicativa, es importante que se practiquen constantemente ya que la percepción de la comunidad con respecto al idioma materno puede variar y solo la correcta aplicación del diagnóstico podrá revelar la situación actual de la dinámica del problema. especialmente en el aspecto cultural, es recomendable aplicar la fase diagnóstica, siempre y previo a la elaboración de cualquier trabajo comunicativo de carácter estratégico.
- Para poder tener certeza de que la intervención comunicativa será positiva para el problema central es recomendable identificar causas y efectos que faciliten el reconocimiento de posibles acciones que coadyuven a contrarrestar los efectos del problema en cuestión.
- Es importante aplicar las herramientas de análisis de resultados que faciliten su correcta interpretación, sin embargo, estas no necesariamente se deben basar en técnicas de análisis estadístico, en ocasiones variar la técnica de análisis resulta más funcional para la digestión del resultado, especialmente cuando las variables son de carácter cualitativo, lo que permitirá obtener resultados menos subjetivos y facilitará la adopción de soluciones más certeras.
- Las acciones estratégicas no precisamente tienen que enfocarse en las audiencias más afectadas, sino más bien en las que tienen más poder de cambio, estas serán siempre las más efectivas, es por ello que al pensar acciones estrategias es necesario que se haga no solo pensando en el grupo al que se pretende influir sino de los demás actores involucrado en la problemática a través del requerimiento de su aporte y participación desde su propio campo de acción como parte de la solución.





## FUENTES

---

### a) Bibliográficas

1. **BALLESTEROS** C. et .al. (2005) “El discurso oral Formal: Contenido de aprendizaje y Secuencia Didáctica”. Ed. Grao, Barcelona España: 179 pp.
2. **FERNÁNDEZ** Collado, Carlos, (1999) “La Comunicación en las Organizaciones”. 5º. Reimpresión, Editorial Trillas junio México D.F. 368.
3. **HERNÁNDEZ**, Sampieri, Carlos Fernández Collado et.al. (1991) “Metodología de La Investigación”, Ed. McGraw-Hill, México D.F.; 501 pp.
4. **INTERIANO**, Carlos (S.F.) “Semiología y Comunicación”. Octava Edición, Editorial Estudiantil Fénix, Universidad de San Carlos de Guatemala.
5. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Guatemala, Guatemala. Pág. 186.
6. **LEÓN** Mejía, Alma B. (México 2006) “Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional”. Segunda Edición.
7. **MÉRIDA** González, Aracelly (M.A.) (2009) “Guía Para Elaborar y Presentar La Tesis”. Editorial Arakris, Guatemala ciudad; 118 pp.
8. **PALOMO** J. (2001). “Manual de Metodología de la Investigación”. Ediciones Superación, Guatemala ciudad 69 pp.
9. **PASCUALI**, Antonio. (1978)” Comprender la Comunicación”. Ed. Monte Ávila Editores, Caracas, Venezuela.
10. **PÉREZ**, Rafael Alberto (2001). “Estrategias de Comunicación”. Editorial Ariel, Barcelona España 725 pp.



11. **TECLA H**, Alfredo y Garza, Alberto (s.f.). "Teoría Método y Técnicas En La Investigación Social". Texto y Formas Impresas, Guatemala Ciudad; 72 pp.
12. **TIRONI**, Eugenio y CAVALLO, Ascanio (2004). "Comunicación Estratégica, Vivir en un mundo de señales". Editorial Taurus. Chile.
13. **USAID**, (2012) "Guía de Implementación de la estrategia Global para el Cambio Social (CCSyC), en el Altiplano de Guatemala". impreso en Serviprensa S.A. Guatemala.
14. **WOLTON**, Dominique (2005) "Pensar la Comunicación". Editorial Prometeo Libros. Argentina, Buenos Aires. Pág. 22-25.
15. **ZULOAGA** Albarràn, Alberto y Contreras Moreno Nancy (2009). "La Comunicación como factor determinante en el éxito de los negocios de los productores rurales" s.e. 1ra. Edición, México D.F. 147 pp.

