

# **EVALUACIÓN SOBRE LAS NECESIDADES DE LA COMUNIDAD LATINA EN EL CONDADO DE MECKLENBURG**

**Preparado por  
UNC Charlotte Urban Institute**

**Llevado a cabo gracias a un donativo otorgado por la  
fundación John S. y James L. Knight a la Coalición  
latinoamericana**

**Junio 2006**



## ÍNDICE

Lista de estadísticas.....	ii
Lista de cuadros.....	iv
Autores y equipo de investigación.....	v
Resumen ejecutivo.....	v
I. Introducción y Metodología.....	1
II. Inmigración y asentamientos latinos.....	5
III. Resultados de las encuestas telefónicas.....	15
IV. Grupos de opinión.....	29
V. Estudio por correo de proveedores de servicios.....	35
VI. Falta de correspondencia de espacio.....	39
VII. Entrevistas a informantes claves.....	49
VIII. Conclusiones.....	60
Afterward “Asamblea de la Gente”: Reacción y respuesta al estudio.....	65
Apéndice A. Inventario de servicios latinos	
Apéndice B. Entrevistas a informantes claves para la Evaluación del proyecto sobre las necesidades de la Coalición latinoamericana.	
Apéndice C. Preguntas de las entrevistas a los informantes claves	
Apéndice D. Cuestionarios de las entrevistas telefónicas en inglés y español	
Apéndice E. Cuestionario enviado por correo a los proveedores de servicios	
Apéndice F. Cartas	

## **ESTADÍSTICAS**

Estadística 1. Incremento en la población hispana a escala estatal de 1990 al 2000 .....	1
Estadística 2. Porcentaje de residentes hispanos en las áreas censadas en el condado de Mecklenburg, 1990, 2000, 2005.....	5
Estadística 3. Cambios en la población hispana en el condado de Mecklenburg 1970–2004 (Proporción del total poblacional).....	6
Estadística 4. Origen nacional de la población hispana en el condado de Mecklenburg.....	8
Estadística 5. Status ciudadano de la población latina del condado de Mecklenburg .....	9
Estadística 6. Agrupamientos y asentamientos hispanos en el condado de Mecklenburg 2000.....	10
Estadística 7. Agrupamientos al Este del condado.....	11
Estadística 8. Agrupamientos al Suroeste del condado.....	12
Estadística 9. Agrupamientos al Norte del condado .....	13
Estadística 10. Edad de los entrevistados.....	16
Estadística 11. Preparación escolar de los entrevistados .....	17
Estadística 12. Entrevistados propietarios de casa.....	18
Estadística 13. Entrevistados que nacieron en los Estados Unidos.....	18
Estadística 14. Tipo de empleo de los entrevistados.....	19
Estadística 15. Salario anual de los entrevistados.....	20
Estadística 16. Satisfacción de los entrevistados con el condado de Mecklenburg.....	22
Estadística 17. Status de cobertura de seguro médico para los entrevistados.....	26
Estadística 18. Satisfacción de los entrevistados con sus vecindarios.....	27
Estadística 19. Alcance comunitario .....	37

Estadística 20. Accesibilidad a todos los servicios orientados a los latinos.....	42
Estadística 21. Accesibilidad a los servicios de apoyo a latinos.....	43
Estadística 22. Accesibilidad de latinos a servicios de orientación sobre desarrollo económico y servicios financieros personales .....	44
Estadística 23. Accesibilidad de latinos a servicios de orientación sobre preparación escolar.....	45
Estadística 24. Accesibilidad de latinos a servicios sobre orientación para la salud .....	46
Estadística 25. Accesibilidad de latinos a orientación sobre servicios de vivienda .....	47
Estadística 26. Accesibilidad de latinos a servicios de orientación sobre seguridad pública .....	48

**CUADROS**

Cuadro 1. Ocupaciones principales de la población hispana en el condado de Mecklenburg ..... 7

Cuadro 2. Índices de bienestar económico ..... 14

Cuadro 3. Necesidades más importantes de los entrevistados ..... 22

Cuadro 4. Desafíos/Impedimentos más importantes para los entrevistados ..... 24

Cuadro 5. Evaluación de los entrevistados sobre la calidad de servicio de las agencias de servicios públicos y sociales. .... 25

Cuadro 6. Servicios y programas ..... 36

Cuadro 7. Barreras ..... 38

## **AUTORES Y EQUIPO DE INVESTIGACION**

Jana Harrison es Directora Asociada del Urban Institute de UNC-Charlotte. Su investigación y experiencia en participación ciudadana, desarrollo económico comunitario y evaluación de programas, incorpora habilidades de diseño de encuestas e implementación de análisis de estadísticas. Owen Furuseth es profesor de Geografía y Provost Asociado del Metropolitan Studies y Extended Academic Programs en UNC Charlotte. Heather Smith es Profesora Asociada de Geografía en UNC-Charlotte y Profesora Investigadora Asociada en el Urban Institute de UNC-Charlotte. También es investigadora en el Vancouver, Canada Centre of Excellence for Research on Immigration and Integration in the Metropolis (RIIM). Smith y Furuseth codirigen programas que examinan las experiencias de los latinos inmigrantes en la zona metropolitana de Charlotte.

El equipo de investigación incluye a otros miembros, entre los cuales se cuentan: Christian Friend; Carolyn Aguiar; Thomás Ludden; Charlynn Burd; John Holder; Ann Baker; Nicole Dowsett; Patrick Jones; Shana Adams; Tamara Johnson; Suzanne Smith; P. Michael Reeves; Violeta Moser; y empleados de la Coalición latinoamericana.

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Durante los últimos 15 años el condado de Mecklenburg ha emergido, en el ámbito nacional e internacional, como el lugar en el que los latinos inmigrantes desean vivir. Acostumbrados durante mucho tiempo a los recién llegados blancos y afro americanos que nacieron en el país, para el año 2004 el condado de Mecklenburg también era el hogar de 66,043 residentes latinos, un incremento del 887% desde 1990. Actualmente los latinos son el grupo étnico de crecimiento más rápido en el condado de Mecklenburg, siendo cerca del 9% de la población del condado.

En una comunidad donde la diversa economía de servicios ha llevado a Charlotte-Mecklenburg a ser considerada como una de las áreas urbanas de más rápido crecimiento en los Estados Unidos, y a Charlotte como una de las ciudades más ricas en el país, los latinos recién llegados juegan un papel muy importante en la eficacia de la economía de esta comunidad.

Este reporte se llevó a cabo con el propósito de evaluar las necesidades de servicios de la comunidad de latinos residentes en el condado de Mecklenburg; y desde esta perspectiva, ofrece recomendaciones a los proveedores de servicios públicos y privados. La metodología de investigación para este estudio fue de tipo multifacético y requirió de 11 meses. Cerca de 500 latinos del condado de Mecklenburg ofrecieron información e ideas y participaron 231 agencias proveedoras de servicios y organizaciones. Se recolectó y analizó información de fuentes locales, estatales y nacionales.

### **Resultados claves de contexto**

- La mayoría de los latinos en el condado de Mecklenburg nacieron en el extranjero (68.2%) y no son ciudadanos norteamericanos (57.9%).

- La mayoría de los latinos en el condado de Mecklenburg son una población joven en edad de trabajar. Específicamente, 61% eran hombres y el 33% eran mujeres entre las edades de 18 a 34 años en el 2000.
- La mayoría de los latinos en el condado de Mecklenburg no tienen el equivalente a un diploma de bachillerato y están empleados en trabajos con un promedio de salarios bajos. Entre las personas de más de 25 años, el 48.7% no tiene preparación escolar de bachillerato. La media de salarios en un hogar latino, tal y como lo reporta el censo del 2000, era de \$39,265 ó 77% de la media salarial a escala nacional.
- Aunque la proporción de hombres latinos es grande, cada vez hay más familias que se mudan al condado de Mecklenburg. Por ejemplo, 12.6% de los estudiantes de las escuelas de Charlotte-Mecklenburg (CMS) son latinos. La matriculación de estudiantes latinos en CMS se ha triplicado entre los años 2000 y 2005.
- Las desventajas económicas de los latinos son más altas comparadas a otros residentes del condado de Mecklenburg. Por ejemplo, 22.5% de Hispánicos viven en la pobreza y el 34.9% vive bajo condiciones de hacinamiento.
- La mayoría de los residentes latinos del condado de Mecklenburg vive en tres áreas suburbanas en Charlotte y el condado de Mecklenburg. El lado Este de Charlotte tiene 14,783 hispanos. Esto representó el 13% de la población total del Este de Charlotte en el 2000. El Suroeste de Charlotte es hogar de 9,674 latinos o 14.2% del total de la población del área. El Norte de Charlotte tiene 5,995 residentes latinos que representan el 15.9% de la población total en el área.

### **Resultados claves de las encuestas**

Se llevo a cabo una encuesta telefónica bilingüe para medir la actitud y percepciones de la comunidad latina alrededor del condado de Mecklenburg y los servicios que se ofrecen. Entre los resultados más importantes con respecto a la vida en la comunidad y necesidades hay:

- Los latinos de Mecklenburg están muy satisfechos con el condado como lugar de residencia para vivir.
  - 50% ‘altamente satisfechos’
  - 27% ‘de alguna manera satisfechos’
  - 9% ‘insatisfechos’
- Los latinos del condado de Mecklenburg están muy satisfechos con sus ecindarios.
  - 49% ‘altamente satisfechos’
  - 24% ‘de alguna manera satisfechos’
  - 17% ‘insatisfechos’

- Los latinos del condado de Mecklenburg están divididos en el tema de la discriminación local.
  - 35% ‘menos discriminación que en otros lugares de los Estados Unidos.’
  - 37% ‘misma cantidad de discriminación’
  - 20% ‘más discriminación’

### **Necesidades más importantes para los latinos del condado de Mecklenburg**

De las encuestas telefónicas y los tres grupos de opinión de residentes hispanos con salarios bajos, la investigación identificó las necesidades más críticas que enfrenta la comunidad latina del condado de Mecklenburg. Las 6 necesidades más importantes identificadas (en orden de importancia) son:

- Aumento en las oportunidades de empleo.
- Servicios bilingües y con sensibilidad cultural.
- Servicios médicos accesibles.
- Acceso a clases de inglés (ESL) y otras oportunidades educativas.
- Mejor transporte público.
- Cambios en las leyes de inmigración y status de residencia.

