



# LA PARTICIPACIÓN DE CONSUMIDORES EN ORGANIZACIONES

## LA LUCHA POR LOS DERECHOS: GUÍA PARA LA PLANIFICACIÓN DE PROYECTOS DE ACCIÓN

**FABRICIO BALCAZAR, Ph.D.**  
Universidad de Illinois en Chicago

MARZO, 1996

Fondos para esta publicación fueron proveídos, en parte, por el Lutheran General Medical Group, THE ADVOCATE y GENESIS, Centro de Salud y Desarrollo. Este material es una traducción y adaptación del original, producido por el Research and Training Center on Independent Living de la Universidad de Kansas con fondos del Instituto Nacional de Investigación sobre Discapacidades y Rehabilitación, NIDRR (#G008006928).

## CONTENIDO

Prólogo	i
Reconocimientos	ii
Prefacio	iii
<b>Primera Parte</b>	
Etiqueta para la participación del Consumidor	1
<b>Segunda Parte</b>	
Guía para la Planificación de un Proyecto	5
Tabla de Problemas y Metas	6
Tablas de Metas y Acciones	7
<b>Tercera Parte - Índice de Acción</b>	
1. Posponer Acción	1a
2. Reconocer en Forma Personal una Acción Favorable	2a
3. Organizar una Ceremonia de Premiación o una Celebración	3a
4. Proveer Apoyo en Público	4a
5. Ofrecerse como Voluntario Para Ayudar a Otros	5a
6. Documentar la Evidencia de una Queja	6a
7. Criticar una Acción Desfavorable Personalmente	7a
8. Establecer un Mecanismo de Comunicación Formal	8a
9. Pedir una Justificación Formal	9a
10. Expresar Oposición Públicamente	10a
11. Obtener Más Información	11a
12. Preparar una Hoja con Información para Distribuir Acerca de su Grupo o el Problema que se Trata	12a
13. Pedir Permiso Para Participar	13a
14. Vigilar el Proceso de Toma de Decisiones	14a
15. Proveer Retroalimentación (Feedback) para Corregir Errores	15a
16. Recordarle a los Responsables de su Deber	16a
17. Hacer una Queja Informal	17a
18. Buscar un Mediador o Negociador	18a
19. Hacer Una Queja Formal	19a
20. Hacer un Estudio	20a
21. Desarrollar una Propuesta	21a
22. Conducir una Actividad Para Recaudar Fondos	22a
23. Patrocinar una Conferencia en la Comunidad o una Asamblea Pública	23a
24. Ofrecer Educación Pública	24a
25. Desarrollar un Censo Entre Grupos	25a
26. Formar una Coalición	26a
27. Iniciar una Acción Legal	27a
28. Solicitar el Cumplimiento de Leyes, Políticas o Reglamentos ya Establecidos	28a
29. Solicitar La Promulgación de Nuevas Leyes, Políticas, Reglamentos o Estatutos	29a
30. Organizar Auditorías de Parte de Consumidores de Servicios	30a
31. Conducir una Petición	31a
32. Conducir una Campaña de Escribir Cartas	32a
33. Inundar el Sistema	33a
34. Exponer el Problema en los Medios de Comunicación	34a
35. Organizar Resistencia Pasiva	35a
36. Organizar Demostraciones Públicas	36a
37. Organizar un Sabotaje o Boicot	37a
38. Establecer un Programa o Sistema Alternativo	38a



## **PRÓLOGO**

Existen muchas estrategias de acción que los consumidores pueden utilizar para afectar el cambio. Ellas van desde demandas para aumentar o mejorar los servicios en agencias sociales o gubernamentales, hasta cooperar en la planificación de la comunidad y colaborar con los líderes locales para la creación de nuevos servicios. Este guía presenta estrategias concretas de acción que los miembros de la comunidad pueden tomar en el proceso de cambio y lucha por sus derechos.

## RECONOCIMIENTO

Esta publicación fué basada en parte en el manual publicado por T. Seekins, F. E. Balcazar, and S. B. Fawcett titulado *A Consumer Involvement in Advocacy Organizations: Project Planning Guide*, editado por el Research and Training Center on Independent Living en la Universidad de Kansas en Lawrence, Kansas. Agradezco el haber recibido la valiosa colaboración de Antonia Tejeda y Yolanda Gómez en la traducción de este manual. Gracias también a la Dra. Yolanda Suarez-Balcazar por su asistencia editorial. Quiero dar un agradecimiento muy especial a todos los líderes del grupo de promoción de la salud Latina en la comunidad de DesPlaines en Illinois, particularmente a Clemencia Casas-Byots por su ejemplar liderazgo y motivación.

## PREFACIO

Grupos de consumidores enfrentan un importante número de preguntas en la planificación de proyectos en respuesta a demandas locales. ¿Qué puede hacerse? ¿Qué es apropiado? ¿Cuáles son las metas de una estrategia en particular? ¿Son esas metas compatibles con los valores de la organización? ¿Tenemos los recursos para hacerlo? ¿Cuáles son los costos y los beneficios potenciales de determinado proyecto? ¿Cómo podemos implementar un plan de acción?

La *Guía de la Planificación de Proyectos*, presentada en este volumen, está diseñada para ayudar a contestar esas preguntas. Se describen 38 proyectos típicamente usados por grupos de consumidores. Estos proyectos están listados en orden de el más sencillo a el más difícil, el que puede ser recibido positivamente, hasta los que pueden ser recibidos negativamente, de el más frecuentemente empleado hasta los más infrecuentemente utilizados, y desde el menos complejo o costoso hasta los más complejos y costosos.

Este volumen además presenta una lista de 10 directrices que resumen aproximaciones generales a las actividades de lucha por los derechos y que ayudan a incrementar su efectividad. Estas directrices son un intento de proveerle una guía general de la forma en que otros grupos se han apoyado para mantener su efectividad.

## **PRIMERA PARTE**

### **ETIQUETA PARA LA PARTICIPACIÓN DEL CONSUMIDOR**

Los grupos de consumidores de servicios existen para promover los valores de la comunidad. Entre dichos valores, grupos de lucha por los derechos aspiran a promover valores humanos como justicia, igualdad, libertad, independencia, integración de la comunidad, aceptación social, seguridad, dignidad y control de los consumidores.

La aplicación de estos principios en la vida diaria muchas veces encuentra obstáculos y problemas. Por ejemplo, un cambio de una política de préstamos para vivienda puede tener un efecto negativo o positivo en el principio de integración de una comunidad. Las metas generales de un grupo son las de dar apoyo a propuestas y cambios positivos, y prevenir cambios negativos. Organizaciones de lucha buscan desarrollar nuevos métodos y estrategias para promover estos principios. Pero la estrategia que su grupo tome, puede hacer la diferencia en su éxito.

El tipo de proyectos que su grupo escoje contribuye a su reputación en la comunidad. Como es probable que su grupo considere muchos temas y problemas, su reputación es una clave importante para garantizar éxito. Este manual describe 10 guías que han demostrado buenos resultados para otros grupos en el pasado. La lista no es completa, pero puede servir como base para un proceso de lucha efectivo.

**ACENTUE LO POSITIVO.** Responda por lo menos a cuantos eventos positivos pueda, al igual como a los negativos. Aprenda a reconocer las acciones positivas de otros y hágalo públicamente. Es algo fácil de hacer y le ayudará a conseguir buenas amistades y a construir una reputación de ser un grupo de personas razonables. Involucrarse en forma positiva puede servir como base de muchos proyectos exitosos.

**EMPIECE POR ASUMIR LO MEJOR DE OTROS.** El cuestionar los motivos de otras personas muchas veces produce resistencia innecesaria. Ustedes pueden asumir que un acto negativo de parte de un político o una persona que provee servicios es el resultado de ignorancia o falta de atención, y no de malicia o rencor contra usted o su grupo. De esta forma, usted crea oportunidades para enseñar y aprender. Un corolario de este argumento es el dar crédito regularmente a toda decisión positiva. Al reconocer la sabiduría y visión de otras personas que lo apoyan es posible aumentar su compromiso con las metas del grupo.

**RECOJA INFORMACION Y DOCUMENTE TODO EL PROCESO.** Si su grupo toma una posición o inicia una acción basada en un error, usted toma el riesgo de ser avergonzado(a) en público. Estar en ridículo puede dañar la reputación que tanto trabajo le costó ganar. Un error también puede distraer la atención lejos de los problemas, no importa qué tan importantes sean. De esta manera, el primer paso a tomar al desarrollar una posición o un proyecto debería de envolver la confirmación de su información. Adicionalmente, usted debe de documentar todo lo que haga, incluso todo lo que le digan. Esta documentación lo(a) protege si después hay negación de cargos o si hay contra-cargos.

**ASUMA UNA POSICION DIGNA.** Cuando tome una posición en un problema, siempre enfatize los valores generales o principios que usted está promoviendo, como independencia, dignidad, justicia, libertad, igualdad, integración o seguridad. La importancia de estos valores es difícil de

negar. Ellos sirven para crear una base firme del acuerdo con las metas generales de la comunidad. Los valores ayudan a prevenir conflictos de personalidad que resultan de desacuerdos sobre los detalles hacia las soluciones o en la selección de tácticas de acción. Y finalmente, valores positivos crean una percepción positiva sobre el grupo que puede impresionar a las personas que toman decisiones y a oficiales elegidos.

**TOME UNA PERSPECTIVA AMPLIA.** Aunque un grupo de consumidores es usualmente muy pequeño para actuar en todo problema, sería una buena idea de distribuir la atención sobre varios tipos de problemas. Diferentes problemas pueden compartir similitudes. Un grupo que se enfoca, por ejemplo, solamente en temas de empleo, tendrá atracción muy limitada para algunos miembros y para algunos sectores del público. El dirigir la atención del grupo sobre diferentes tipos de problemas como vivienda, transporte, empleo, costo de los seguros de salud y educación pública, amplía la atracción del grupo y produce más oportunidades de que exista nuevas personas que se quieran involucrar. El poner atención a diferentes problemas quizás también contribuya a que se resuelvan.

**PLANEE VARIOS TRIUNFOS PEQUEÑOS.** Es más probable que los grupos crezcan con el tiempo, especialmente si tienen varios triunfos pequeños. Una manera de facilitar éxito y crecimiento es el tener varios proyectos pequeños en lugar de un proyecto muy grande. Esfuerzos exitosos con el tiempo construyen la competencia y la reputación de un grupo para que pueda tomar ventaja de mayores oportunidades, cuando se vayan presentando.