## **b) Tesis**

16. **BECERRA** Estupiñan, Rossana (2008). "Comunicación en proyectos sociales del CISP: una estrategia de comunicación para el restablecimiento de los derechos vitales y sociales de población en situaciones de desplazamiento". Trabajo de tesis para optar al título de Comunicadora Social, Pontificia Universidad Javeriana, Fac. De Comunicación Social y Lenguaje. Bogotá, Colombia: 175 pp.
17. **BUZÓN** Delgado, Luis (2016). "Aplicaciones del audiovisual etnográfico a procesos de desarrollo e inclusión social en Centroamérica a partir del rescate y revitalización del patrimonio cultural". Trabajo de tesis para optar al título de Doctor Interuniversitario en Comunicación, Departamento de Educación, Universidad de Huelva, España 2016, 697 pp.



18. **CÁRDENAS**, Ana María y Godoy Danza Diana Sofía (2008). "Estrategias de Comunicación, basado en un diagnóstico empresarial en The Natural Source". Trabajo de tesis para optar al título de Comunicadora Social, Pontificia Universidad Javeriana, Fac. De Comunicación Social y Lenguaje. Bogotá, Colombia: 109 pp.
19. **MORA** Bautista, Luisa Fernanda, (2008). "Propuesta Para la Gestión del Talento Humano y la Comunicación en CNT Sistemas de Información S.A". Trabajo de Tesis Pontificia Universidad Javeriana, Fac. De Comunicación y lenguaje. Bogotá, Colombia: 85 PP.
20. **LÓPEZ** López, Samuel Salomé (1999). "Realidad Lingüística de Guatemala". Trabajo de Tesis previo a obtener el grado de Licenciado en Ciencias de La Comunicación; Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC. 95 pp.
21. **RAMIREZ** Cruz, Héctor (2003.) "Encuentros, Diagnóstico sociolingüístico de Cumaribo zona de contacto indígena". Trabajo de tesis Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia: 179 pp.
22. **PÉREZ** Quan, Augusto Abraham (2012)" Propuesta de Conservación del calvario y de la revitalización de la calle principal de Sta. Ma. De Jesús Sacatepéquez". Trabajo de tesis, Facultad de Arquitectura, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala: 144 pp.

c) **Electrografías**

23. **CHIMBILA**, Jojo Cuthbert (2009) "Aplicación de la Matriz de Vester". documento en línea disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos72/aplicacion-matriz-vester/aplicacion-matriz-vester2.shtml>, publicado el 07 de julio.



24. **CORRALES** García, Fernanda y Hida G. Hernández F. (2003) “Razón y Palabra: Primera Revista Electrónica en América Latina Especializada en Comunicación”. Disponible en: <http://www.razonypalabra.org.mx/N/N70/CORRALES-HERNANDEZ-REVISADO.pdf>. (s.f.)
25. **GALEANO**, Ernesto César. “Modelos de Comunicación”. Universidad de Antioquia, disponible en: [http://huitoto.udea.edu.co/edufisica/motricidad\\_y\\_contextos/modelos.pdf](http://huitoto.udea.edu.co/edufisica/motricidad_y_contextos/modelos.pdf).
26. **GONZÁLEZ**, José Ma. et.al. (s.f.) “Lenguaje y Comunicación” documento PDF. 4 pp.
27. **HOVLAND**, Ingie (2005) “Herramientas de Planificación: cómo escribir una estrategia de comunicación” publicado en enero. Documento en línea disponible en: <http://www.odi.org.uk/resources/details.asp?id=5186&title=communications-strategy-planning>.
28. **MAMANI** Jimena y Lellys Rojas Litzy, (2004) “Apuntes de de Clases” 5to. Año de carrera de Comunicación Social Universidad de San Francisco Xavier de Chuquisaca. Bolivia. Doc, en línea disponible en <http://www.monografias.com/trabajos16/estrategia-omunicacional/estrategia-comunicacional.shtml>.
29. **MEFALOPOULOS** Paolo y Chris Kamlongera, “Manual para el diseño una estrategia de comunicación”. 2da. Edición 2008.
30. **MEFALOPOULOS** Paolo y Chike Anyaegbunam, “Manual Diagnóstico participativo de comunicación rural”. 2da. Edición 2008.
31. **NOVA**, Adriana (2002) “Las Barreras de la Comunicación”, documento en línea disponible en: <http://apuntes.rincondelvago.com/las-barreras-de-la-comunicacion.html>.