### **Desafíos / barreras más importantes que enfrentan los latinos en el condado de Mecklenburg.**

Cuando los latinos respondieron a las preguntas sobre las dificultades o desafíos de vivir en el condado de Mecklenburg, se ofreció una variedad de asuntos individuales y de grupo. Entre los temas, los desafíos o barreras con clasificación más alta (en orden de importancia) están:

- Pocas habilidades en el idioma inglés.
- Discriminación/Actitudes anti-inmigrantes.
- Inmigración: Status de indocumentados.
- Falta de preparación escolar y alfabetización.
- Falta de proveedores de servicios en español.
- Costo y acceso a servicios de salud.
- Trabajos bien remunerados.
- Acceso a transporte.

### **Desafíos / barreras más importantes: La perspectiva del proveedor de servicios**

Además de preguntarles a los latinos sobre las dificultades para el suministro de servicios, se les preguntó a los proveedores de servicios públicos y privados en el condado de Mecklenburg cuáles eran los desafíos o barreras a las cuales se enfrentaban. La información se recaudó a través de cuestionarios de encuestas por correo y también a través de entrevistas con informantes clave líderes de organizaciones de servicios.



En general, la dificultad más seria a la que se enfrentan los proveedores de servicios que desean ayudar a los clientes latinos cae dentro de 7 categorías principales. No enlistadas por orden:

- La barrera del idioma y de sensibilidad cultural en los empleados y voluntarios
- Diseminación ineficaz de información sobre el suministro de servicios y el uso propio de los servicios.
- Falta de fondos económicos para cubrir la creciente demanda de servicios.
- Accesibilidad: No corresponde la cantidad de servicios disponibles en un área con el número de personas que viven ahí.
- La diversidad dentro de la comunidad latina crea retos especiales. Las diferencias en clase, lengua y nacionalidad entre los latinos del condado de Mecklenburg significa que una solución simple para servir a todos los clientes no siempre funciona de manera efectiva.
- La población latina del condado de Mecklenburg está cambiando rápidamente. Las nuevas tendencias demográficas tales como la reunificación familiar; promedios más altos de lo normal en las tasas de nacimientos; y más inmigración directa de países extranjeros (al contrario de otra vía de inmigración diferente a los Estados Unidos), se traducen en una diferencia en cuanto al tipo de servicios que se necesitan. Para los proveedores de servicios estos cambios algunas veces son inesperados y necesitan redefinir sus misiones y programas.
- Coordinación: Es necesario tener una mejor comunicación entre los proveedores de servicios a fin de evitar la duplicidad y mejorar el uso de recursos para cubrir los huecos en las necesidades.

Basados en las conclusiones de las encuestas y de las entrevistas con informantes claves, se reportan las siguientes recomendaciones:

- Expandir las oportunidades de entrenamiento de idioma para los proveedores de servicios y los inmigrantes.
- Aumentar la capacidad de entrenamiento cultural para los proveedores de servicios que toman en cuenta la diversidad de la comunidad latina.
- Implementar seguimientos sistemáticos y monitoreo de las iniciativas de alcance a la comunidad (¿Se recibe la información? ¿Se entiende? ¿Se hace algo al respecto?)
- Diseñar mejor coordinación y comunicación entre los proveedores de servicios para minimizar las coincidencias y competencia.

- Llevar la entrega de servicios a la comunidad. Un alcance exitoso incluye el que físicamente se vaya a la comunidad latina para servir a los clientes en sus lugares de residencia (vecindarios, complejos de apartamentos); religiosos (iglesias); o educativos (escuelas).

### **Falta de correspondencia de espacio**

Una medida clave en el suministro de servicios es el acceso a ellos. Dicho de otro modo, ¿están los proveedores de servicios localizados de tal manera que los clientes, especialmente los usuarios con salarios bajos, tengan la capacidad de usar el servicio? Si los potenciales usuarios no son capaces de tener acceso a un servicio por motivos de distancia, costo o tiempo, entonces no existe una correspondencia entre los servicios que se ofrecen y la gente que tiene acceso a ellos.

Se llevo a cabo un análisis de falta de correspondencia de espacio con cerca de 231 organizaciones de servicios públicos y privados y en los tres distritos residenciales principales de hispanos en el condado de Mecklenburg. Este análisis encontró que:

- El centro de la ciudad de Charlotte tiene la mayor concentración de servicios orientados a los latinos en el condado de Mecklenburg, sin embargo, esta área tiene muy pocos residentes hispanos. A pesar de que la configuración de caminos locales, las carreteras y la disponibilidad de servicio de transporte público (CATS) dan servicio al centro de la ciudad y hay disponibilidad para los residentes de áreas suburbanas a su servicio, el costo de tránsito y el tiempo de viaje, especialmente para áreas residenciales de la periferia, desalientan su uso.
- Los latinos que viven en el área Este de Charlotte son los que tienen mejores servicios en términos de tipos de servicios públicos y no gubernamentales. La cobertura de CATS realza la accesibilidad a estos servicios en el área.
- De entre las áreas residenciales de latinos, Carolina del Norte es la que cuenta con menos opciones en suministro de servicios.
- Las áreas más alejadas en los tres agrupamientos residenciales de hispanos son las que consistentemente tienen menos servicios; CATS no cubre las áreas o lo hace de manera muy marginal.

## **Resumen de recomendaciones del estudio**

Considerando que el condado de Mecklenburg va en camino a la meta Visión 2015 de “celebración de diversidad y la promoción de igualdad de oportunidades para todos”, el reconocimiento y apoyo a la creciente comunidad latina son pasos críticos. A este respecto, los esfuerzos por alcanzar las necesidades en servicios de esta población de la comunidad, son partes integrales de aceptación y receptividad. Por este motivo, este estudio recomienda que se lleven a cabo las siguientes acciones:

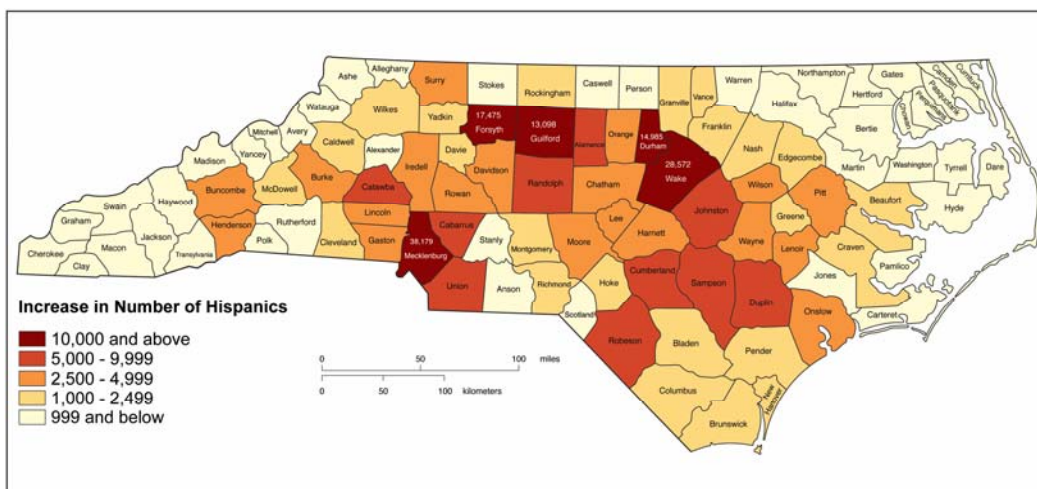
- Los proveedores de servicios deben invertir en personal y entrenamiento que incremente la fluidez en español y la aptitud cultural dentro de sus agencias
- Los programas de idioma y alfabetización de adultos para los latinos en el condado de Mecklenburg son necesidades críticas que deben ser suministradas y deben ser expandidas.
- Los servicios públicos deben estar localizados en lugares que incrementen el acceso de los latinos en el condado de Mecklenburg.
- La información pública tiene que mejorarse y coordinarse en forma inter organizacional y estratégica para informar, educar y ayudar a los latinos a integrarse al condado de Mecklenburg. La diseminación de las estrategias necesita evaluarse en forma regular para asegurarse que la información está llegando al público al que se dirige.
- Deben de proveerse más alternativas en los servicios de salud a precios más bajos para la comunidad latina. Las iniciativas de cuidados de la salud deben enfocarse también en el suministro de cuidados continuos.
- Los proveedores de servicios públicos y privados deben coordinarse y colaborar para tratar mejor las necesidades de servicios, de falta de fondos económicos y la duplicidad y competencia entre las iniciativas de servicios.
- Ahora mismo se debe planear en forma estratégica la preparación a los continuos cambios demográficos en la comunidad latina del condado de Mecklenburg.

## **I. INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA**

En el año 2005 la Coalición latinoamericana, la organización de servicios y apoyo sin fines de lucro más grande en Charlotte con enfoque Latino, se acercó a la fundación James S. y John L Knight para solicitar un donativo para realizar una evaluación sobre las necesidades de la comunidad latina en el condado de Mecklenburg<sup>1</sup>. De acuerdo a las estadísticas de Censo, la población latina en el condado de Mecklenburg ha subido de menos de 6,000 en 1990 a 44,871 en el 2000 hasta más de 66,000 en el 2005 (Estadística 1). En su servicio y trabajo de apoyo de día a día, la Coalición luchó por satisfacer las necesidades de esta creciente y transitoria población. A pesar de que los empleados de la agencia tienen información anecdótica acerca de las necesidades de la comunidad a la que sirven, nunca se había llevado a cabo un estudio sistemático para investigar y darle prioridad a estas necesidades. Aun más, la Coalición reconoce la imperiosa necesidad de identificar y evaluar estructuras preexistentes de servicios y considerar cómo, en el futuro, el suministro de servicios –de ellos mismos y a través de la ciudad en forma más extensa- puede mejorar las necesidades de la comunidad latina del condado en cuanto siga creciendo y cambiando.

Consciente de que su papel como organización con servicios de base comunitarios no proveía los recursos o la experiencia en investigación necesaria para llevar a cabo una evaluación comprensiva de necesidades, la Coalición latinoamericana se unió al Urban Institute de UNC-Charlotte para desarrollar un plan de investigación e implementar el estudio y la evaluación. Consecuentemente, el instituto reunió a un equipo de investigación que incluyó a Jana Harrison, Senior Associate Director, Christian Friend, Director del Institute's Community Research and Services y el Dr. Owen Furuseth y la Dra. Heather Smith, profesores de geografía quienes condujeron investigaciones en inmigración y modelos de asentamientos en el condado de Mecklenburg y otros lugares.