**EMPIECE CON EL PASO MÁS SIMPLE.** Si un problema es importante o afecta a un miembro del grupo personalmente, muchas veces otros miembros quieren una respuesta fuerte e inmediata. Esta estrategia puede restringir las opciones del grupo y las de las demás personas involucradas. No se deberán usar acciones radicales hasta que otras alternativas menos negativas se han usado sin obtener el resultado deseado.

**ESTE PREPARADO(A) PARA SEGUIR ADELANTE.** Una vez el grupo haya empezado a resolver un problema, deben estar preparados para actuar con las acciones que sean requeridas para completar lo prometido. Esto requiere que el grupo esté listo a asistir a juntas, deliberar o escalar las acciones si no hay la respuesta deseada. Cuando una situación se hace intolerable, no evite conflicto a toda costa. A veces es necesario. Si no sigue con su lucha, otros los ignorarán en el futuro.

**SEA RAZONABLE.** Desarrollar una comunidad de calidad requiere cooperación y compromiso entre grupos con intereses competetivos. El apoyo público casi siempre está al lado de quienes son los más razonables en su estrategia y demandas. Acción que ofenda a los grupos interesados — especialmente al público— disminuye las oportunidades de conseguir cooperación y éxito.

**ESTÉ PREPARADO PARA ACEPTAR EL TRIUNFO.** El éxito puede ser visto mejor como progreso hacia un ideal, en lugar de la capitulación del enemigo. Usted debe de luchar por sus propios propósitos, pero también debe de mantener sus prejuicios a un lado, tomando en cuenta las alternativas y los compromisos expresados por otras personas. Ellos, también tienen metas legítimas y necesitan control sobre sus situaciones. Además, ellos le podrán ayudar en cosas que usted no tiene mucho conocimiento, lo que en algunos casos podría ayudarle a conseguir un mayor éxito de lo que usted se habría imaginado. Una solución mutua y aceptable a un problema es un triunfo para todos. Su deseo en ayudar que otros también ganen, contribuirá a establecer una reputación positiva para el grupo.



## PREGUNTAS DE REPASO

Favor de contestar las siguientes preguntas. Puede comparar sus respuestas con las de la siguiente página.

1. Los grupos de acción existen para promover valores que se encuentran en la comunidad, incluyendo principios como justicia, oportunidad de igualdad, independencia, integración comunitaria, aceptación social, seguridad, el bienestar, dignidad, y control del consumidor. ¿Cuáles valores y principios cree usted que su grupo debe de promover?

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

2. Las metas generales de su grupo son la de apoyar cambios - \_\_\_\_\_, prevenir cambios negativos, y desarrollar nuevas maneras de realzar sus valores.

3. Una buena reputación es la clave para obtener \_\_\_\_\_.

4. Acentúe lo \_\_\_\_\_. Responda a eventos positivos con la misma frecuencia que con los eventos negativos.

5. Asuma una posición \_\_\_\_\_ con relación a los valores generales y principios que usted cree que están involucrados en un problema.

6. Planee muchas \_\_\_\_\_ pequeñas.

7. Empiece con el paso \_\_\_\_\_.

8. Empiece asumiendo lo \_\_\_\_\_ en otros.

## RESPUESTAS

1. No existe respuestas correctas ni incorrectas. Usted tendrá que considerar cada problema cuidadosamente y examinar sus creencias en relación a cada situación.
2. Positivo.
3. Éxito.
4. Positivo.
5. Digna.
6. Victorias
7. Más simple
8. Mejor.

## **SEGUNDA PARTE**

### **GUÍA PARA LA PLANIFICACIÓN DE PROYECTOS**

Tomar decisiones acerca de un problema envuelve un proceso que es complicado y requiere creatividad. Los miembros del grupo tendrán que analizar la importancia de cada problema y tomar en cuenta los valores que ellos quieren promover. Esto resulta en una multitud de opciones disponibles. Esta guía fué diseñada para ayudar a grupos a hacer decisiones importantes. El manual consiste de una tabla de metas que le permite clasificar cada tipo de situación o problema, una tabla que resume la lista de acciones para lograr cada tipo de meta, así como el listado de 38 diferentes acciones que pueden ser tomadas para lograr esas metas.

La tabla de **Problemas y Metas** presentada en la próxima página, agrupa los diferentes problemas en 4 situaciones generales. Cada situación propone una o más metas generales para el grupo de acción. La tabla de **Metas y Acciones** agrupa los 38 proyectos de acción bajo cada una de las metas en donde se consideran más apropiadas. Estas acciones se encuentran listadas en orden del más simple al más complejo, del menos conflictivo a los más conflictivos. Finalmente, cada uno de los 38 proyectos descritos en este manual dán un resumen de la acción, su objetivo, los recursos requeridos para implementarla y una lista de beneficios y costos potenciales al tomar cada acción.

Para usar este guía, primero revise la tabla de problemas y metas para determinar cuál es el tipo de problema que tiene su grupo y cuál es su meta. Después revise la lista de acciones que corresponden a la meta y seleccione las más apropiadas para el caso. Hemos incluido una Tabla para **Planificación de Acciones** de grupo después de las Tablas de Metas y Acciones. Haga varias copias de la Tabla de Planificación de Acciones y úselas durante las reuniones de grupo.

## TABLA DE PROBLEMAS Y METAS

SITUACIÓN/TIPOS DE PROBLEMAS	METAS GENERALES
<p style="text-align: center;"><b>Buenas Noticias...</b></p> <p>...Cambios positivos en servicio, políticas o distribución de dinero o recursos; y propuestas potencialmente beneficiosas.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Reforzar...</b></p> <p>...brinde apoyo, reconocimiento, ánimo, felicitaciones, y protección.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Información Contradictoria...</b></p> <p>...Rumores, temas complejos, información confusa o incompleta.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Investigar...</b></p> <p>...conduzca estudios, analice la información, documente los hechos, clarifique, y revise.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Necesidades Que No Se Han Resuelto</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Desarrollar una Solución...</b></p> <p>...puede expandir servicios existentes o desarrollar nuevas opciones o programas.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Malas Noticias...</b></p> <p>...Cambios negativos en servicio, políticas, o presupuestos; y propuestas potencialmente dañinas; falta de respuesta; lenguaje o acción ofensiva; casos de discriminación.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Oponerse...</b></p> <p>...puede criticar, educar, quejarse, proponer alternativas y atacar si es el caso.</p>

## **TABLA DE METAS Y ACCIONES**

### **META 1 = REFORZAR**

#### **LISTA DE ACCIONES:**

2. Reconocer en forma personal una acción favorable.
3. Organizar una Ceremonia de Premiación o una celebración.
4. Proveer apoyo en público.
5. Ofrecerse como voluntario para ayudar a otros
13. Pedir permiso para participar.
22. Conducir actividades para recaudar fondos.
23. Patrocinar una conferencia en la comunidad o una asamblea pública.
24. Ofrecer educación pública.
25. Desarrollar un censo entre grupos.
26. Formar una coalición.
31. Conducir una petición.
32. Conducir una campaña de escribir cartas.

### **META 2 = INVESTIGAR**

#### **LISTA DE ACCIONES:**

1. Posponer acción.
5. Ofrecerse como voluntario para ayudar a otros.
6. Documentar las evidencias de una queja.
8. Establecer un mecanismo de comunicación formal.
13. Pedir permiso para participar.
9. Pedir justificación formal.
11. Obtener más información.
12. Preparar una hoja con información para distribuir acerca de su grupo o el problema que se trata.
13. Pedir permiso para participar.
14. Vigilar el proceso de toma de decisiones.
20. Hacer un estudio.
23. Patrocinar una conferencia en la comunidad o una asamblea pública.
25. Desarrollar un censo entre grupos.
26. Formar una coalición.
30. Organizar auditorias de parte de consumidores de servicios.

## **TABLA DE METAS Y ACCIONES (CONTINUA)**

### **META 3 = DESARROLLAR UNA SOLUCION**

#### **LISTA DE ACCIONES:**

2. Reconocer en forma personal una acción favorable.
4. Proveer apoyo en público.
5. Ofrecerse como voluntario para ayudar a otros.
8. Establecer un mecanismo de comunicación formal.
11. Obtener más información.
12. Preparar una hoja con información para distribuir acerca de su grupo o el problema que se trata.
13. Pedir permiso para participar.
14. Vigilar el proceso de toma de decisiones.
15. Provea retroalimentación (feedback) para corregir errores.
16. Recordarles a los responsables de su deber.
17. Hacer una queja informal.
18. Buscar un mediador o negociador.
19. Hacer una queja formal.
20. Hacer un estudio.
21. Desarrollar una propuesta.
22. Conducir una actividad para recaudar fondos.
23. Patrocinar una conferencia en la comunidad o una asamblea pública.
25. Desarrollar un censo entre grupos.
26. Formar una coalición.
28. Solicitar el cumplimiento de las leyes, políticas o reglamentos ya establecidos.
29. Solicitar la promulgación de nuevas leyes, políticas, reglamentos o estatutos.
30. Organizar auditorías de parte de consumidores de servicios.
31. Conducir una petición.
32. Conducir una campaña de escribir cartas.
37. Organizar un sabotaje o boicot.
38. Establecer un programa o sistema alternativo.

## TABLA DE METAS Y ACCIONES (CONTINUA)

### META 4 = OPONERSE

#### LISTA DE ACCIONES:

1. Posponer acción.
7. Criticar una acción desfavorable personalmente.
9. Pedir una justificación formal.
10. Expresar oposición públicamente.
12. Preparar una hoja con información para distribuir de su grupo o el problema que se trata.
16. Recordarle a los responsables de su deber.
17. Hacer una queja informal.
18. Buscar un mediador o negociador.
19. Hacer una queja formal.
20. Hacer un estudio.
23. Patrocinar una conferencia en la comunidad o una asamblea pública.
24. Ofrecer educación pública.
25. Desarrollar consenso entre grupos.
26. Formar una coalición.
27. Iniciar una acción legal.
28. Solicitar el cumplimiento de leyes, políticas o reglamentos ya establecidos.
29. Solicitar la promulgación de nuevas leyes, políticas, reglamentos, o estatutos.
30. Organizar auditorías de parte de consumidores de servicios.
31. Conducir una petición.
32. Conducir una campaña de escribir cartas.
33. Inundar el sistema.
34. Exponer el problema en los medios de comunicación.
35. Organizar resistencia pasiva.
36. Organizar demostraciones públicas.
37. Organizar un sabotaje o boicot.