32. **PAZMINO**, Patricia (2015). "¿Cómo revitalizar a las lenguas indígenas?", artículo en línea disponible en: <http://www.dw.com/es/c%C3%B3mo-revitalizar-a-las-lenguas-ind%C3%ADgenas/a-18226039>.

**d) Fuentes Primarias Internas**

33. **DÁVILA**, Herbert (Lic.) (2015) Director general del departamento de Planificación, Municipalidad de Sta. María de Jesús.
34. **HERNÁNDEZ**, José, (2015) Presidente de COCODE, primer canto Comunidad de Santa María de Jesús.
35. **MIXTUN Chamalè**, María (2015) Catedrática de primaria, Comunidad de Santa María de Jesús.
36. **SACRISTÁN**, (2015) de la parroquia central. Comunidad de Santa María de Jesús.
37. **VARGAS**, Cesar (Dr.) (2015) Encargado del centro de salud Comunidad de Santa. María de Jesús.
38. **POBLACIÓN** (2015) de Santa María de Jesús.

**SITIOS WEB**

- <http://www.apuntesgestion.com/2006/06/29/que-es-la-estrategia-de-comunicacion/>,  
<http://www.wordreference.com>  
[http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/diccio\\_ele/diccionario/sociolinguis-tica.htm](http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/sociolinguis-tica.htm)  
<http://www.alegsa.com.ar/Dic/tecnica.php>  
<http://planeacion-estrategica.blogspot.com/2008/07/qu-es-estrategia.html>)  
<http://www.wikipedia.com>  
<http://www.suite101.net/idiomas>  
<http://teoriascomunicativasunicas.blogspot.com/>
-



<https://octavioislas.files.wordpress.com/2013/08/modelos-de-comunicacion3b3n.pdf>

<https://www.uv.mx/blogs/uvi/2009/12/07/aspectos-de-la-comunicacion-intercultural/>

<https://es.scribd.com/doc/38967735/EJEMPLOS-DE-MODELOS-DE-COMUNICACION>



# ANEXOS







## (Anexo D-1)

### Guía de entrevista a Autoridades de la Comunidad

**Instrucciones:** De manera atenta y respetuosa se le solicita responder las siguientes preguntas que se le presentan. Su colaboración y ayuda es indispensable para determinar el proceso de transculturación y aculturación del Municipio de Santa María de Jesús. De antemano altamente agradecido.

1. ¿Cómo está dividida la población en cuanto a religión?
2. ¿El catolicismo esta fusionado con la cosmovisión maya, existe sincretismo religioso?
3. ¿Se enseña en escuelas y colegios el idioma Kakchikel?
4. ¿La educación formal no bilingüe contribuye a la pérdida del idioma en la cultura e identidad?
5. ¿Qué tradiciones conservan en Santa María De Jesús?
6. ¿Existe alguna influencia significativa de moda y otros factores en esta comunidad, como la ha recibido la población?
7. ¿En actividades culturales ajenas a la comunidad, como lo acepta la población?
8. ¿Tienen en Santa María De Jesús casa de la cultura?
9. ¿La educación formal no bilingüe contribuye en la pérdida del idioma en la cultura e identidad?
10. ¿Existe discriminación por el idioma, desde cuándo?