### **Estadística 1. Incremento estatal en población Hispana, 1990–2000**



Source: U.S. Census Bureau, Census of Population 2000; North Carolina Atlas Revisited, <http://www.ncatlasrevisited.org/homefrm.html>.

<sup>1</sup> Si bien el Censo poblacional de los Estados Unidos y otras fuentes del gobierno usan el identificador Hispano para las personas de herencia latinoamericana, el término latino es la descripción preferida entre las personas de esta comunidad. En este reporte usamos los dos términos en forma intercambiable.

La fundación James S. y John L. Knight acordaron generosamente proveer los fondos económicos necesarios para este proyecto. La Coalición latinoamericana y UNC Charlotte agradecen este apoyo. Como las páginas a continuación lo detallan, el proyecto uso un método de acercamiento multifacético y mixto de investigación para responder a las preguntas creadas por la Coalición acerca de las necesidades de la comunidad latina de Mecklenburg y sobre el suministro de servicios, presente y futuro, para satisfacer esas necesidades.

Cuando el proyecto inicio en el otoño del 2005, el impacto de la creciente inmigración latina en el condado de Mecklenburg estaba convirtiéndose en un problema de estrategia pública.<sup>2</sup> El debate sobre los costos y beneficios asociados con los asentamientos emigrantes en la ciudad, particularmente de la inmigración indocumentada, ha mejorado sobre el curso de este proyecto. Los cuestionamientos sobre el beneficio económico que proveen los trabajadores indocumentados contra el costo asociado con la inmigración indocumentada, han tenido resonancia a escala nacional, estatal y local. Obviamente, sin embargo, los costos de servicios asociados con indocumentados y otros inmigrantes son más visibles a nivel local y recaen desproporcionadamente en el gobierno local y sus ciudadanos. Por ejemplo, las industrias de servicios para los no-profesionales o trabajos diarios, donde muchos latinos encuentran empleo, generalmente no proveen seguro medico. Entonces, cuando se necesitan cuidados de salud, el alto costo excede la capacidad de pago. Esto tiene implicaciones para el trabajador que puede declinar el tratamiento y para los proveedores de servicios de salud que reciben fondos económicos públicos. En forma similar la investigación muestra que la mayoría de los hijos de padres hispanos en los Estados Unidos van a las escuelas públicas. Como resultado, el sistema de escuelas públicas lucha por satisfacer las necesidades lingüísticas, de aculturación y académicas de niños que tal vez no hayan tenido oportunidades de desarrollo educacional en su infancia. En Carolina del Norte los costos de los sectores públicos de salud y educación escolar los pagan en su mayoría los gobiernos de los condados y, en consecuencia, las personas que pagan impuestos en el condado.

La retórica a través de todos los Estados Unidos en apoyo a la búsqueda de políticas que limiten el acceso a beneficios públicos de parte de residentes indocumentados, es cada vez más común. El discurso es populista porque atrae al sentido norteamericano de justicia y respeto por las leyes. Sin embargo, en la práctica dichas políticas probablemente no afecten a largo plazo los modelos de inmigración internacional y asentamientos. Hay poca evidencia empírica que apoye la suposición de que el acceso a los servicios públicos atrae a los latinos a un estado o localidad. En verdad, a pesar de operar con uno de los programas de beneficios públicos para inmigrantes más débiles, con fondos públicos del estado, Carolina del Norte se situó en el segundo lugar en el país al tener la población Hispana de más alto crecimiento en la última década y media. Investigadores más recientes están de acuerdo en que las ciudades y áreas metropolitanas que absorben niveles más altos de nuevos latinos inmigrantes, como el condado de Mecklenburg, son comunidades con

---

<sup>2</sup> Si bien gran parte del reporte se enfoca en la población inmigrante en la que se cuentan la mayoría de los latinos en el condado de Mecklenburg, es importante reconocer que la comunidad latina es diversa en terminus de lugar de nacimiento, tiempo de residencia y ciudadanía.

economías fuertes, buenos mercados de trabajo, y bajos costos de vivienda. Estas áreas funcionan como imanes para los latinos no nacionales. En otras palabras, lo que atrae la inmigración latina –con documentos o indocumentados- a ciudades como Charlotte, son precisamente las mismas condiciones y oportunidades que atraen a los inmigrantes que vienen de otros destinos en los Estados Unidos y otras regiones globales.

También hay evidencia de que existe una reforzada relación mutua entre las ciudades con economías basadas en la expansión de servicios y la creciente población inmigrante. Sin duda, algunos discuten que la una no puede existir sin la otra.

Al mismo tiempo que se reconocen los meritos de los argumentos de ambos lados sobre el debate de la inmigración, las recomendaciones de este estudio no están enmarcadas en términos de derechos, sino en términos de circunstancias existentes.

El estudio reconoce que la comunidad latina comprende más del 10% de la población del condado y se espera que siga creciendo. El bienestar del condado de Mecklenburg depende del bienestar de todos los grupos que lo constituyen. El condado no puede alcanzar su meta Vision 2015 de “celebración de diversidad y la promoción de igualdad de oportunidades para todos”, sin tratar las necesidades de todos los grupos raciales y étnicos que residen dentro de la jurisdicción del condado.

### **Necesidades metodológicas de evaluación**

El camino para desarrollar este reporte y preparar las recomendaciones del estudio fue multifacético y requirió de un periodo de 11 meses. Los datos cuantitativos que fueron analizados fueron tomados de fuentes federales, estatales y locales.

En su momento, esta información fue reunida y aumentada usando una variedad de métodos cualitativos de colección de datos, la mayoría de los cuales se enfocaron en la recaudación de información y las impresiones de los residentes de la comunidad. Al centro de todo este proceso estuvieron las experiencias y opiniones de la comunidad hispana del condado de Mecklenburg y los proveedores de servicios y organizaciones que trabajan para satisfacer sus necesidades.

Los múltiples estratos de información se colectaron en etapas, de modo que cada dato nuevo informó de los problemas y preguntas que se añadieron a la investigación subsecuentemente. El siguiente listado detalla la colección de datos y los métodos analíticos y herramientas que se usaron para preparar este estudio.

- *Perfil de la comunidad Latina*

Se preparó un perfil geográfico y demográfico de la comunidad latina en el condado de Mecklenburg usando fuentes de datos federales suplementados con información del gobierno local.

A la información estadística que contiene este banco de datos se le asignó un código geográfico de ubicación (latitud y longitud) y se convirtió a estructuras que pudieran usarse en otras partes de este estudio.

- *Encuesta telefónica a latinos*  
 Se llevó a cabo una encuesta telefónica bilingüe a latinos residentes de Charlotte y el condado de Mecklenburg. El modelo, estadísticamente válido, midió las actitudes y percepciones de la comunidad sobre la calidad de vida y suministro de servicios. Las conclusiones de la encuesta fueron compiladas, analizadas y usadas como parte del estudio más extenso.
- *Grupos de opinión*  
 Trabajando junto con la Coalición latinoamericana, el equipo de investigación organizó y llevó a cabo grupos de opinión con residentes latinos con salarios bajos. Personal con capacidades en el idioma español y culturalmente sensible, facilitaron, escribieron y condujeron las reuniones. Las sesiones de los grupos de opinión examinaron las necesidades de los asentamientos latinos, expectativas y actitudes con respecto a la calidad de vida local. Las conclusiones de los grupos de opinión mantuvieron informado el proceso de investigación.
- *Encuesta por correo a los proveedores de servicios*  
 Se envió un cuestionario, a las agencias públicas y organizaciones privadas que ofrecen servicios a la comunidad latina, diseñado para evaluar sus actividades de servicio a la comunidad y sus experiencias trabajando con hispanos. Un poco más del 30% de las organizaciones respondieron. Las conclusiones de la encuesta fueron tabuladas y analizadas. La información se incorporó a otras actividades de la investigación.
- *Compilación de proveedores de servicios*  
 Los investigadores reunieron una lista comprensiva de proveedores de servicios públicos y privados que ofrecen recursos a la comunidad hispana. Siguiendo una investigación de múltiples etapas de la lista, se identificaron 231 organizaciones que sirven directamente, o que han ajustado sus prácticas para servir a la creciente comunidad Latina. Organizadamente, estos servicios están agrupados en forma general en seis categorías. Estas son: apoyo, desarrollo económico y financiero personal, educación, salud, vivienda y seguridad pública.
- *Falta de correspondencia de espacio*  
 El equipo de investigación examinó la disponibilidad local de servicios a la comunidad hispana de Charlotte usando el Perfil Comunitario y la lista de Proveedores de Servicios. La pregunta clave enmarcando estos análisis, fue la de qué tan bien posicionadas estaban las instalaciones de servicios críticos para satisfacer las necesidades de los latinos a través de la ciudad. Los resultados de estos análisis han sido particularmente útiles para indicar la infraestructura crítica de aceptabilidad en la comunidad.
- *Entrevistas con informadores claves*  
 Más de 40 entrevistados respondieron a la encuesta del equipo de investigación. Entre los entrevistados se incluyen líderes de la comunidad latina, proveedores de

servicios públicos y privados y líderes de organizaciones dentro de la comunidad, negocios y líderes políticos y representantes de los medios de información. Las entrevistas fueron estructuradas pero lo suficientemente flexibles para permitir una discusión abierta. Todas las discusiones fueron grabadas y después transcritas y procesadas usando métodos de análisis de contenido. Estos datos fueron incorporados en el proceso de investigación más extenso.

## **II. INMIGRACIÓN LATINA Y ASENTAMIENTOS**

### **Nuevos vecinos en el condado de Mecklenburg**

Durante gran parte de su historia, las relaciones de Charlotte y el condado de Mecklenburg han estado enmarcadas por construcciones sureñas bi-raciales: Afro americanos y Anglo americanos. Durante el curso de los años 1990's, el condado ha experimentado un influjo rápido y substancial de inmigrantes latinos (Estadística 2).