Una vez usted ha identificado varias acciones que su grupo puede tomar con el propósito de lograr una meta, llene una de las hojas de **Plan de Acción** que se encuentran al final de esta sección. El plan de acción ha sido diseñado para permitirle planear en forma sistemática los pasos para lograr metas importantes para el grupo, identificar qué pasos se deben tomar, quién es responsable de cada una de las acciones, qué recursos se necesitan para completar cada uno de los pasos, cuándo se van a realizar las acciones y qué resultados se reportaron con respecto al progreso de los miembros del grupo en el proceso de lograr la meta fijada.

Los miembros deben discutir la posibilidad de éxito de cada una de las acciones propuestas, la disponibilidad de recursos para completar cada acción y la clara decisión y compromiso de los miembros del grupo en realizar la acción, especialmente aquellas que representan conflicto o cierto riesgo. Los miembros del grupo deben revisar la lista de beneficios y costos potenciales de las acciones propuestas para tomar una mejor decisión. Nuestra experiencia sugiere que los grupos que toman decisiones informadas son más capaces de completar las acciones que grupos que actúan en forma precipitada y sin reflexionar a fondo las consecuencias de una actividad dada.

La guía de acción permite a todos los miembros del grupo tener una participación activa en el proceso de toma de decisiones y selección de actividades. Frecuentemente esta es una responsabilidad que recaía en manos de unos pocos miembros (los miembros con más experiencia u organizadores profesionales) y disminuía la capacidad participativa de la asamblea. Este entrenamiento permite aumentar la participación activa de todos los miembros en el proceso de planificación y promueve la democracia. Una buena planificación también le permite al grupo distribuir en forma equitativa las tareas y actividades, de tal forma que más miembros tienen la oportunidad de participar en forma activa. Una queja frecuente de muchos líderes de la comunidad es que son unos pocos los que hacen la mayor parte de las cosas. El **Plan de Acción** le permite al grupo reconocer inmediatamente si algunos miembros tienen muchas responsabilidades y corregir la situación involucrando a otras personas. En otros casos, el plan le permite al grupo entender la necesidad de reclutar nuevos miembros. El plan puede ser usado para reclutar nuevos miembros cuando se les presenta a los simpatizantes una lista de tareas concretas que necesitan ser completadas.

El siguiente es un ejemplo de como se pueden utilizar este manual para solucionar un problema:

Uno de los miembros del grupo se quejó de que estaba buscando un nuevo apartamento para vivir, porque el que tiene ahora es muy pequeño. Cuando llamó a un lugar primero le dijeron que sí tenían uno y luego le dijeron que no, cuando se enteraron que era Latino y tenía dos niños. Él sabe que el problema no son los niños porque ha visto niños en el edificio. El miembro del grupo cree que algunos de los dueños de los edificios no le quieren rentar a los Latinos que porque se meten varias familias en un apartamento.

Los miembros del grupo discutieron a fondo el problema y resolvieron clasificar la situación como *Información contradictoria que necesita más aclaración* (ver tabla de **Problemas y Metas**). La meta inicial del grupo es *investigar* para asegurarse de que en verdad los dueños del edificio están discriminando o no. En la tabla de **Metas y Acciones**, el grupo escogió empesar con la acción #6 (*documentar la evidencia de la queja*) y la #11 (*obtener más información*). Dos de los miembros del grupo se ofrecieron a llamar al edificio para preguntar por apartamentos para la renta y mencionar su apellido Latino. Uno de ellos iba a mencionar que tenía niños y el otro no. El miembro



que trajo la queja también dijo que iba a volver a llamar, pero que esta vez iba a pedir a su esposa que hablara con el administrador. Él propuso escribir una carta en la que describiría claramente los detalles y fechas de las conversaciones con el administrador del edificio.

Los miembros del grupo decidieron que si confirmaba que los dueños del edificio estaban discriminando contra los Latinos, entonces iban a **oponer** esa acción y propusieron la acción #19 *hacer una queja formal* con la oficina de acción afirmativa de la ciudad y la oficina de vivienda justa (Fair Housing) del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD). Como hay leyes que prohíben dichas prácticas discriminatorias, los miembros del grupo propusieron la acción #28, *solicitar el cumplimiento de leyes existentes*. Si el proceso se estancara en los juzgados, los miembros también propusieron la posibilidad de *denunciar a los dueños en los medios de comunicación* (acción #34).

Este ejemplo trata de mostrar las muchas opciones que los miembros del grupo tienen para tomar acción. Estas opciones aumentan la posibilidad de éxito en lograr las metas propuestas. Note que las acciones más radicales sólo se toman si otras acciones previas no han sido exitosas. Este proceso se llama escalar las acciones. Aumenta la gravedad de la situación y las consecuencias para todos los involucrados. Es importante prevenir lo que puede pasar con un problema desde el inicio del proceso, porque una vez embarcados en la persecución de la meta es difícil devolverse sin aparecer derrotados. Lo importante es que los miembros aprendan a considerar las consecuencias de sus acciones y las de las otras personas involucradas en el proceso. **¡Buena suerte!**

## PLAN DE ACCIÓN

FECHA: \_\_\_\_\_

PROBLEMA: \_\_\_\_\_

META DEL GRUPO: \_\_\_\_\_

LISTA DE ACCIONES	RECURSOS REQUERIDOS	¿QUIÉN ES RESPONSABLE?	¿CUÁNDO SE DEBE COMPLETAR LA ACCIÓN?	RESULTADOS

## PLAN DE ACCIÓN

FECHA: \_\_\_\_\_

PROBLEMA: \_\_\_\_\_

META DEL GRUPO: \_\_\_\_\_

LISTA DE ACCIONES	RECURSOS REQUERIDOS	¿QUIÉN ES RESPONSABLE?	¿CUÁNDO SE DEBE COMPLETAR LA ACCIÓN?	RESULTADOS

## PLAN DE ACCIÓN

FECHA: \_\_\_\_\_

PROBLEMA: \_\_\_\_\_

META DEL GRUPO: \_\_\_\_\_

LISTA DE ACCIONES	RECURSOS REQUERIDOS	¿QUIÉN ES RESPONSABLE?	¿CUÁNDO SE DEBE COMPLETAR LA ACCIÓN?	RESULTADOS

## PLAN DE ACCIÓN

FECHA: \_\_\_\_\_

PROBLEMA: \_\_\_\_\_

META DEL GRUPO: \_\_\_\_\_

LISTA DE ACCIONES	RECURSOS REQUERIDOS	¿QUIÉN ES RESPONSABLE?	¿CUÁNDO SE DEBE COMPLETAR LA ACCIÓN?	RESULTADOS



**TERCERA PARTE**

**ÍNDICE DE ACCIONES**

**1. POSPONER ACCIÓN.** Esto implica no tomar acción pública en un problema y esperar a ver qué sucede.

**OBJETIVO:** Para evitar consecuencias negativas que resulten de tomar alguna acción prematura o sin los recursos adecuados.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Uno o más miembros siguiendo el desarrollo del evento.

**Beneficios Potenciales:**

\*La situación puede mejorar sin tener que actuar en ella.

\*Alguien más puede tomar acción en la que usted puede ayudar.

\*La situación puede ganar aceptación con el tiempo.

**Costos Potenciales:**

\*La situación puede empeorarse.

\*Cosas similares pueden pasar en el futuro.

\*Otros no sabrán como considerar sus necesidades.

\*El no hablar sobre un problema puede ser visto como aceptación e implicar acuerdo tácito.

**EJEMPLO:** Un miembro de un grupo Latino de abogacía reportó que había escuchado un rumor de que la ciudad estaba considerando reducir los servicios de salud para personas sin seguro y con escasos recursos. El grupo decidió posponer la acción y esperar a ver como se desarrollaba la situación.



**2. RECONOCER EN FORMA PERSONAL UNA ACCION FAVORABLE.** Esto implica hacer llamadas personales o escribir cartas de agradecimiento a la(s) persona(s) responsable(s) por alguna acción favorable.

**OBJETIVO:** Aumentar la oportunidad de que acciones similares se lleven a cabo en el futuro y asegurarse de que esa acción en particular continúe.

**RECURSOS:** Un voluntario escribe una carta y el Presidente se toma el tiempo para revisarla y aprobarla. Una llamada telefónica tomaría menos tiempo y esfuerzo.

**Beneficios Potenciales:**

- \* Visibilidad para el grupo.
- \* Buenas relaciones públicas.
- \* Aumenta la posibilidad de que la misma gente tome acciones similares en el futuro.
- \* Inicia una historia de involucramiento que facilita acciones futuras para su grupo.
- \* Ayuda a asegurarse de que la acción continúe

**Costos Potenciales:**

- \* Ninguno, excepto el tiempo que toma.

**EJEMPLO:** El Presidente de un comité de abogacía envió una carta a una corporación local, agradeciéndoles por iniciar un programa de entrenamiento de empleo para Latinos.

### **3. ORGANIZAR UNA CEREMONIA DE PREMIACION O UNA CELEBRACION.**

Esta es una manera de honrar y reconocer a quienes le han ayudado en su labor, con el establecimiento de una ceremonia de premiación. Esta actividad puede convertirse en un evento anual y ganar publicidad y respeto para su organización.

**OBJETIVO:** El homenajear a los miembros de la comunidad y a los miembros del grupo, los distingue a ellos por la colaboración en su labor.

**RECURSOS:** Se necesita un grupo de voluntarios que ayuden a preparar la ceremonia de premiación. Se requerirá algo de dinero para pagar por los premios. Costos adicionales pueden aumentar si hay banquete. Se pueden vender boletos para financiar el evento.

#### **Beneficios Potenciales:**

- \* Aumenta la visibilidad en la comunidad.
- \* Una imagen buena y positiva en los ojos del público.
- \* Puede convertirse en una tradición local.
- \* Inicia una historia de involucramiento que facilita acciones futuras para su grupo.
- \* Es una actividad divertida para los miembros del grupo.
- \* Buena oportunidad de reconocer y alabar los esfuerzos de los miembros en su grupo.
- \* Puede servirle al grupo para recolectar fondos.

#### **Costos Potenciales:**

- \* Mucho tiempo y esfuerzo en planear y preparar la ceremonia.
- \* Dinero para pagar los premios.
- \* Solo algunas personas pueden interesarse en su actividad.
- \* Puede aparecer en los medios de comunicación locales.

**EJEMPLO:** Para reconocer los esfuerzos de representantes estatales quienes ayudaron a desarrollar programas de apoyo para familias Latinas con niños con discapacidades, el grupo de apoyo organizó una ceremonia de premiación.