Guía sugerida en clase: Lic. Jairo Alarcón, curso 147 Antropología, guatemalteca 8°. Semestre Licenciatura en C.C. Nocturna. 2010)



(Anexo D-2)

GUÍA DE OBSERVACIÓN									
EJE	ASPECTOS A OBSERVAR	SI	NO	NULO	MUCHO	POCO	NADA	OTROS ASPECTOS	CONCLUSIÓN
<b>SERVICIOS BÁSICOS</b>									
SALUD	Centro de Salud								
	Los centros de salud son accesibles								
	existen hospitales públicos en la comunidad o cercanos								
	Existe presencia de hospitales privado								
	La comunidad cuenta con programas de salud no gubernamentales								
	Presencia de médicos residentes, auxiliares y enfermeras								
EDUCACIÓN	Existen centro educativos públicos								
	Existen centros educativos privados								
	Ofrecen nivel básico y diversificado								
	Existen centros educativos con programas por madurez								
	Los centros educativos públicos y privados son en computación								
	Presencia de universidades								
TRANSPORTES	Transportes en la comunidad								
	Utilización de los medios para difundir información de las autoridades, municipales y/o religiosas								
	Presencia de otros medio de comunicación no masiva en la comunidad con fines comerciales								
	Presencia de otros medio de comunicación no masiva en la comunidad con fines informativos								





COMUNICACIÓN VIAL												
Existen suficiente señales de tránsito												
Se observa orden en la circulación peatonal y vehicular												
El municipio cuenta con policia municipal de tránsito												
Presencia vehicular												
MEDIOS DE COMUNICACIÓN												
Se observa uso frecuente de los medios de comunicación para efectos de comunicación comunitaria												
Se observa uso de medios de comunicación para efectos de publicidad												
Es evidente la presencia excesiva de publicidad visual y auditiva												
Qué tipo de evidencia publicitaria se observa												
Advierte la presencia de barreras comunicacionales en la comunidad (mencione las más evidentes)												
Observa cierto orden en la colocación de la publicidad en calles avenida y lugares comerciales												
Presencia de telefonía pública												
Presencia de telefonía móvil												
Telefonía residencial												
Servicio de cable local												
Empresas de cable												
Difusión de la información de las autoridades												



(Anexo D-3)

**ENCUESTA**

Apreciado vecino, se está desarrollando una investigación a cerca de una “Propuesta comunicacional para la conservación del idioma materno en Sta. Ma. de Jesús, Sacatepéquez”, para lo cual será de gran ayuda contar con su colaboración al responder las siguientes preguntas. Se le ruega contestar con la mayor seriedad.

Edad       Sexo:    F       M

1. ¿Además del Kakchikel qué idiomas habla?

- Español
- Ingles
- Otros

2. Si habla Kakchikel ¿quién le enseñó a hablarlo?

- Mis padres
- Mis Abuelos
- Escuela
- Otros: \_\_\_\_\_

3. Los miembros de su familia hablan:

- Solo Kakchikel
- Solo español
- Kakchikel y español

4. ¿Cuál es el idioma que se utiliza con más frecuencia dentro de la comunidad de Santa Ma. de Jesús?

Kakchikel       Español

5. ¿En dónde hablan con más frecuencia el Kakchikel para comunicarse?

- Hogar       Escuela



- Actividades políticas
- Servicios públicos
- En el comercio
- En publicidad
- Trámites municipales
- Actividades Culturales
- En medios de comunicación

En Otro \_\_\_\_\_

6. ¿Cuándo Ud. necesita hacer un trámite o solicitar información en las instituciones públicas en qué idioma le atienden?

Kakchikel  Español

7. ¿Se ha sentido discriminado en algún momento por hablar Kakchikel?

Sí  No

Si su respuesta a la pregunta anterior es "Sí" responda en ¿Dónde?

- Familia
- Trabajo
- En la escuela
- Otros \_\_\_\_\_

8. ¿Se ha sentido alguna vez inferior a los demás por hablar su Idioma Materno?