### **Estadística 2. Porcentaje de residentes latinos en el condado de Mecklenburg, regiones del Censo 1990, 2000, 2005**



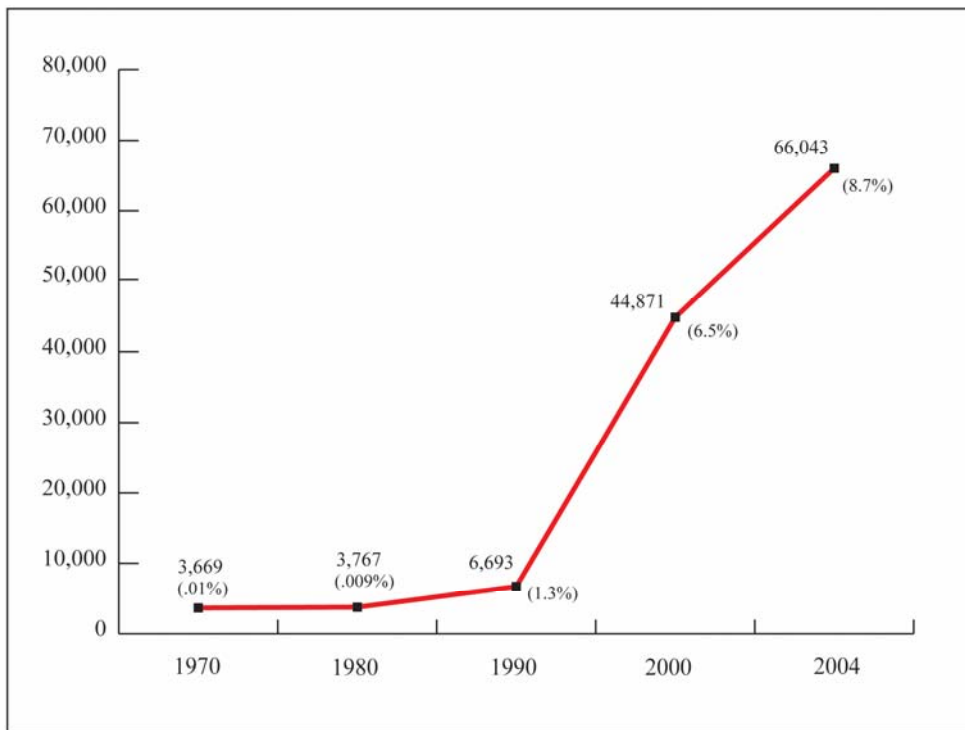
*Source:* U.S. Census Bureau, Census of Population, 1990–2000; Claritas 2005 Hispanic Population Estimates.

El incremento total de latinos en Charlotte-Mecklenburg fue una situación sin precedentes para una comunidad con poca experiencia en lidiar con un número alto de inmigrantes internacionales (Estadística 3). Sin duda, como ha observado el Director del Pew Hispanic



Center, Roberto Suro, la rapidez de flujo de Charlotte hace de esta una experiencia única en los Estados Unidos<sup>3</sup>. Charlotte-Mecklenburg está situada como la cuarta metro área hispana de más rápido crecimiento. Los hispanos representan el grupo étnico nuevo más grande en el condado de Mecklenburg durante la última década y comprende casi un cuarto de todos los residentes nuevos. El Censo de los Estados Unidos más reciente estima que la población hispana en el condado de Mecklenburg es de 66,043. Sin embargo, líderes comunitarios latinos y proveedores de servicios vitales apoyan una población real aproximada a 100,000

**Estadística 3. Cambios poblacionales en el condado de Mecklenburg, 1970–2004 (Proporción total de la población)**



Source: U.S. Census Bureau, Census of Population.

**¿Por qué el condado de Mecklenburg? ¿Por qué ahora?**

El Censo del año 2000 revela que el Sur de los Estados Unidos se ha convertido en el segundo lugar más grande donde los hispanos establecen sus hogares (después del Suroeste) con 6.9 millones de residentes que viven en 13 estados y el Distrito de Columbia. Dentro de este contexto regional, la agricultura, las industrias procesadoras, las prosperas economías urbanas, el espíritu empresarial y el alto nivel de calidad de vida de Carolina del Norte, la hicieron un destino atractivo para los inmigrantes. La atracción de Charlotte se

<sup>3</sup> Suro, Roberto, “The New Latino South: Understanding Immigration in Context”, discurso de apertura durante la conferencia: The Changing Face of the New South: Latinos in the Greater Charlotte Region Conference, UNC Charlotte, April 24, 2006.

vio realizada debido a los salarios fiables, a la contratación en empleos formales e informales y lugares de trabajo receptivos que atraían a trabajadores documentados e indocumentados de sitios rurales, de ciudades norteamericanas que tradicionalmente sirven de entrada para inmigrantes y de América Latina.

Sin lugar a dudas la economía orientada a los servicios, en Charlotte, ha sido avivada y sostenida por sus nuevos inmigrantes. En sectores críticos de empleo los latinos han llenado miles de trabajos que ofrecen salarios bajos y que incrementan nuestra competitividad económica (Cuadro1). El impacto económico de estos trabajadores en la economía del área metropolitana de Charlotte es de \$1.9 mil millones (2004) e incluye 16,900 trabajos nuevos creados por su actividad económica<sup>4</sup>.

**Cuadro 1. Ocupaciones principales de la población hispana en el condado de Mecklenburg**

Trabajadores de la construcción -----	18,424
Carpinteros -----	10,526
Porteros y limpiadores de edificios -----	7,577
Pintores, Construcción y Mantenimiento-----	5,752
Autobuses industriales y Operadores de Tractores-----	5,750
Vendedores al por menor-----	4,494
Planchadores, Textiles, Prendas y Materiales Relacionados-----	3,206
Sirvientas y amas de casa -----	2,689

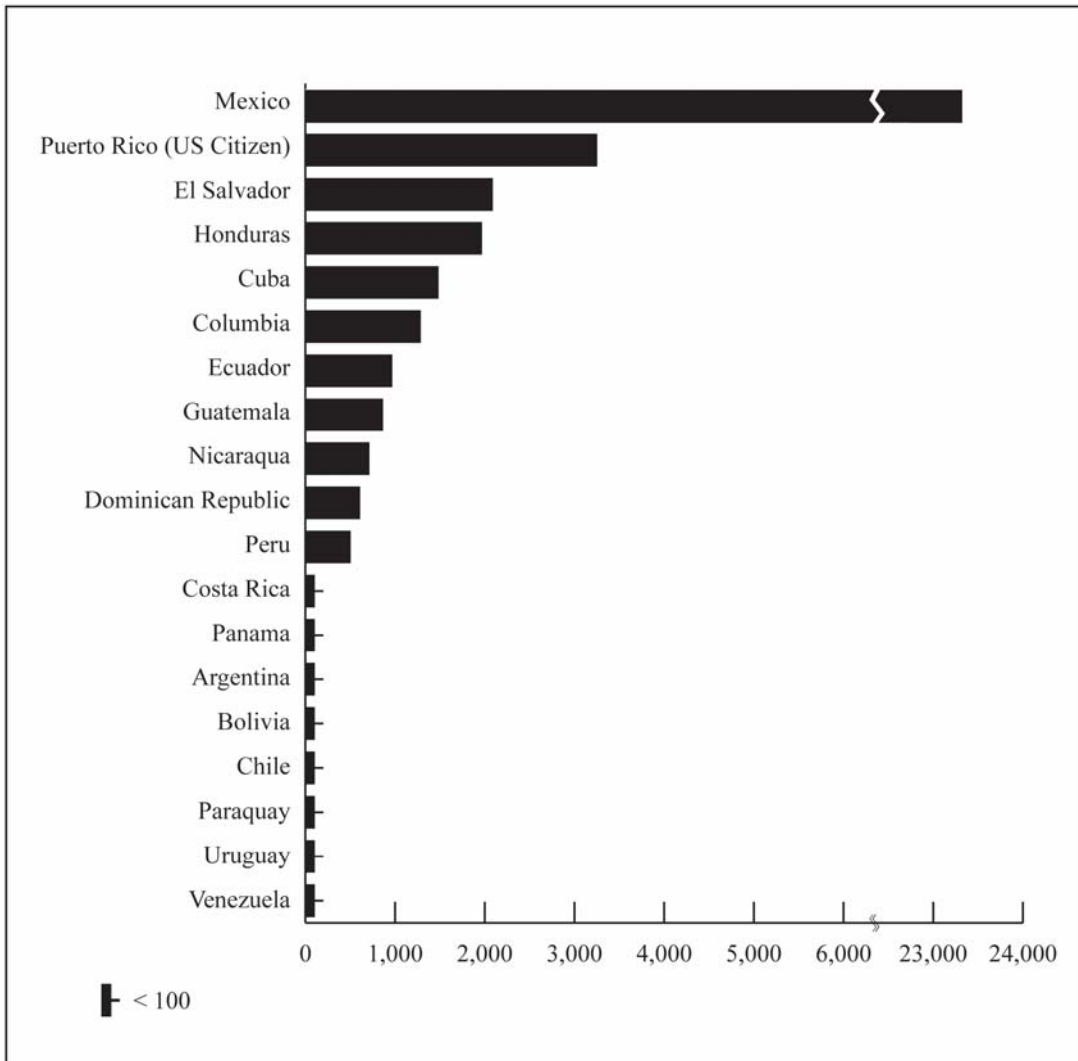
Source: U.S. Bureau of Labor Statistics, Current Population Survey, March 2005 Supplement.

**¿Quiénes son los nuevos vecindarios del condado de Mecklenburg?**

Durante mucho tiempo los hispanos han sido parte de la población del condado de Mecklenburg pero fueron un grupo pequeño y relativamente homogéneo hasta los años 1990s. Durante el censo de la última década, su status económico y perfil demográfico cambiaron dramáticamente. El nuevo inmigrante latino estaba más cerca de tener ancestros indígenas y a venir del México rural o de América Central (Estadística 4).

<sup>4</sup> Kasarda, John and Johnson, James, “The Economic Impact of the Hispanic Population on the State of North Carolina,” Kenan-Flagler Business School, UNC Chapel Hill, Chapel Hill, NC, 2006.

**Estadística 4. Origen nacional de la población Hispana en el condado de Mecklenburg**



Source: U.S. Census Bureau, Census of Population 2000, File 4 (SF4).

Conforme la reputación del condado de Mecklenburg crece, como lugar ideal para vivir, los latinos de otras regiones se sienten atraídos, sobre todo del Suroeste, así como de otras partes del Sur del país. De entre los cerca de 12,800 latinos que nacieron en los Estados Unidos en el condado de Mecklenburg, 40.1% nacieron en Carolina del Norte y el 21.6 nacieron en otros estados del sur (Estadística 5).