**4. PROVEER APOYO EN PÚBLICO.** Esto es parecido a felicitar por una acción favorable, pero se implementa enviando cartas a los periódicos y a los oficiales públicos (por ejemplo, los comisionados de la ciudad) quienes tienen una amplia autoridad para responder a estos asuntos. En dichas cartas su grupo puede expresar el apoyo por una acción concreta y las razones en que basan dicho apoyo.

**OBJETIVO:** Aumentar las oportunidades de que una acción suceda o continúe.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Un voluntario que escriba una carta representando los puntos de vista del grupo. El tiempo que toma el Presidente en revisarla y aprobarla. Alguien para escribirla a máquina, copiar y enviar la carta.

**Beneficios Potenciales:**

- \* Visibilidad para el grupo.
- \* Educación pública acerca de las metas del grupo.
- \* Aumenta las oportunidades del grupo de ser invitados a participar en tomas de decisiones.

**Costos Potenciales:**

- \* Puede ofender a quienes se oponen a la acción.
- \* El tiempo y esfuerzo en preparar la carta.

**EJEMPLO:** Miembros de una Comisión de Apoyo a Latinos con Desabilidades (CALD) enviaron cientos de cartas expresando apoyo y gratitud al senador local por su voto de apoyo al AActa de Americanos con Incapacidades@ (ADA).

**5. OFRECERSE COMO VOLUNTARIO PARA AYUDAR A OTROS.** Este ofrecimiento puede ser individual o en grupo, para ayudar a otros grupos a completar algún proyecto o proveer algún servicio.

**OBJETIVO:** Ayudar a lograr una meta meritoria y desarrollar colaboración con otros grupos en la comunidad.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Miembros del grupo que tengan habilidad y que estén disponibles a comprometerse en ayudar en el proyecto junto con otros.

**Beneficios Potenciales:**

- \* Beneficiará a otros grupos.
- \* Mayor visibilidad para el grupo.
- \* Reputación de cooperación en la comunidad.
- \* Recursos de ayuda cuando necesite un favor en el futuro.

**Costos Potenciales:**

- \* El tiempo requerido en ayudar a otros lo puede desviar en poder importantes de asistir en asuntos de su grupo.

**EJEMPLO:** Voluntarios de un grupo de apoyo Latino hacen esfuerzos para ponerse en contacto con los padres de niños hospitalizados para presentarles los servicios de la organización y ofrecerles su apoyo. Estos voluntarios participan activamente en varias actividades de coordinación y planificación de nuevos servicios con otros voluntarios en el mismo hospital.

**6. DOCUMENTAR LA EVIDENCIA DE UNA QUEJA.** Esto involucra coleccionar documentos importantes, tales como las políticas establecidas, entrevistas a miembros de la comunidad o a testigos, y recolectar información para poder establecer los hechos de una queja.

**OBJETIVO:** Proveer una base firme para iniciar alguna acción y evitar ser avergonzado por algún miembro del grupo que no entendió o malinterpretó alguna información. En general, usted debe estar seguro de los hechos antes de tomar cualquier otra acción.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Uno o más voluntarios(as) que sigan el caso y reporten los detalles para documentar el problema. Esto puede propiciar que vean documentos o tomen notas durante las entrevistas.

**Beneficios Potenciales:**

- \* Beneficiará a otros grupos.
- \* El acto de ponerse en contacto con alguien para documentar los hechos de una queja es algunas veces lo suficiente para poder resolver un problema.
- \* Documentar evidencias lo protege de acusaciones que puedan aparecer más tarde.

**Costos Potenciales:**

- \* El tiempo que se lleva en verificar la información.

**EJEMPLO:** Un grupo de apoyo recoge datos sobre los gastos de la ciudad en servicios de la salud en los barrios Latinos. Su propósito es apoyar su queja acerca del financiamiento inadecuado de servicios de salud para familias Latinas.

**7. CRITICAR UNA ACCIÓN DESFAVORABLE PERSONALMENTE.** Esto implica, comunicarse personalmente o por escrito con la(s) persona(s) responsables de tomar una acción que se considera desfavorable, explicando porqué su grupo no está de acuerdo y presentando sugerencias para mejorar o corregir la situación.

**OBJETIVO:** Modificar la acción tomada y disminuir las oportunidades de que acciones similares ocurran de nuevo.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Un voluntario para elaborar una carta, el tiempo que el Presidente se toma en revisarla y aprobarla, el tiempo y energía para que los voluntarios la copien y la manden; alguien que esté dispuesto a asistir a una reunión para presentar la queja.

**Beneficios Potenciales:**

- \* Posibles modificaciones en la acción.
- \* Educación a los responsables.
- \* Aumenta la credibilidad del grupo.
- \* Bases para acciones futuras.

**Costos Potenciales:**

- \* Argumentos y desacuerdos.
- \* Negación.
- \* Posible venganza.

**EJEMPLO:**Un grupo de representantes de los Latinos en un barrio visitan a su Legislador Local del estado para mostrarle su descontento por su falta de apoyo a un proyecto de ley reciente el cual hubiera establecido un sistema para proveer servicios de salud a personas de escasos recursos.

**8. ESTABLECER UN MECANISMO DE COMUNICACIÓN FORMAL.** Esto implica establecer un horario de reuniones frecuentes y/o regulares o de otra forma, un proceso de intercambio de información rutinario con una agencia particular, puede la afectar significativamente a los miembros del grupo.

**OBJETIVO:** Proveer una manera fácil y personal de influir en un plan de acción y en las prácticas de una agencia para que, de esta forma, se eviten conflictos públicos y desacuerdos que pueden ser resueltos en privado.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Un voluntario que acuda a las reuniones de la agencia en mención y el horario para las reuniones. La cooperación de la agencia puede hacer este proceso más fácil, pero no es requerida porque las reuniones de juntas directivas son por lo general abiertas al público. En algunos casos, intercambio de las notas o actas de las reuniones y/o publicaciones de las respectivas organizaciones puede ser suficiente.

**Beneficios Potenciales:**

- \* Ayuda al desarrollo de una relación con el personal de una agencia.
- \* Puede ayudar evitar quejas causadas por falta de entendimiento.
- \* Aumenta la credibilidad del grupo.
- \* Bases para acciones futuras.

**Costos Potenciales:**

- \* Puede ser menos asertivo en sus demandas de trabajo, así no arriesga la relación personal que ha desarrollado usted.
- \* El tiempo que se toma en atender a las juntas.
- \* El costo del transporte para traer personas a las reuniones.

**EJEMPLO:** Dos miembros de un grupo de consumidores Latinos de servicios de salud fueron invitados a participar en reuniones mensuales del hospital local como representantes de la comunidad.

**9. PEDIR UNA JUSTIFICACIÓN FORMAL.** Esto implica escribir una carta por parte de la persona responsable de tomar una decisión que provea una justificación, oral o por escrito, de la decisión que tomó.

**OBJETIVO:** Crear una oportunidad para comentar sobre el criterio utilizado para tomar la decisión (en otras palabras, por si es necesario crear un problema en base a la justificación que se reciba).

**RECURSOS REQUERIDOS:** Un voluntario escribe una carta. El tiempo del Presidente para revisarla y aprobarla. Disponibilidad para responder a la justificación recibida. Usted puede que tenga que aumentar la presión —tomando acciones adicionales— si no obtiene alguna respuesta.

**Beneficios Potenciales:**

- \* Educar a quienes tomen decisiones sobre el criterio que utilizan. Puede ser que no entiendan todas las consecuencias de sus decisiones.
- \* La oportunidad de comentar y cambiar el criterio.
- \* Haciendo el criterio explícito ocasionalmente puede llevar a renegociar la decisión.
- \* Puede ayudar a establecer evidencia para esfuerzos formales adicionales.

**Costos Potenciales:**

- \* Requiere trabajo extra de los que toman decisiones y se pueden resentir.
- \* Negación de la petición puede causar una situación de conflicto.

**EJEMPLO:** La madre de un niño a quien le fue negado el tratamiento de parte de su compañía de seguros, escribe una carta solicitando justificación por escrito donde le expliquen porqué su hijo no califica para los servicios.



**10. EXPRESAR OPOSICIÓN PÚBLICAMENTE.** Esto implica declarar la oposición de su grupo públicamente acerca de alguna acción, a través de cartas a editores de periodicos, testimonios en audiencias públicas, y en cartas dirigidas a los encargados de la toma de decisiones.

**OBJETIVO:** La meta es disminuir las oportunidades de que la acción propuesta ocurra o aumentar las oportunidades de que la situación sea cambiada.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Uno o más voluntarios que elaboren cartas o den testimonio público. El tiempo del Presidente para revisar los comentarios. Los voluntarios para escribir y mandar las cartas. Uno o más voluntarios para presentar el testimonio personal.

**Beneficios Potenciales:**

- \* Posibles modificaciones en la propuesta o condiciones.
- \* Visibilidad al grupo.
- \* Aumenta la credibilidad del grupo.
- \* Bases para acciones futuras.

**Costos Potenciales:**

- \* Puede ofender a quienes apoyan una decisión.
- \* Puede ofender a quienes apoyan una decisión.
- \* Si no ha hecho muchas actividades positivas, el grupo puede empezar a obtener una reputación negativa. Esto puede reducir la efectividad del grupo a largo plazo.
- \* Educación pública acerca de las metas del grupo.
- \* Aumenta las oportunidades del grupo de ser invitado a participar en tomas de decisiones.
- \* Provee una historia de participación del grupo en este tipo de problema.

**EJEMPLO:** El líder de la Comisión de los Derechos del Consumidor en la ciudad escribió una carta al editor de un periodico local para quejarse acerca de la falta de profesionales bilingües calificados que provean servicios de salud apropiados para los Latinos.

**11. OBTENER MÁS INFORMACIÓN.** Esto implica comunicarse por teléfono o en persona con el responsable de la acción y aclarar puntos que usted no entiende. Alternativamente, puede implicar la revisión de archivos y documentos.

**OBJETIVO:** Conseguir información que le ayude a determinar cual es el tipo de problema que usted enfrenta y si es realmente relevante para usted.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Una declaración clara de la información que se necesita y también de aquellos disponibles a proveerla. Uno o más voluntarios para conseguir y reportar la información. Se puede necesitar el acceso a las bibliotecas y a los archivos guardados por diferentes agencias. Puede costar algo de dinero obtener copias de documentos importantes.

**Beneficios Potenciales:**

\* La información le ayudará a aclarar el tema, a considerar su relevancia, y a decidir si el grupo debe o no tomar acción adicional.

\* Ayuda a evitar la pena que puede resultar de tomar una acción inapropiada.