Sí  No

9. ¿Considera Ud. que el Kakchikel lo hablan solo las personas de bajos recursos económicos?

Sí  No  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

10. ¿Considera que hablar español es más importante que hablar Kakchikel?

Sí  No  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Apoya la idea de no enseñar Kakchikel a los niños?

Sí  No



12. ¿Les enseña Kakchikel a sus hijos?

Sí

No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

13. ¿Cómo le enseña Kakchikel a los niños?

- Les cuento historias
- Solo les hablo en Kakchikel
- Otros: \_\_\_\_\_

14. ¿Le parece que es importante hacer algo para rescatar el Kakchikel?

Sí

No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

15. ¿Qué sugiere Ud. para rescatarlo?

\_\_\_\_\_

16. ¿Han hecho algo las Autoridades municipalidad para evitar que se pierda el Kakchikel?

Sí

No

Si su respuesta es "Sí" responda ¿como cuáles?, si es "No" responda ¿Qué debería hacer?

\_\_\_\_\_

17. ¿Considera que las personas en su comunidad, participarían en actividades o proyectos en donde se promueva la conservación de la lengua materna?

Sí

No

18. ¿Cuáles de los siguientes medios son de su uso frecuente para informarse entretenerse o comunicarse?

• Radio

Altoparlantes

• Prensa

Pregoneros

• Teléfono

Reuniones/Asamblea





- Iglesias
- Internet
- Cable/ Tv.
- Otros: \_\_\_\_\_

19. ¿De los anteriores, cuales incluye el Kakchikel en su contenido?

---

20. ¿Indique en que medio se publica información en Kakchikel?

- Periódico  Revistas  Libros  Tv.   
Carteles y/o Afiches  Materiales  Radio  Municipalidad

#### (Anexo D-4)

#### b. Encuesta a Empleados Municipales

Apreciado funcionario público, se está desarrollando una investigación a cerca de una Propuesta comunicacional para la conservación del Idioma Materno en Sta. Ma. De Jesús, Sacatepéquez”, para lo cual será de gran ayuda contar con su colaboración al respondernos las siguientes preguntas. Le rogamos contestar con la mayor seriedad.

Años de trabajar para la entidad pública.

Edad  Sexo: F  M

1. ¿Habla Ud. Kakchikel?

Sí  No

2. ¿Si su respuesta anterior fue “No”, responda si ¿ha recibido alguna capacitación por parte de la Municipalidad para aprenderlo?

Sí  No



3. ¿Qué grado de conocimiento posee Ud. sobre el Kakchikel?
- Lo hablo, lo entiendo, lo leo y lo escribo
  - Solo lo hablo y lo entiendo
  - Solo lo entiendo
4. ¿Utiliza el Kakchikel para atender a las personas que llegan a la municipalidad en busca de información o a realizar algún trámite?
- Siempre  Solo cuando es necesario  Nunca
5. ¿Conoce de alguna restricción laboral que indique que para ser empleado municipal debe de hablar Kakchikel?
- Sí  No
6. Si surge alguna información importante que se debe transmitir a los pobladores, ¿en qué idioma se emiten los mensajes
- Español  Kakchikel  Ambos
7. ¿En un trámite de un registro de nacimiento que hace el funcionario público en caso el apellido sea de origen Kakchikel respetan la escritura del mismo?
- Si  No  A veces
8. ¿Ha recibido por parte de alguna autoridad alguna restricción de uso del Kakchikel en la oficina o en algún otro sitio?
- Sí  No
9. ¿La municipalidad hace algo para promover y desarrollar el Idioma Kakchikel en la comunidad?
- Sí  No



¿Qué ha hecho o que debería hacer?

---

10. ¿Cuándo la Municipalidad realiza actividades especiales de carácter político, económico, educativo o cultural, lo hace en idioma?

Kakchikel  Español  En ambos simultáneamente

11. ¿El material corporativo, informativo, legal y cualquier otra información se encuentra a disposición de la población en qué idioma?

Español  Kakchikel  Ambos