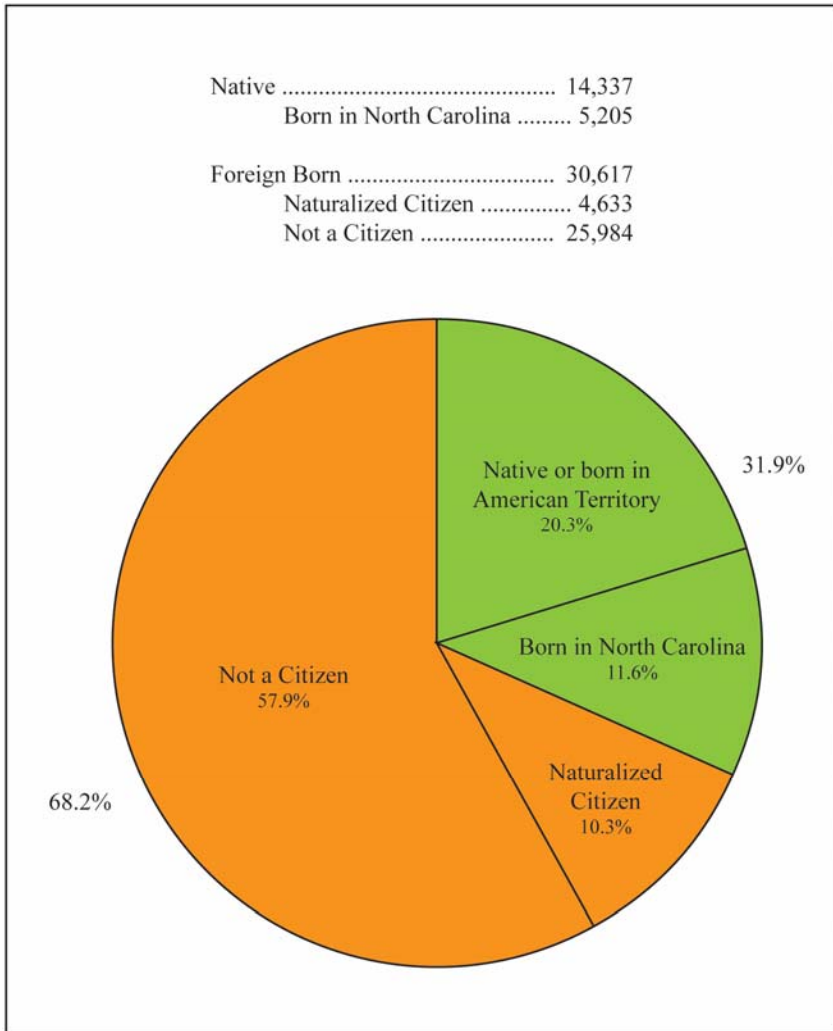
Sin embargo, los latinos de Charlotte-Mecklenburg que nacieron en el extranjero y que no son ciudadanos norteamericanos, dominaron el conteo del censo de pasado decenio. En el año 2000, 68.2% nacieron fuera de los Estados Unidos y entre los no-nativos, cerca del 85% no tenía ciudadanía norteamericana.

El censo del año 2000, reflejando un modelo guía convencional de inmigración, ofrecía una imagen estrecha del típico inmigrante hispano. Esta persona era hombre y joven. Un

poco más del 61% de los latinos eran hombres y 53.3% de este grupo estaba entre las edades de 18 a 34 años.

La imagen posterior al año 2000 sobre el inmigrante latino del condado de Mecklenburg refleja un proceso de inmigración maduro con fuertes evidencias de unificación familiar y un balance en las estructuras de edad. El sistema escolar de Charlotte-Mecklenburg (CMS), por ejemplo, reportó que la matriculación de estudiantes latinos del 2000 al 2005 se triplicó. En la actualidad el 12.57% de estudiantes en CMS son hispanos.

**Estadística 5. Status ciudadano de la población latina del condado de Mecklenburg**



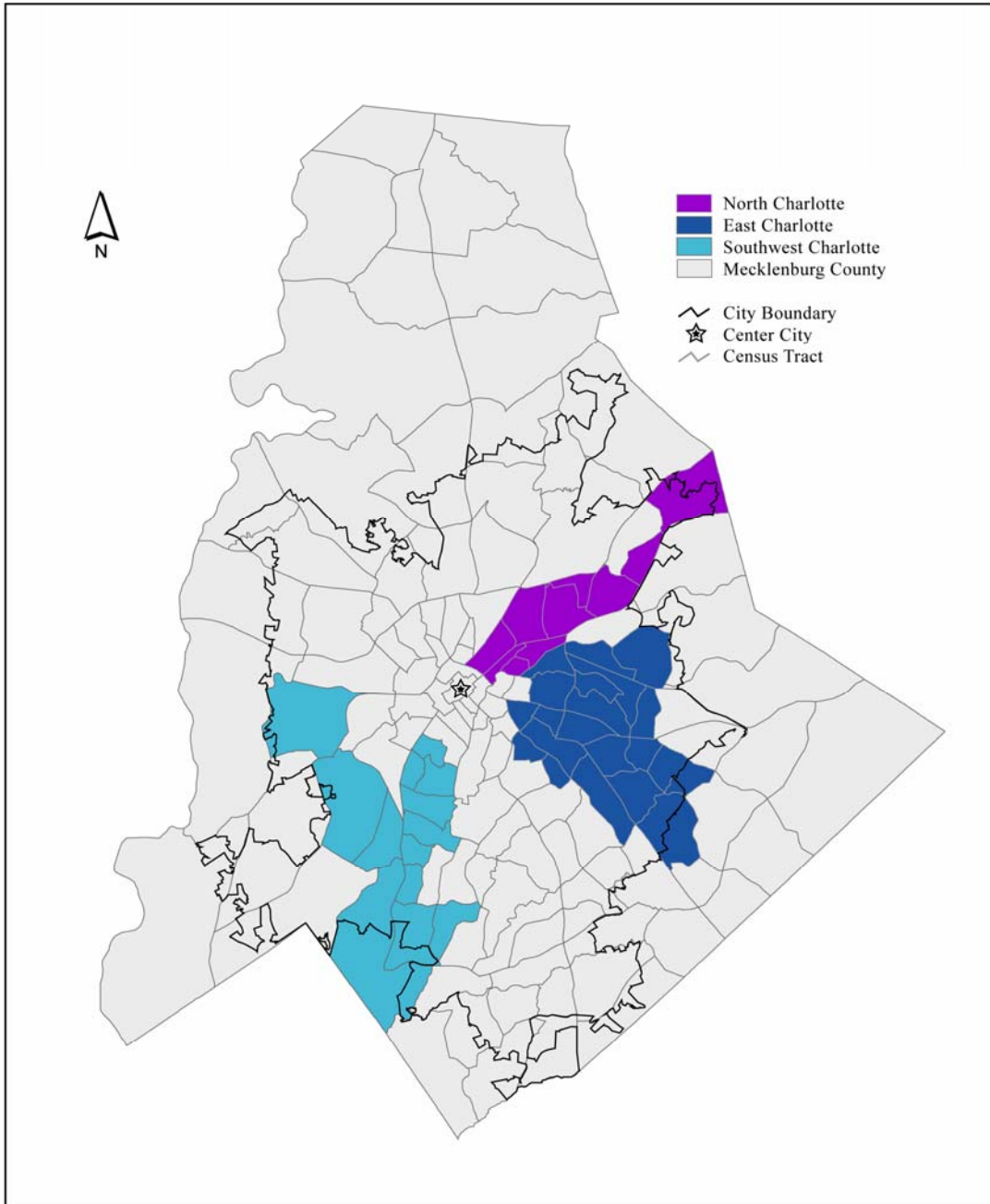
Source: U.S. Census Bureau, Census of Population 2000, File 3 (SF3).

**Agrupamientos latinos del condado de Mecklenburg**

Diferente a otros inmigrantes del pasado que llegaron a través de ciudades de entrada en el Noreste y la costa Oeste, los nuevos residentes latinos del condado de Mecklenburg sorteán vecindarios del centro de la ciudad y se mudan a suburbios más viejos de “nivel medio” en Charlotte. Atraídos por la disponibilidad de vivienda y su valor, además del fácil acceso a las áreas de trabajo, el Censo de los Estados Unidos del 2000 encontró que

68% de los hispanos del condado de Mecklenburg residen en tres agrupamientos suburbanos (Estadística 6).

**Estadística 6. Agrupamientos y asentamientos hispanos en el condado de Mecklenburg 2000<sup>5</sup>**



Source: U.S. Census Bureau, Census of Population 2000, Summary File 1 (SF1).

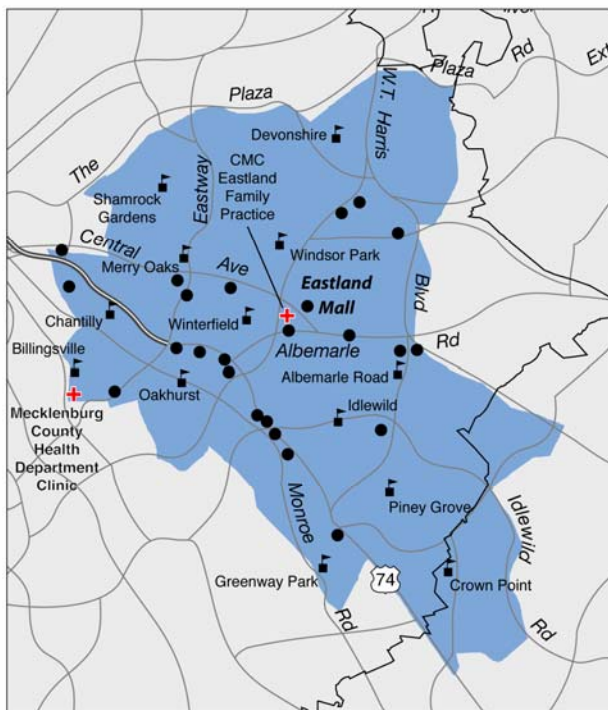
<sup>5</sup> Los agrupamientos están comprimidos por datos del censo contiguos que tienen representación latina arriba del promedio y que se expanden fuera del corazón central de la concentración residencial hispana. Líderes de la comunidad latina revisaron la precisión de estos asentamientos.

## El Este de la ciudad.

El lado Este de Charlotte es hogar de la mayoría de los residentes hispanos en el condado de Mecklenburg (Estadística 7). Entre los residentes latinos predominan los mexicanos (62%), pero solamente el 13% de los residentes del Este fueron hispanos. Los sectores de negocios y servicios orientados a los latinos prosperan anclados en pequeños distritos de compras alineados en calles a través de toda el área. Así, atraen a latinos y no-latinos a través de la ciudad y otras partes del condado de Mecklenburg y de la región.