**Costos Potenciales:**

\* Atrasa respuestas a temas posiblemente importantes.

\* El tiempo involucrado en coleccionar los datos o la información.

\* Algunas veces se necesita dinero para pagar copias de los documentos.

**EJEMPLO:** Un grupo de madres de adolescentes con incapacidades decide investigar las prácticas del departamento de rehabilitación vocacional con respecto al programa de transición a empleos después del colegio. Aparentemente, muy pocos muchachos están recibiendo la ayuda que la ley requiere.

**12. PREPARAR UNA HOJA CON INFORMACION PARA DISTRIBUIR ACERCA DE SU GRUPO O EL PROBLEMA QUE SE TRATA.** Esto requiere desarrollar una lista de declaraciones que describan sus metas o expliquen la posición del grupo acerca de un problema.

**OBJETIVO:** Para aumentar la conciencia en los miembros de la comunidad acerca del problema y aclarar los propósitos de su organización.

**RECURSOS:** Se necesitará un comité de miembros del grupo que preparen la hoja de información. También se necesitarán fondos para imprimir los volantes y voluntarios para distribuirlos.

**Beneficios Potenciales:**

- \* Más visibilidad del grupo.
- \* Usted puede atraer el interés de más gente.
- \* Los volantes pueden ser fácilmente distribuidos por mucha gente.

**Costos Potenciales:**

- \* Se requiere dinero para imprimir los volantes.
- \* Tiempo para planear y preparar la información pueden actuar negativamente después de leer la hoja.
- \* En algunas ciudades usted puede ser citado por hacer basura.

**EJEMPLO:** Confrontando la oposición de los miembros de una comunidad con respecto al desarrollo de casas para personas con incapacidades mentales en su vecindad, un grupo de padres que lucha por los derechos de personas con discapacidades mentales, prepara y distribuye una hoja de información, que demuestra los aspectos positivos de tener una comunidad integrada que apoya a las personas con discapacidades mentales.

**13. PEDIR PERMISO PARA PARTICIPAR.** Esto implica preguntar a las personas responsables, permiso para que uno o más miembros del grupo puedan participar en sesiones de planificación de un proyecto.

**OBJETIVO:** Influir en el proceso de toma de decisiones sobre los detalles de un proyecto o una propuesta para que el resultado sea de su agrado.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Un voluntario que puede contactarse en persona o por teléfono, con gente que puede dar permiso para participar. Uno o más miembros que puedan atender varias reuniones. La(s) persona(s) tendría(n) que tener conocimiento del tema a tratar. El participante sería consciente de la posición de su grupo en relación al tema y querrá hacer reportes acerca del avance del proceso a los otros miembros del grupo. Si sus sugerencias son rechazadas, usted puede que tenga que introducir otras acciones (escalar la lucha).

**Beneficios Potenciales:**

- \* Los miembros de su grupo que sirven como representantes, ganarán una experiencia contactos.
- \* La decision final podría ser una que es más aceptable y beneficia a su grupo, que la que hubiera resultado sin su participación.
- \* Aumenta sus oportunidades de ser invitado participar en el futuro.
- \* Establece la credibilidad de su grupo.

**Costos Potenciales:**

- \* Su petición puede ser negada entonces usted tiene que tener muy valiosa y planes adicionales de acción.
- \* La opinión de sus representantes puede ser ignorada.
- \* La participación puede requerir para mucho tiempo y energía.

**EJEMPLO:** Un grupo de consumidores quieren la participación de su grupo en un comité local para la planificación de servicios de empleo para nuevos inmigrantes Latinos y personas con incapacidades.

**14. VIGILAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.** Esto implica mandar a miembros del grupo para asistir a reuniones de otras organizaciones cuando ellos discuten decisiones que son importantes para su grupo.

**OBJETIVO:** Aumentar la sensibilidad de los miembros de otras organizaciones a su grupo.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Información acerca del horario de las reuniones de dicha organización. Uno o más miembros atenderán a las reuniones y observarán, sin hacer comentarios públicos.

**Beneficios Potenciales:**

- \* Mayor información.
- \* Aumenta la sensibilidad a los intereses del grupo.

**Costos Potenciales:**

- \* Sospecha de sus intenciones.
- \* Se requiere tiempo y dinero para atender a las reuniones.

**EJEMPLO:** Un comité cívico de Latinos envía representantes a las reuniones del consejo de la comunidad cuando se discute el presupuesto anual para asegurarse que los intereses de los Latinos están bien representados.

**15. PROVEER RETROALIMENTACIÓN (FEEDBACK) PARA CORREGIR ERRORES.** Esto implica escribir cartas o ponerse en contacto con los responsables por mal uso de lenguaje o la toma de una acción ofensiva, explicando el porqué la situación es ofensiva a su grupo y dando algunos ejemplos e instrucciones de cómo pueden corregir sus errores.

**OBJETIVO:** Corregir conceptos equivocados sobre su grupo o sus miembros y enseñarle a la gente, como reporteros de los periódicos, la manera apropiada en que ellos deben referirse al grupo o a sus miembros.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Un claro entendimiento de la naturaleza ofensiva del comentario o de la acción. Un claro entendimiento de la alternativa deseada. Uno o más voluntarios que escriban la carta o hagan la presentación a nombre del grupo.

**Beneficios Potenciales:**

- \* Educación pública.
- \* Más conocimiento del público.
- \* Oportunidad para miembros del de involucrase en hacer algunos cambios importantes en muchos casos que son fáciles de hacer.

**Costos Potenciales:**

- \* Su retroalimentación puede ser ignorada.
- \* Puede humillar al receptor del feedback y causar que eviten a su grupo o sus miembros o puede continuar su ofensiva, aunque en forma menos pública.

**EJEMPLO:** Varios miembros de la comunidad Latinas escribieron cartas al periódico por qué uno de los periodistas hizo comentarios inapropiados sobre los Maxicanos en los Estados Unidos. Ellos piden que se les tenga más respeto y se les trate con dignidad.

**16. RECORDARLE A LOS RESPONSABLES DE SU DEBER.** Esto implica comunicarse con alguien que ha fallado en el desempeño de una función o no ha respondido a una sugerencia del grupo o no cumple con lo prometido dentro de un tiempo razonable. Ustedes deben recordarles de su obligación.

**OBJETIVO:** Extraer una respuesta formal y aumentar las oportunidades de que la persona tome una acción apropiada.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Promesa de una persona de hacer algún favor sabiendo que él o ella, tiene la responsabilidad de tomar acción. Un acuerdo en que se va a hacer y el tiempo que es necesario para hacerlo. Un retraso razonable para completar la acción. Un voluntario que llame o escriba a las personas responsables y les recuerde de su promesa. Si su petición es ignorada, tendrá que escalar sus acciones.

**Beneficios Potenciales:**

- \* Dar a quienes están retrasados, el beneficio de la duda.
- \* Le da una reputación de ser razonable.
- \* Puede que la persona se haya olvidado. Recordarles es una manera de ayudar que el trabajo se realice.
- \* La persona pudo haber encontrado problemas en el proceso de tomar la acción y puede desear su ayuda en alguna forma.
- \* Recordarle a alguien su responsabilidad le da a uno, la base para tomar acciones más fuertes.

**Costos Potenciales:**

- \* Retarda acción por un tiempo.
- \* La persona responsable puede ignorar su petición.

**EJEMPLO:** Un grupo de padres de niños Latinos con incapacidades le envió una carta al superintendente del distrito escolar para recordarle de su obligación de servir a los niños latinos en forma apropiada.

**17. HACER UNA QUEJA INFORMAL.** Esto implica comunicarse directamente con la(s) persona(s) responsables de una acción y/o su supervisor, explicando porqué usted cree que una acción fue una violación de algún acuerdo, política o ley, y describiendo los cambios que le gustaría ver.

**OBJETIVO:** Rectificar una acción claramente inapropiada sin comenzar una pelea pública o sin exponer/arriesgar a nadie.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Uno o más miembros quienes discutirán los detalles de la queja y aclararán los intereses del grupo. Uno o más miembros dispuestos a asistir a una reunión y presentar la queja.

**Beneficios Potenciales:**

- \* Ayuda evitar quejas que lo pueden poner en ridículo en público.
- \* Le da a su grupo una reputación de ser razonable.
- \* Puede solucionar la queja sin el extenso trabajo requerido por una queja formal.
- \* Puede resolver un conflicto rápidamente.

**Costos Potenciales:**

- \* Retarda acción por un tiempo.
- \* Negación de la queja o el remedio propuesto.

**EJEMPLO:** Los miembros de un grupo de Latinos con discapacidades, prepararon una carta al director del servicio de transporte público de la ciudad, pidiendo que se le dé más entrenamiento a los choferes de autobuses con respecto al trato que deben darle a personas con discapacidades que usan el servicio.



**18. BUSCAR UN MEDIADOR O NEGOCIADOR.** Esto implica preguntarle a una persona de respeto y que no esté conectada con el grupo, si puede ayudar a resolver un problema que tienen con alguna otra agencia u organización.

**OBJETIVO:** Resolver un desacuerdo sin aumentar los riesgos y costos a las partes involucradas.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Una queja claramente establecida. Un esfuerzo documentado en tratar de resolver el problema en alguna otra forma más sencilla. Una persona respetable dispuesta a actuar como mediador. Los voluntarios dispuestos a ayudar al mediador a recolectar información y discutir el problema con el grupo opuesto.

**Beneficios Potenciales:**

- \* Un testigo de sus esfuerzos razonables.
- \* Un testigo de actos irrazonables de otros.
- \* Resolución del conflicto fuera de los canales formales.

**Costos Potenciales:**

- \* Retrasos en resolver el problema.
- \* La persona apropiada puede ser difícil de encontrar.

**EJEMPLO:** Miembros de un grupo de consumidores locales se comunicaron con el gerente del Programa Regional de Salud Mental para que los ayudara en las negociaciones con los oficiales municipales, para la expansión de viviendas subsidiadas disponibles para Latinos con discapacidades.

**19. HACER UNA QUEJA FORMAL.** Esto implica hacer una queja formal por escrito con un cuerpo administrativo, el cual tiene autoridad para resolver las disputas o con quienes están en una posición de autoridad y que pueden rectificar las acciones de los subordinados.