La creciente matriculación de estudiantes latinos en las escuelas en esta área indica la expansión de la comunidad latina bajo estructuras familiares en el lado Este de la ciudad.

### Estadística 7. Agrupamiento en el Este



Población Latina	14,783
Proporción latina	13.0%
Herencia Mexicana	62.4%
Herencia Centroamericana	11.8%
Herencia sudamericana	3.7%
Proporción de quienes nacieron en el extranjero	73.1%
Proporción de los no ciudadanos	64.5%
Proporción de hogares masculinos	76.0%
Distribución hombres/mujeres	64.6% / 35.4%
Hablan ingles "no bien" o "nada".	52.1%

Source: U.S. Census Bureau, Census of Population 2000, Summary File 3 (SF3).

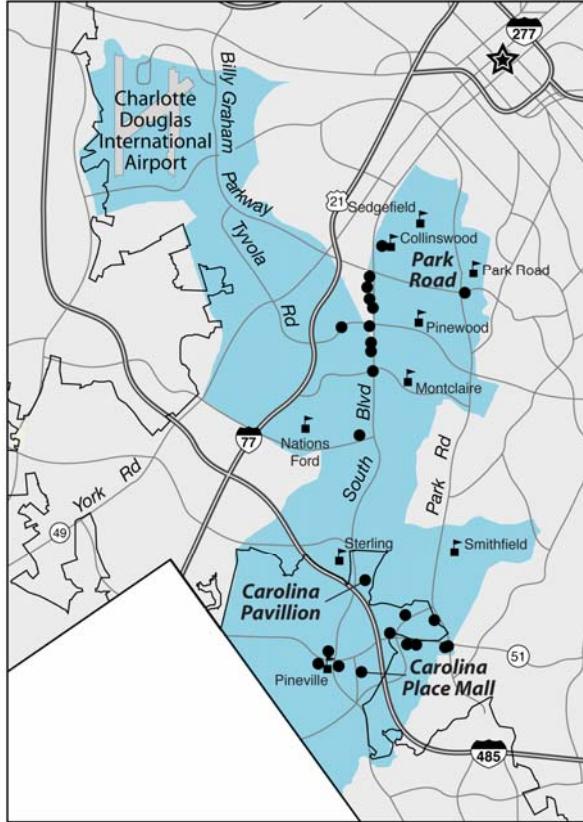
- CMS Elementary Schools
- + Public medical facilities
- Shopping centers

## Suroeste de Charlotte

El Suroeste de Charlotte es hogar del segundo y más grande distrito residencial latino del condado (Estadística 8). Es la comunidad más diversa con grandes números de centroamericanos y sudamericanos lo mismo que mexicanos. Reflejando la trayectoria de desarrollo del lado Este, los empresarios y negocios orientados a los latinos sirven a un creciente mercado local y regional latino y no-latino. El creciente número de hispanos

matriculados en las escuelas de Charlotte-Mecklenburg que sirven esta área, también ofrece evidencia del crecimiento de asentamientos familiares en el Suroeste.

**Estadística 8. Agrupamientos en el suroeste**



Población Latina	9,678
Proporción latina	14.2%
Herencia Mexicana	48.7%
Herencia Centroamericana	18.9%
Herencia sudamericana	9.7%
Proporción de quienes nacieron en el extranjero	72.8%
Proporción de no ciudadanos	61.5%
Proporción de hogares masculinos	74.9%
Distribución hombres/mujeres	62.2% / 37.8%
Hablan ingles “no bien” o “nada”.	43.5%

Source: U.S. Census Bureau, Census of Population 2000, Summary File 3 (SF3).

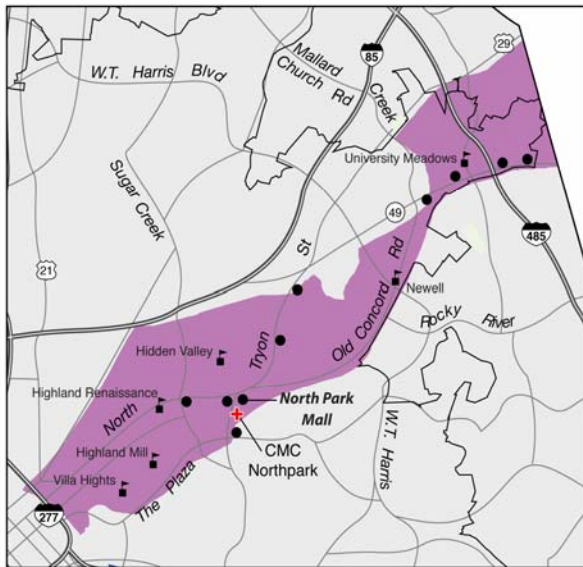
- CMS Elementary Schools
- + Público medical facilities
- Shopping centres

**Norte de Charlotte**

El agrupamiento de asentamientos latinos en el norte de Charlotte es incipiente y es la comunidad inmigrante menos estable en el condado (Estadística 9). Este distrito residencial latino es el más pequeño pero es mayoritariamente mexicano y es el más empobrecido. Tiene la concentración más alta de inmigrantes internacionales recién llegados. La estructura de tipo familiar es menos evidente. Están aumentando las tensiones entre los vecinos latinos recién llegados y los residentes afro americanos, quienes han residido aquí por mucho tiempo y que forman la mayoría de la población en el agrupamiento del Norte de Charlotte. Los crímenes y trato injusto contra los inmigrantes así como otros indicadores de maltrato social están aumentando en la comunidad inmigrante del Norte de Charlotte.



## Estadística 9. Agrupamientos en el norte de Charlotte



Población Latina	5,995
Proporción latina	15.9%
Herencia Mexicana	69.8%
Herencia Centroamericana	11.5%
Herencia sudamericana	2.2%
Proporción de quienes nacieron en el extranjero	80.2%
Proporción de no ciudadanos	69.4%
Proporción de hogares masculinos	80.9%
Distribución hombres/mujeres	67.9% / 32.1%
Hablan inglés “no bien” o “nada”.	63.3%

Source: U.S. Census Bureau, Census of Population 2000, Summary File 3 (SF3).

■ CMS Elementary Schools

+ Público medical facilities

• Shopping centers

## Bienestar Latino

Charlotte-Mecklenburg es una comunidad floreciente. Sin duda, Charlotte se instala como la sexta entre las 100 ciudades más grandes de Estados Unidos en términos proporcionales con hogares con salarios altos<sup>6</sup>. Un poco más del 25% de los hogares de Charlotte ganan arriba de \$79,356 anualmente. Durante las dos últimas décadas del siglo XX, la población de Charlotte con salarios altos cambio en forma acelerada; fue considerada la cuarta ciudad de rápido crecimiento en Estados Unidos en términos de residentes prósperos.

Los residentes latinos han ayudado a construir y sostener el éxito de la economía orientada a los servicios en Charlotte y en el condado de Mecklenburg. Pero como grupo, ocupan los últimos peldaños de la escalera económica (Cuadro 2). Muchos latinos en esta comunidad viven en los márgenes de la economía y reciben pocos de los beneficios económicos que ellos mismos han ayudado a crear.

<sup>6</sup> Berube, Alan and Tiffany, Thacher, “The Shape of the Curve: Household Income Distribution in U.S. Cities, 1979-1999,” The Brookings Institution, Washington, DC, 2004.



## Cuadro 2. Índices de bienestar económico

Sueldo promedio en dólares en un hogar, 1999 (Porcentaje de la media a nivel nacional)	\$39,265 77.6%
Latinos que viven en la pobreza	22.5%
Niños latinos que viven en la pobreza	24.6%
Tasa de latinos propietarios de casa	25.7%
Latinos que experimentan estrés por su vivienda <sup>7</sup>	
- personas que rentan	35.4%
- propietarios	31.0%
Hogares latinos que viven en condiciones de hacinamiento	34.9%
Hogares latinos sin automóvil	12.5%

Source: U.S. Census Bureau, Census of Population 2000, Summary File 3 (SF3).

Este retrato de la comunidad Latina del condado de Mecklenburg ofrece un vistazo interno a las características sociales, demográficas y económicas de esta población. Si los hispanos se han mudado a este condado de otro estado o de un país extranjero, enfrentan el desafío doble de navegar entre un ambiente nuevo y de encontrar un lugar en él. Este proceso se hace aun más difícil por el idioma, preparación escolar y las diferencias culturales entre la mayoría de los latinos en el condado de Mecklenburg y quienes han sido residentes del condado durante más tiempo. Las siguientes secciones de este reporte presentan investigación primaria sobre los problemas y desafíos alrededor del suministro de servicios comunitarios y receptividad para la población latina del condado de Mecklenburg.

---

<sup>7</sup> Se define al estrés de vivienda como el pago por la renta o la hipoteca que excede el 30% del sueldo de quienes ahí viven.

### **III. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS TELEFÓNICAS**

#### **Metodología de la encuesta telefónica**

El UNC Charlotte Urban Institute llevo a cabo una encuesta telefónica a hispanos adultos de 18 años o más que viven en el condado de Mecklenburg. Para ser considerado para participar en la encuesta, la persona tenía que residir en el condado de Mecklenburg y tenía que identificarse como latino de origen o descendiente de latino. Latino de origen o descendiente de latino se definió como mexicano, puertorriqueño, cubano, centroamericano, sudamericano o con algún otro antecedente de habla española.

Estudiantes de UNC Charlotte, empleados por el Instituto, condujeron las entrevistas. Ochenta y un por ciento de las encuestas fueron administradas en español. La mayoría de los entrevistados eran bilingües. El periodo de tiempo de la encuesta fue de enero a marzo del 2006. Las entrevistas se llevaron a cabo de lunes a viernes, de la 1 a las 9 de la noche realizando la mayoría de las entrevistas entre las 5 p.m. y las 9 p.m.

La encuesta se hizo a más de 400 adultos. Se usaron dos pruebas de métodos diferentes. Para la mitad de la encuesta (200 entrevistas completadas), se marcaron dígitos de teléfonos residenciales en forma arbitraria usando la cobertura de teléfonos que sirve a 55 regiones censadas con alta concentración latina. Además, un listado de teléfonos de prueba nacional, que pertenece a personas con apellidos hispanos, correspondió a la otra mitad del modelo (207 entrevistas completadas). En ambos casos el marco de la prueba aseguró que cada hogar con teléfono dentro de un área geográfica específica tuviera la misma oportunidad de que se le llamara.