**OBJETIVO:** Rectificar una acción claramente inapropiada cuando los responsables no han respondido a esfuerzos más razonables. Una segunda y muy importante meta es aumentar la posibilidad de que esas personas responsables respondan en forma apropiada a peticiones futuras del grupo.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Una o más personas quienes han sufrido por la ley, política o procedimiento y que estén dispuestos a presentar la queja. Documento evidencia de la acción y el sufrimiento resultante. Un voluntario que prepare la queja y la evidencia por escrito. Un abogado con experiencia en procesos administrativos formales que le ayude en el caso. Esa persona puede ser otro miembro del grupo o puede ser encontrado a través de otras organizaciones tales como Ayuda Legal.

**Beneficios Potenciales:**

- \* Testimonios sobre las injusticias.
- \* Mejoramiento en las condiciones.
- \* Documentación pública de lo encontrado.
- \* Le permite seguir los procesos formales para quejas.
- \* Acentúa la gravedad de la queja.
- \* Si la conclusión del caso no es satisfactoria, se puede tratar una acción legal.

**Costos Potenciales:**

- \* Esfuerzos requeridos para documentar el caso.
- \* Respuestas agresivas y confrontación con las partes responsables.
- \* Negación de la demanda o el caso.
- \* Retribución.
- \* Toma tiempo en lograr una resolución, y puede gastar su energía y decisión.

**EJEMPLO:** Una persona con discapacidades hace una demanda formal con la EEOC (Equal Employment Opportunity Commission) porque una oficina que tenía un empleo no lo dejó llenar una aplicación cuando vieron que usaba una silla de ruedas.

**20. HACER UN ESTUDIO.** Esto implica formar un comité de estudio que revise cuidadosamente los factores y la historia de un problema o situación, documente la existencia del problema, analice la situación y desarrolle recomendaciones de acción para su grupo o para otras personas involucradas.

**OBJETIVO:** Aumentar el entendimiento de una situación complicada y desarrollar opciones de acción, con información que les permita tomar una mejor decisión.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Tres o más voluntarios de su grupo organizarán y coordinarán el estudio. Acceso a fuentes de información. Una declaración acerca de los propósitos del estudio y la audiencia deseada. Es apropiado tener participantes en un grupo de estudio representando otras organizaciones.

**Beneficios Potenciales:**

- \* Da a su grupo una reputación de tomar acciones deliberadas.
- \* Provee una base firme para la educación pública y otras acciones.
- \* Aumenta su entendimiento sobre el tema y contribuye a la determinación del grupo a resolverlo.
- \* Le da la oportunidad de incluir a un número de miembros de su grupo que se involucren en una importante tarea.

**Costos Potenciales:**

- \* Puede retardar una acción importante.
- \* Respuestas agresivas y confrontación con las partes responsables.
- \* Puede tomar mucho tiempo.
- \* Puede requerir de algunas experiencias que los miembros del grupo carecen.

**EJEMPLO:** Un grupo luchando por mejorar la salud de los miembros de la comunidad prepararon una encuesta para identificar las necesidades de salud de los Latinos, la disponibilidad de servicios de salud bilingües y el costo de los servicios disponibles.

**21. DESARROLLAR UNA PROPUESTA.** Esto implica preparar un documento escrito, que describa los métodos y procedimientos que usted u otra persona responsable pueden usar para solucionar un problema. La propuesta también incluye una lista de los recursos necesarios para implementar la estrategia de acción, y quien es el responsable de tomar las acciones necesarias.

**OBJETIVO:** Proveer una alternativa realística - donde no existía una antes - para mejorar servicios o satisfacer necesidades identificadas.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Desarrollar una propuesta usualmente requiere los resultados de un estudio que recomienda acciones concretas y cuidadosamente documentadas. Dos o tres miembros del grupo que organizan y hacen el trabajo. Colaboración de otras organizaciones, cuando sea apropiado.

**Beneficios Potenciales:**

- \* Oportunidades para los miembros del grupo de participar en un proyecto y adquirir experiencias y relaciones importantes.
- \* Visibilidad para el grupo.
- \* Presentar una propuesta clara y bien desarrollada, requiere que otros consideren cuidadosamente sus perspectivas.

**Costos Potenciales:**

- \* Puede requerir que el grupo se amplie, e incluya a otro tipo de personas y otras organizaciones, lo que puede resultar en la disolución de los objetivos específicos del grupo.
- \* Mucho tiempo y trabajo.

**EJEMPLO:** Miembros de un grupo de lucha por mejorar la salud de los Latinos en una comunidad, hicieron una propuesta a un hospital local para que abriera una clínica para latinos, con personal bilingue, de fácil acceso y bajo costo.

**22. CONDUCIR UNA ACTIVIDAD PARA RECAUDAR FONDOS.** Un gran número de actividades pueden ser conducidas para recaudar fondos para el grupo. Esto incluye el planeamiento cuidadoso y la implementación de una actividad con el propósito de generar ingresos para el grupo.

**OBJETIVO:** Conducir una actividad para generar fondos para el grupo.

**RECURSOS:** Depende del tipo de actividad seleccionada. Algunas actividades como la venta de comida o las rifas, requieren la participación voluntaria de mucha gente. Los sorteos usualmente requieren que el grupo haga una inversión en un servicio o un objeto para ser rifado, a menos que se obtenga como donación.

**Beneficios Potenciales:**

- \* Teniendo el dinero le permite al grupo flexibilidad.
- \* Aumenta la visibilidad en la comunidad.

**Costos Potenciales:**

- \* Mucho tiempo y esfuerzo.
- \* Algunas actividades generan muy poco dinero en comparación con el esfuerzo y tiempo que fue invertido para preparar el evento.
- \* Coordinando actividades como éstas tiene el potencial de distraer los miembros de los problemas.

**EJEMPLO:** Un grupo de Latinos organizaron un bazar para recolectar fondos para conducir programas de educación en la comunidad. Actividades incluyeron bailes folclóricos, venta de comida, rifa de una radio que fue donada y venta de helados.

**23. PATROCINAR UNA CONFERENCIA EN LA COMUNIDAD O UNA ASAMBLEA PÚBLICA.** Esto implica encontrar un lugar accesible al público para la reunión y que puede ser usado por el grupo y preparar un programa con oradores o personas que discutan sobre el tema del evento.

**OBJETIVO:** Aumentar la conciencia en la comunidad acerca del grupo y sus metas. Promover discusiones abiertas de varias implicaciones de su campaña entre todos los miembros de la comunidad.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Un lugar accesible para las reuniones, un número de voluntarios para ayudar a preparar la reunión y hacer la publicidad del evento en la comunidad. Puede necesitar una o más personas para que hablen en la reunión. En algunos casos, puede necesitar algunos fondos para pagar por usar el lugar de la reunión.

**Beneficios Potenciales:**

- \* Elevar el entendimiento de las metas del grupo en la comunidad.
- \* Oportunidad para reclutar nuevos miembros.
- \* Aumenta la visibilidad del grupo en la comunidad.
- \* Diálogo abierto acerca de los problemas presentes.
- \* Si recluta una persona bien conocida en la comunidad, pueda que reciba mayor atención.

**Costos Potenciales:**

- \* Tiempo y esfuerzo envuelto en preparar el evento.
- \* Puede provocar que ciertas personas, opuestas a su causa, quieran interrumpir la reunión.
- \* Puede asistir muy poca gente.

**EJEMPLO:** En un esfuerzo de aumentar el conocimiento sobre la necesidad de planear la transición del colegio para los muchachos Latinos que reciben servicios de educación especial, un grupo de padres de familia organizó una conferencia con expertos del Consejo de Planificación sobre Desabilidades del Desarrollo.

**24. OFRECER EDUCACIÓN PÚBLICA.** Esto implica implementar un plan sistemático de educación pública sobre un lapso de tiempo para distribuir información a través de los medios de comunicación y de presentaciones a grupos de la comunidad.

**OBJETIVO:** Hacer que el público en general y personas que toman decisiones importantes, entiendan mejor sus necesidades, programas y propósitos.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Un entendimiento razonable de lo que usted quiere comunicar al público. Tres o más voluntarios para desarrollar un plan. La buena voluntad de todos los miembros del grupo para realizar varias actividades educacionales.

**Beneficios Potenciales:**

- \* El interés y aceptación del público.
- \* Oportunidades para que los miembros del grupo puedan exponerse en lugares públicos.
- \* Oportunidades para que los miembros del grupo puedan exponerse en lugares públicos.
- \* Oportunidad para que los miembros obtengan experiencias valiosas.

**Costos Potenciales:**

- \* Requiere un planeamiento cuidadoso
- \* Los efectos pueden ser difíciles de notar.
- \* Mucho tiempo y esfuerzo.

**EJEMPLO:** Representantes de un grupo que promueve la salud en la comunidad organizaron una serie de presentaciones en los colegios locales que tienen más estudiantes Latinos para hablar sobre el peligro de la violencia de las gangas (pandillas) y las drogas.

**25. DESARROLLAR UN CONCENSO ENTRE GRUPOS.** Esto implica traer representantes con diferentes puntos de vista, reunirlos y juntos discutir acerca de cierto tema o problema, y tratar de llegar a un acuerdo de como tratarlo.

**OBJETIVO:** La meta de esta respuesta es desarrollar un acuerdo común en un tema que no se entendió bien o que ha mostrado muy poca cooperación en el pasado. La idea es organizar a los grupos para tomar acción.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Uno a tres voluntarios que organicen una reunión para duscutir un tema o problema, entre las partes interesadas.

**Beneficios Potenciales:**

- \* El reconocimiento de su grupo como una organización con habilidades.
- \* Visibilidad para el grupo.
- \* Aumenta la habilidad de cumplir una tarea difícil.
- \* Resuelve diferencias entre grupos y se establecen muchos puntos en común.
- \* El grupo puede reclutar nuevo apoyo.

**Costos Potenciales:**

- \* Una considerable cantidad de trabajo.
- \* Muchas veces es difícil avanzar un concenso sobre un problema y pueden haber peleas en el camino.
- \* Puede haber diferencias legítimas que no pueden ser reconciliadas y extender la discusión solamente acentuará esas diferencias.

**EJEMPLO:** Un grupo de consumidores locales, reunió a miembros de familia, consumidores y profesionales de la salud mental para discutir sus diferentes opiniones, concernientes a los servicios y como pueden ser provistos a las personas con discapacidades mentales. El grupo de consumidores intenta ayudar a los tres grupos a desarrollar una agenda para los derechos de los Latinos con discapacidades mentales.



**26. FORMAR UNA COALICIÓN.** Esto implica establecer acuerdos cooperativos con otras organizaciones para trabajar en algún proyecto.

**OBJETIVO:** Extender los recursos disponibles para trabajar en problemas difíciles.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Un problema que lo afecte a usted y a otras organizaciones, o una propuesta que lo podría beneficiar a usted y a otros grupos. Algunos miembros dispuestos a organizar reuniones entre las partes interesadas.