El perfil demográfico de las dos pruebas no fue estadísticamente diferente. Entonces, en este reporte se mencionan las respuestas de la encuesta para todas las personas que completaron la investigación telefónica. No se anota en este texto si hubo diferencias aparentes entre las dos pruebas de los grupos.

Existieron dos diferencias significantes entre la prueba total y la población latina total de Charlotte-Mecklenburg. Primero, la población que participo en la encuesta por teléfono, fue desproporcionadamente representativa de mujeres casadas con niños. Sesenta por ciento de los encuestados fueron mujeres y 65 por ciento de las encuestadas fueron casadas. Dos tercios (67%) de aquellos que participaron en la encuesta telefónica tenían niños menores de 18 años de edad. En contraste, los datos del Censo de los Estados Unidos indican que aproximadamente dos tercios de la población hispana del condado de Mecklenburg es masculina. Estos hombres tienden a ser jóvenes y solteros. El promedio de edad de los hombres hispanos en el condado de Mecklenburg es de 27.3 años<sup>8</sup>.

Segundo, la encuesta refleja desproporcionadamente los puntos de vista de los propietarios de casa. Cuarenta y un por ciento de aquellos que se encuestaron son dueños de casa. El Censo estimado indica que solamente el 28% de la población latina del condado de

---

<sup>8</sup> Claritas, 2005 Estimates.

Mecklenburg posee casa. Esta sobre-representación de propietarios de casa distorsiona los puntos de vista de aquellos individuos que son miembros menos transitorios de nuestra comunidad.

Para compensar estas dos pruebas prejuiciosas, las respuestas a la encuesta fueron parcializadas para reflejar más acertadamente el conteo oficial de la población latina en el condado de Mecklenburg. Los resultados de la encuesta presentados en este capítulo son parcializados para ajustar los prejuicios en género, estado civil y la posesión de casas.

## **Características de la población que participó en la encuesta<sup>9</sup>**

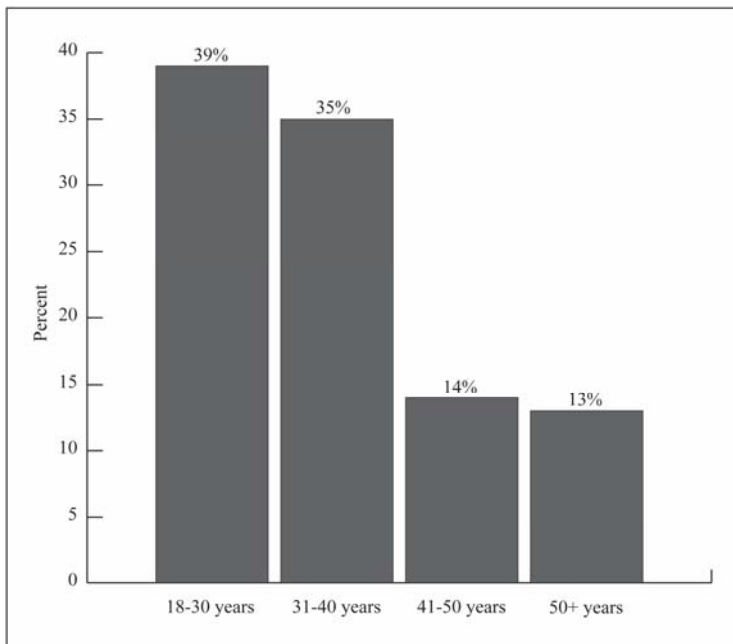
### *Género*

La prueba de la encuesta fue de 59% mujeres y 41% hombres. Como se menciono líneas arriba, datos del censo estiman que solamente 39% de la población latina en el condado de Mecklenburg es femenina.

### *Edad*

La encuesta reflejó la edad demográfica más joven de la población latina en el condado de Mecklenburg (Estadística 10). Los datos del censo estiman que el 58% de los hispanos adultos del condado de Mecklenburg son menores de 35 años de edad.<sup>10</sup>

### **Estadística 10. Edad de personas que respondieron**



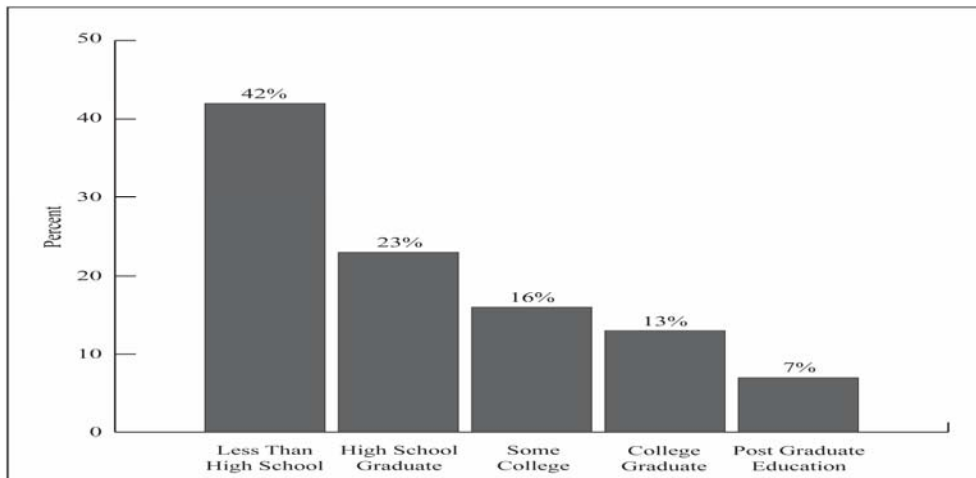
<sup>9</sup> Las características de la encuesta de la población reflejan datos que no han sido sopesados.

<sup>10</sup> Claritas, 2005 Estimates.

### *Preparación escolar*

Estimados provenientes de datos del Censo de los Estados Unidos muestran que el 66% de la población hispana del condado de Mecklenburg tiene preparación escolar al nivel de bachillerato o menos. De igual manera, casi dos tercios (65%) de los participantes en la encuesta dijeron que tenían diploma de bachillerato o menos (Estadística 11).

### **Estadística 11. Preparación escolar de quienes respondieron**



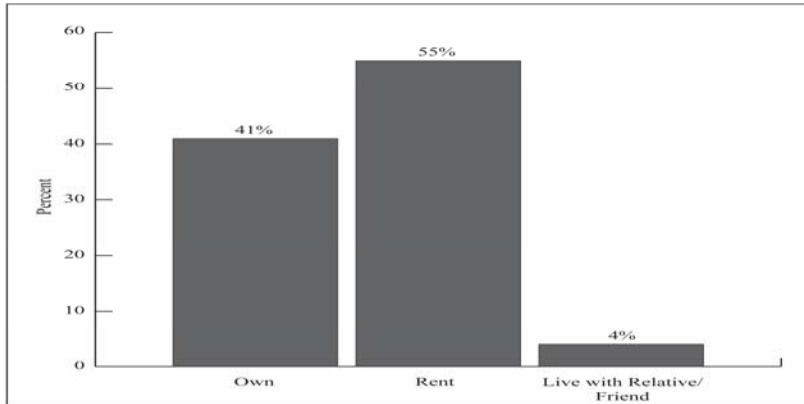
### *Propiedad de casas*

Estimaciones provenientes de datos del Censo de los Estados Unidos reflejan que entre los hogares hispanos el 72% renta sus casas y el 28% es dueño de sus casas.<sup>11</sup> La prueba de la encuesta reflejo un nivel mucho más alto de propiedad de casas (Estadística 12). Más del cuarenta por ciento (41%) dijo que eran dueños de sus casas. Dado que la encuesta no representa a la población latina transitoria; por ejemplo, hombres solteros y jóvenes y que sobre-representa a las familias con niños, no es de sorprenderse que los niveles de propiedad de casas pudieran ser mayores.

---

<sup>11</sup> Claritas, 2005 Estimates.

**Estadística 12. Personas que respondieron: los que rentan y los propietarios de casa.**



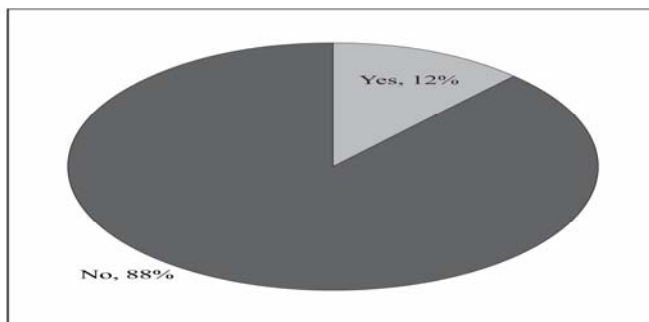
*Estado civil*

Como se anotó líneas arriba, casi dos tercios (65%) de los participantes en esta encuesta reportaron que estaban casados. En contraste, datos del Censo de los Estados Unidos de la Comunidad norteamericana muestran que solamente el 48% de la población hispana del condado de Mecklenburg está casada. Veintidós por ciento de quienes fueron encuestados nunca han estado casados, en comparación con el 40% de la población latina actual en el condado de Mecklenburg.

*Quienes nacieron en los Estados Unidos*

La gran mayoría de quienes respondieron a la encuesta no son ciudadanos que nacieron en los Estados Unidos. (Estadística 13). Ochenta y ocho por ciento de los encuestados nacieron en un país extranjero.