**Beneficios Potenciales:**

- \* Aumenta la habilidad de poder cumplir una tarea difícil.
- \* Establece una reputación de cooperación en eventos importantes de la comunidad.
- \* Su posición consigue un amplio apoyo.

**Costos Potenciales:**

- \* Puede requerir el comprometer algunos objetivos específicos de su grupo con los objetivos comunes de la coalición.
- \* Habrá más trabajo por las reuniones para lograr un acuerdo sobre las acciones a tomar.
- \* Construir una coalición es solamente el primer paso. Después tiene que invertir tiempo y energía para implementar el plan.

**EJEMPLO:** Un grupo de organizaciones que promueven la salud de los Latinos en la ciudad, crearon una coalición para pedir fondos al departamento de Salud y Bienestar para proveer traductores en las salas de emergencia de los hospitales locales

**27. INICIAR UNA ACCION LEGAL.** Esto implica retener una consulta legal (por ejemplo, un abogado) para aconsejar en como proceder en llenar una acción legal.

**OBJETIVO:** Rectificar alguna condición, recibir compensación por un trato injusto o establecer una regla mandatoria la cual gobernará las acciones de otros en situaciones similares en el futuro.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Una o más personas quienes han sufrido algún daño y están de acuerdo en quejarse. Un abogado dispuesto a tomar el caso. Tiempo en seleccionar el abogado que llevará el caso a un costo razonable. Algunas veces una consulta legal gratuita puede ser obtenida, pero es difícil encontrarla. Tiempo en preparar el caso con el abogado para aparecer en varias audiencias.

**Beneficios Potenciales:**

\* Simplemente el comunicarse con el abogado e iniciar una acción legal puede causar que los responsables sean más flexibles, resultando en una acción legal menos costosa.

\* La justicia impera muchas veces.

\* Una resolución legal obliga a todas las.

\* La acción puede sentar un precedente legal.

**Costos Potenciales:**

\* La acción legal puede distraerte de dirigir otros asuntos importantes.

\* La acción puede ser muy costosa si no se consigue un abogado gratuito o si el abogado no acepta trabajar con base en un porcentaje de las ganancias que otorgue el juez.

\* Construir una coalición es solamente el primer paso. Después tiene que invertir tiempo y energía para implementar el plan.

\* Puede que tome mucho tiempo en solucionarse el caso.

**EJEMPLO:** Una familia de Latinos que estaba buscando apartamento en la ciudad descubrió que un dueño de apartamento se negaba a rentar a Latinos. Ellos consiguieron un abogado y demandaron al dueño por discriminación, quien tuvo que pagar una multa y los costos de abogado de los demandantes.

**28. SOLICITAR EL CUMPLIMIENTO DE LEYES, POLÍTICAS O REGLAMENTOS YA ESTABLECIDOS.** Esto implica identificar los responsables (al más alto nivel) de hacer cumplir la ley que no parece que está siendo cumplida y comunicarse con ellos y proponerles mejores procedimientos para hacerla cumplir.

**OBJETIVO:** Mejorar las condiciones que la ley está diseñada a crear o mantener y asegurar los derechos especificados para aquellos que son protegidos por la ley.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Una copia escrita de la ley o el reglamento. Evidencia de que la condición cubierta por la ley o el reglamento no se ha mejorado. Evidencia de que la ley o el reglamento no ha sido estrictamente cumplido. Información acerca de la persona que se debe contactar, para poderse comunicar. Voluntarios para confirmar la reunión con los administradores y tener contacto con otras personas que tienen conocimiento de las leyes o reglamentos para discutir los nuevos cambios en su ejecución.

**Beneficios Potenciales:**

- \* Muchas leyes no se hacen cumplir estrictamente. Es posible que las personas encargadas respondan a una queja con un programa de cumplimiento estricto por un tiempo y esto puede mejorar la situación al menos temporalmente.
- \* Oportunidades para que los miembros del grupo puedan exponerse en lugares públicos.
- \* Oportunidad para que los miembros obtengan experiencias valiosas.

**Costos Potenciales:**

- \* Su queja puede ser rechazada o la acción tomada en ella puede ser insuficiente.
- \* Hasta las leyes que se cumplen no aseguran éxito.
- \* Las leyes promulgadas deben ser ejecutadas o los ciudadanos perderán el respeto por todas las leyes.

**EJEMPLO:** Un grupo de lucha por los derechos de personas con incapacidades, envió a varios restaurantes de la ciudad una carta explicando la ley de Americanos con Desabilidades (ADA) y su obligación de hacer acomodaciones razonables para servir en forma efectiva a personas con desabilidades.

**29. SOLICITAR LA PROMULGACION DE NUEVAS LEYES, POLÍTICAS, REGLAMENTOS, O ESTATUTOS.** Esto implica preparar y proponer nuevas reglas a personas con autoridad para que ellos las adopten y requerir su implementación.

**OBJETIVO:** Establecer una regla que gobierne las acciones de un gran número de personas en una manera que sea favorable para su grupo.

**RECURSOS REQUERIDOS:** La documentación de la existencia y el estado de una condición problemática. Evidencia de que otros esfuerzos han sido intentados, pero han fallado o de que no existe alguna otra estrategia más apropiada. Una propuesta de ley que usted quiere que pase. Evidencia de que la ley puede ser aceptable para un gran número de personas. Demostrar sus esfuerzos con intención de involucrar a otros en el proceso de preparar la propuesta de ley. Un representante o senador o consejal que tome iniciativa de presentar su propuesta y apoyarla. Un grupo de personas dispuestas a apoyar la propuesta y escribir cartas a oficiales, editores de periódicos y dando un testimonio personal al público sobre los beneficios de la nueva ley. Espíritu de cooperación en la comunidad. Una persona dispuesta a coordinar el esfuerzo.

**Beneficios Potenciales:**

- \* La regla afectará a un gran número de esfuerzo
- \* En el proceso de ganar aprobación de la ley, usted puede generar publicidad para el grupo.
- \* Los esfuerzos de que aprueben la ley muchas veces mejoran las condiciones de apoyo y conocimiento del público, aun cuando la propuesta de ley no sea aprobada o sea más débil de lo deseado.

**Costos Potenciales:**

- \* La promulgación de una ley requiere de mucho tiempo.
- \* Propuestas controversiales pueden generar oposición y resentimiento fuerte por algunas personas.

**EJEMPLO:** Un grupo de padres de familia propuso una política para que el distrito escolar use regularmente traductores para comunicarse con los padres de familia que no hablan Inglés y para que traduzcan los mensajes que las maestras envían a las casas.

### **30. ORGANIZAR AUDITORÍAS DE PARTE DE CONSUMIDORES DE SERVICIOS.**

Esto implica grupos de consumidores de varios servicios que revisan sistemáticamente la calidad y la utilidad de los servicios que ellos reciben. Los consumidores después proveen tanto retroalimentación positiva como correctiva.

**OBJETIVO:** Utilizar la experiencia y el conocimiento del grupo para impulsar y mantener la calidad de los servicios.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Varios miembros del grupo, que reciben servicios de otras agencias en forma regular. Un horario de reuniones para evaluar cada agencia de servicio.

#### **Beneficios Potenciales:**

- \* Visibilidad para el grupo y apoyo de quienes reciben retroalimentación positiva.
- \* Impulsar o mantener la calidad de los servicios, sin el riesgo de quienes puedan intentar abogar por la calidad de los servicios individualmente.
- \* Invitaciones de algunos proveedores de servicios para entrenar al personal.
- \* Información acerca de la calidad de los servicios en el área, puede ser compartida con otros consumidores.

#### **Costos Potenciales:**

- \* Resentimiento del grupo por los proveedores de servicio que reciben malas evaluaciones.
- \* Puede tomar mucho tiempo.
- \* Proveedores de servicio pueden rechazar o proveer servicios reducidos a los miembros del grupo.

**EJEMPLO:** Un grupo de consumidores y miembros de familia, estudiaron la disponibilidad y el tiempo de acceso a los servicios de salud mental en la comunidad y reportaron sus hallazgos al Departamento de Salud mental del Estado.

**31. CONDUCIR UNA PETICIÓN.** Esto implica preparar una declaración de condiciones que su grupo quiere proponer y conseguir un gran número de ciudadanos en la comunidad que afirmen su acuerdo con la declaración y firmen su nombre en la petición.

**OBJETIVO:** Demostrar el nivel de apoyo de la comunidad en favor o en contra de un problema o situación. Facilitar la educación pública acerca de un problema o situación.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Uno o más voluntarios que escriban la propuesta. Tiempo durante una reunión de grupo para revisar y aprobar la petición. Varios voluntarios para escribir, copiar, distribuir y regresar las peticiones. Uno o más voluntarios para presentar las peticiones completas ante la prensa y los grupos que toman decisiones relevantes a la situación.

**Beneficios Potenciales:**

- \* Aunque haya ataques a la credibilidad de las firmas, el proceso genera conciencia pública.
- \* Amplio apoyo para el problema.
- \* Visibilidad para el grupo.
- \* Aumenta la conciencia en la comunidad acerca del evento.

**Costos Potenciales:**

- \* No hay garantía que la petición vaya a tener un efecto.
- \* Quizas no consiga suficientes firmas.
- \* Es mucho trabajo conseguir firmas y requiere la ayuda de muchos voluntarios.

**EJEMPLO:** Ante la propuesta del gobierno de la ciudad de eliminar los servicios de salud para residentes sin seguro privado o sin Medicaid, un grupo de voluntarios organizó una petición para demostrar la oposición de parte de los miembros de la comunidad.

**32. CONDUCIR UNA CAMPAÑA DE ESCRIBIR CARTAS.** Esto implica animar a un gran número de personas a escribir cartas a los editores de periódicos o a los oficiales públicos, expresándoles su apoyo u oposición a alguna propuesta.

**OBJETIVOS:** Demostrar la extensión del apoyo de los constituyentes en favor o en oposición a una situación o problema. Además, animando a la gente a que escriba cartas, facilita la educación pública sobre el problema o la situación.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Una declaración que aclare el tipo de mensaje que su grupo quiere comunicar. Una idea clara de quién es la persona a la que se le debe escribir y su dirección completa. Algunos voluntarios (cuando menos 3), dispuestos a organizar y apoyar a la gente, animándoles a que escriban cartas.

**Beneficios Potenciales:**

- \* Facilita el aumento de conciencia pública.
- \* Exposición de la situación del grupo en los medios de comunicación locales.
- \* Oficiales pueden comunicarse con el grupo.
- \* Una manera fácil de involucrar miembros del grupo.

**Costos Potenciales:**

- \* Requiere cuidadosa planificación.
- \* Algunas personas pueden tener dificultad escribiendo cartas y pueden necesitar ayuda.
- \* Mucha gente puede decir que sí van a escribir las cartas, y luego no lo hacen. Puede ser decepcionante si espera una respuesta masiva. Por eso, no haga una declaración pública acerca de la campaña, hasta que esté terminada.

**EJEMPLO:** Organizaciones de los Derechos del Consumidor y grupos de todo el estado, le pidieron a sus miembros que le escribieran cartas al Gobernador, quejándose acerca del corto presupuesto proyectado para el sistema de la salud para personas de escasos recursos.

**33. INUNDAR EL SISTEMA.** Esto implica un esfuerzo coordinado en seguir los pasos de un sistema de servicio al pie de la letra durante un período corto de tiempo para agotar la capacidad de servicio del sistema.

**OBJETIVO:** Inundar el sistema y exponer sus fallas.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Una gran necesidad por los servicios del sistema. Muchas personas dispuestas a usar el sistema, todas al mismo tiempo.

**Beneficios Potenciales:**

- \* Una acción de grupo de esta clase puede ser divertida para los participantes.
- \* Es una manera de demostrar los errores de un sistema.
- \* Puede llamar la atención de los administradores.

**Costos Potenciales:**

- \* Requiere tiempo y esfuerzo en planear.
- \* Necesita la cooperación de mucha la gente.
- \* Si la inundación ocurre por un tiempo corto, es posible ue los administradores no le prestan atención al problema.

**EJEMPLO:** Un distrito escolar tiene un sistema inefectivo de apelaciones para el proceso de planificación individual de los niños con discapacidades (IEP). Un grupo de padres le pidió a todos los miembros que apelarán la decisión del IEP para demostrar que el sistema no funciona.



**34. EXPONER EL PROBLEMA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.** Esto implica proveer a los reporteros información que puede poner en ridículo a una persona o grupo.

**OBJETIVO:** Avergonzar públicamente a quien ha estado perjudicado o no ha respondido al grupo o a sus miembros. La meta de esta estrategia es de castigar a estos individuos y aumentar su disposición hacia su causa.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Información substancada concerniente a mala conducta de personas dentro de una organización. El acceso a los medios de comunicación que estén interesados en sus esfuerzos. Mantener un record limpio en su parte.

**Beneficios Potenciales:**

- \* Es una manera de ganar la atención de los medios de comunicación.
- \* Aumenta la conciencia pública.
- \* Puede llamar la atención de los administradores.

**Costos Potenciales:**

- \* La prensa puede que no sea más fácil con usted que con su oponente.
- \* Necesita la cooperación de mucha la gente.
- \* El grupo puede perder rápidamente el control de la historia, cuando otros con intereses que proteger se involucran.
- \* Su grupo puede desarrollar una reputación de ser radical y agresivo.

**EJEMPLO:** Un grupo de luchadores por los derechos escribió una carta al editor del periódico para denunciar la falta de cumplimiento del Acta de Americanos con Desabilidades (ADA) de parte de los empleadores locales y los restaurantes.

**35. ORGANIZAR RESISTENCIA PASIVA.** Esto implica que miembros del grupo se rehusan a cumplir con una ley, reglamento, estatutos o procedimientos que ellos consideran injustos.

**OBJETIVO:** Hacer que el cumplimiento de una regla o ley sea difícil o que avergüenze a los responsables de hacerla cumplir, al organizar un gran número de personas quienes ignoran la regla en público y con frecuencia.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Una comunidad que simpatice generalmente con las injusticias - una que es relativamente confortable. Una gran cantidad de personas que se ofrecerán a ignorar una ley públicamente. Uno o más organizadores comprometidos quienes puedan mantener el grupo unido con sus palabras y ejemplos. Acceso a los medios de comunicación o a los eventos o lugares en los cuales ocurrirá la resistencia pasiva.

**Beneficios Potenciales:**

- \* Si puede conseguir personas que sigan el plan, esto establecerá la autoridad del grupo y la influencia con sus constituyentes.
- \* Aunque no tenga éxito en sus esfuerzos, otros pueden ser más flexibles y responsables en sus demandas en el futuro, especialmente si ha demostrado un compromiso por un período de tiempo.
- \* Puede llamar la atención de los administradores.

**Costos Potenciales:**

- \* Las sanciones asociadas con el reglamento podrán ser aplicadas por un tiempo antes de ser cambiadas.
- \* Aquellos que son castigados puede que pierdan sus puestos.
- \* Puede fracasar en poder cambiar la ley o sanción.
- \* El público en general y los que toman decisiones podrán avergonzarse o sentirse ofendidos.
- \* Podrá haber retribución.
- \* La prensa podrá presentar su protesta en forma diferente a como usted la ve.

**EJEMPLO:** Un grupo de personas con discapacidades mentales rehusó completar unos formatos y documentos del Centro Regional de Salud Mental, citando falta de privacidad en el manejo de la información.

**36. ORGANIZAR DEMOSTRACIONES PÚBLICAS.** Esto implica organizar un grupo grande para hacer una demostración pública (por ejemplo, marchar con pancartas frente de las oficinas de un alcalde), frente de una agencia o negocio que pone obstáculos al grupo o es perjudicial a los miembros del grupo o que está apoyando su causa (es posible tener una marcha de apoyo).

**OBJETIVO:** Demostrar públicamente el compromiso del grupo para poder alcanzar una resolución justa al problema. Las demostraciones pueden ser usadas para atraer la atención de los medios de comunicación y educar al público acerca del problema, sin intención de interrumpir el funcionamiento normal del sistema o también pueden ser usadas para interrumpir o paralizar el sistema.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Varios voluntarios para planear y coordinar la demostración. Un número relativamente grande de gente, quienes pueden ser persuadidos a participar en la demostración. Frecuentemente, un permiso de las autoridades locales (por ejemplo, de la policía) puede ser requerido.

**Beneficios Potenciales:**

- \* Amplio conocimiento público.
- \* Solidaridad entre los miembros del grupo que participan.
- \* Aumenta el sentimiento de poder.
- \* Puede generar gran apoyo público.
- \* La acción puede aumentar el compromiso que siente el grupo con la causa

**Costos Potenciales:**

- \* Puedes ser arrestado por obstruir el acceso público.
- \* Toma mucho trabajo organizar una demostración exitosa.
- \* Usar tácticas como esta le puede dar a su grupo una reputación radical, aún si usted tiene otros proyectos más.
- \* El uso de dichas tácticas, puede afectar su relación con otras organizaciones en el futuro.

**EJEMPLO:**Un grupo de líderes de la comunidad organizaron una demostración en frente al lugar en el que se celebraba una reunión del consejo municipal parara protestar por una propuesta que intenta restringir la disponibilidad de vivienda para los Latinos.

**37. ORGANIZAR UN SABOTEO O BOICOT.** Implica un gran número de consumidores rehusando comprar un producto particular o servicio de un proveedor hasta que ciertas condiciones sean cumplidas.

**OBJETIVO:** Quitar la ganancia económica de alguien que está dañando al grupo o a los miembros hasta que cambien sus maneras de proceder.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Una causa justa que está siendo resistida por intereses financieros. Un proveedor de bienes o servicios, quien puede ser afectado financiera o políticamente si un gran número de gente rehusa comprar sus productos o servicios. Varias personas dispuestas a organizar y coordinar el boicot. Un gran número de personas que simpatizan con su causa o que pueden convertirse en simpatizantes, y que están dispuestos a estar sin el producto o sin el servicio que se va a sabotear. Puede que sea necesario proteger a los coordinadores. Acceso a consulta legal para proteger los coordinadores y a la organización. Acceso continuo a los medios de comunicación para presentarles su caso y aumentar participación en el boycott

**Beneficios Potenciales:**

- \* Grupos similares pueden aprender que ellos deben ser responsables con el grupo para evitar llegar a este punto.
- \* Amplia conciencia pública del evento.

**Costos Potenciales:**

- \* Es difícil organizar un boycott de la suficiente magnitud para que sea efectivo.
- \* Puede ofender intereses económicos que lo apoyan a usted directa o indirectamente.
- \* Puede ser clasificado como radical.
- \* El trabajo que requiere para mantener y dar a conocer el boicot puede distraer los esfuerzos del grupo de otros problemas.
- \* Sanciones económicas pueden producir una reacción fuerte y violenta.

**EJEMPLO:** Un grupo de padres de niños con discapacidades organizaron un boycott al principio del año escolar para protestar la falta de espacio adecuado para los niños de educación especial en su escuela primaria. La actividad atrajo la atención de los medios de comunicación y del superintendente escolar.

**38. ESTABLECER UN PROGRAMA O SISTEMA ALTERNATIVO.** Esto implica que usted mismo implementa un programa para resolver algún problema o proveer servicios que usted carece.

**OBJETIVO:** Responder a un problema que otros no tienen la responsabilidad de solucionar o los recursos para resolverlo.

**RECURSOS REQUERIDOS:** Un plan de organización y desarrollo. Un lugar para trabajar. Fondos para comprar materiales y tiempo de personal o donaciones y voluntarios. Una clientela definida. Reconocimiento como una corporación.

**Beneficios Potenciales:**

- \* Desarrollar su propio programa le da control sobre lo que se hace, cómo, quién y cuándo se hace.
- \* Hay una gran satisfacción en poder crear y operar un programa.
- \* Usualmente las personas mejor indicadas para resolver un problema son los que lo han experimentado.
- \* Miembros de la comunidad respetarán a su grupo por sus esfuerzos en ayudarse a sí mismos, ayudando a toda la comunidad.

**Costos Potenciales:**

- \* Estableciendo un programa requiere mucho trabajo y dinero.
- \* El proyecto requiere mucho trabajo en mantenerlo, una vez establecido.
- \* Si el programa es exitoso, otros tratarán de influenciarlo o regularlo. Esto aumenta la presión en aquellos involucrados.
- \* El trabajo que requiere para mantener y dar a conocer el boicot puede distraer los esfuerzos del grupo de otros problemas.

**EJEMPLO:** Un grupo de líderes en una comunidad Latina organizaron un programa de deportes para entretener a los niños y adolescentes después de la escuela y disminuir problemas de pandillas (gangas) y drogas. Una vez el programa demostró su efectividad, el consejo de la ciudad proveyó los fondos para construir una unidad deportiva en el barrio y financiar a los voluntarios.