**Estadística 13. Personas que respondieron y que nacieron en los Estados Unidos**



*Puntos de origen*

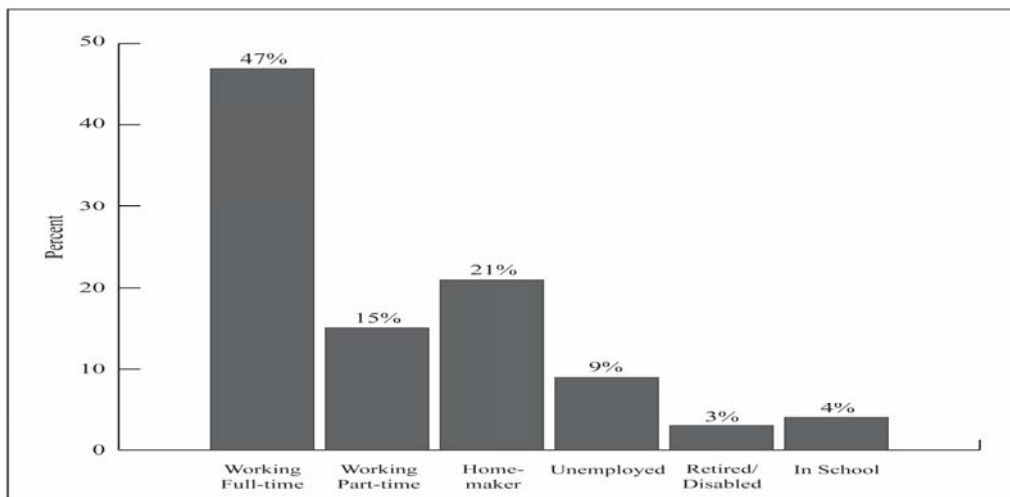
Antes de vivir en el condado de Mecklenburg, 62% de quienes respondieron vivieron en algún otro lugar de los Estados Unidos. El restante 38% inmigró al condado de

Mecklenburg directamente de otro país. Veinte por ciento vino de México; 9% inmigró de América Central; 7% inmigró de Sudamérica; y el restante 2% vino de Cuba y la República Dominicana.

*Status laboral*

Dado que la encuesta incluyó un número desproporcionadamente alto de mujeres casadas, también contuvo un alto número de amas de casa (21%) (Estadística 14). Casi la mitad de los encuestados indicaron que tenían un trabajo de tiempo completo y un número adicional del 15% trabajaba tiempo parcial. Nueve por ciento estaba desempleado (el doble de la tasa de desempleo total para el condado de Mecklenburg durante el mismo periodo de tiempo)

**Estadística 14. Categorías de empleo de quienes respondieron**



*Profesiones*

Se les pidió a los participantes de la encuesta que tenían trabajo, que proporcionaran el título de su puesto y una descripción breve de sus obligaciones. De aquellos que tenían trabajo (62%),

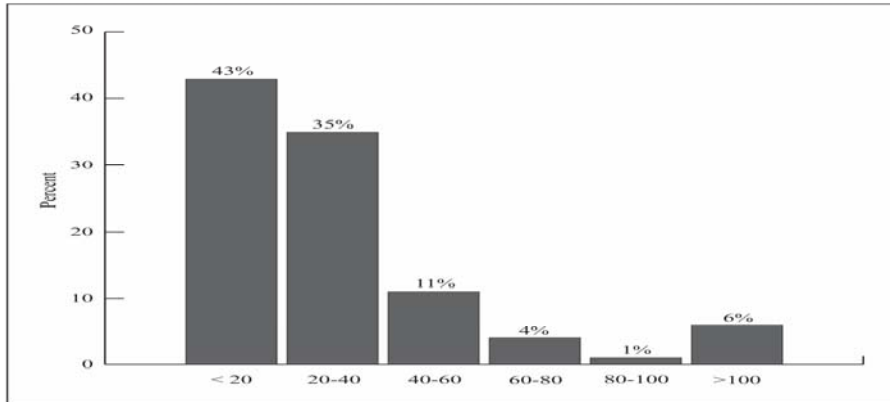
- 19% trabaja en construcción o áreas relacionadas;
- 17% trabaja en fábricas, empacadoras, bodegas o autobuses;
- 17% eran profesionales, gerentes o dueños de negocios;
- 13% estaban empleados en limpieza, trabajos domésticos o mantenimiento;
- 10% trabajaba en servicios relacionados a la comida o restaurantes (cocineros, meseros, empleados, etc.)
- 6% trabajaba en ventas o servicios al cliente;
- 5% trabajaba en jardinería;
- 4% eran empleados de oficina (receptionistas, asistentes administrativos, etc.);
- 4% respondió que eran “supervisores” pero no fueron más específicos;
- 3% estaban en educación (K-12 o educación universitaria); y
- 3% proporciona cuidado de niños.<sup>12</sup>

<sup>12</sup> El total del porcentaje se redondeo a 101.

## *Salarios*

Quienes respondieron a la encuesta tienden a vivir en hogares con bajos salarios (Estadística 15). Cuarenta y tres por ciento de quienes respondieron a esta encuesta dijeron que tenían sueldos de menos de \$20,000 al año. Setenta y ocho por ciento tenía salarios de menos de \$40,000 al año. El análisis de estas tabulaciones muestra que hay una relación positiva entre los salarios más altos y la propiedad de casas. Sin embargo, casi un cuarto de aquellos que fueron encuestado con sueldos en casa de menos de \$40,000 anuales, dijeron que son dueños de sus casas. Este hallazgo implica que hay un grado de estrés por la vivienda que tuvo resonancia en los componentes de la entrevista de este estudio. El crecimiento doble de las familias y la sobre extensión financiera son caminos hacia la propiedad de casas que tal vez no sea posible sostener a largo plazo.

**Estadística 15. Salarios anuales de quienes respondieron (\$1,000)**



**Resultados de la encuesta<sup>13</sup>**

*Satisfacción con el condado de Mecklenburg como lugar para vivir*

La encuesta muestra que la comunidad Latina en su mayoría está satisfecha con el condado de Mecklenburg como lugar para vivir (Estadística 16). Sin lugar a dudas más de dos tercios de quienes respondieron estaban “altamente satisfechos” o “un tanto satisfechos” viviendo en el condado de Mecklenburg.

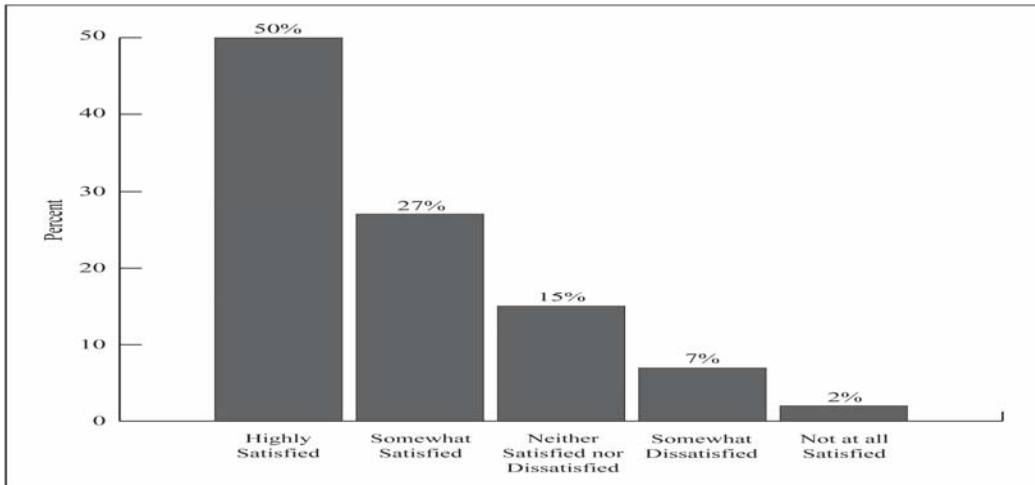
El resultado es que pocos latinos, menos del 10%, estaban insatisfechos con su vida en el condado de Mecklenburg. Este fuerte aprecio por la calidad de vida en Mecklenburg podría ser visto como un contribuidor a la atracción de los inmigrantes hispanos por esta comunidad.

---

<sup>13</sup> Los resultados de la encuesta no han sido comparados para tener una precisión que refleje el conteo oficial de la población latina en el condado de Mecklenburg.



**Estadística 16. Satisfacción de quienes respondieron con la calidad de vida en el condado de Mecklenburg**



*Discriminación*

Las personas que respondieron también dudaban acerca de sus percepciones sobre la discriminación en el condado de Mecklenburg. En este caso, los participantes de la encuesta estuvieron divididos. Cerca de un tercio (35%) sintió que había menos discriminación que en otras partes de los Estados Unidos. Un porcentaje similar, 37%, pensó que había casi el mismo nivel de discriminación que en otros sitios y 20% dijo que había más discriminación aquí de la que habían percibido en otros lugares del país. Cuatro por ciento respondió que “depende”, y el 5% no había vivido en ningún otro lugar en los Estados Unidos y no tenía bases para comparar. La respuesta menos positiva a esta pregunta esta en claro contraste con el resultado anterior sobre la calidad de vida y podría reflejar cambios en el clima que se respira hacia la inmigración local.

*Necesidades más importantes*

Después de las preguntas sobre la satisfacción de vida y la discriminación, se les pregunto a los participantes en la encuesta, ¿cuáles cree usted que sean las necesidades más imperiosas de los hispanos/latinos en el condado de Mecklenburg? Las respuestas en orden de frecuencia están listadas en el Cuadro 3. Los porcentajes exceden el 100 % porque se les permitió, a quienes respondieron, que dieran respuestas múltiples. Solamente aquellas respuestas que dieron por lo menos diez individuos están incluidas en el cuadro.

**Cuadro 3. Necesidades más importantes de quienes respondieron**  
(Ordenadas en orden de frecuencia de la respuesta)

Necesidades más importantes de los residentes latinos	Porcentaje de personas que respondieron
Trabajos/mejores empleos	40%
Educación escolar (otra que no sea ESL)	13%
Cuidados de salud	13%
Licencias para conducir/Identificaciones	11%
Clases de inglés como segunda lengua (ESL)	10%
Cambios en las leyes de inmigración/ Status de residencia	10%
Servicios profesionales bilingües/biculturales	9%
Traductores/Interpretes	9%
Seguridad/Más policías	7%
Derechos civiles/Igualdad	6%
Dinero	4%
Transporte	3%
Seguros médicos	2%

Más allá de los resultados descriptivos, la tabulación dentro de los resultados de la encuesta muestra pautas de conexión. Por ejemplo, las personas que respondieron y que tienen niños, se inclinaron más que otros a sugerir que la comunidad necesita clases de inglés (14% de aquellos que tienen niños dieron esta respuesta al contrario de solamente 5% de los que no tienen niños). También, las personas con niños tendieron a hacer hincapié en la necesidad de mejores oportunidades de trabajo (44% al contrario de 34% de aquellos que no tienen niños). Como se podría haber esperado, los desempleados también tendieron a dar este tipo de respuesta (67%). Además, aquellos que respondieron y que tienen preparación escolar más alta, se inclinaron a decir que la educación (más allá de ESL) era una de las necesidades más imperiosas en la comunidad latina. Treinta y dos por ciento de quienes respondieron y que tenían algo de preparación universitaria o más, dieron esta respuesta en comparación con el 8% de aquellos con diploma de bachillerato o menos.

*Los desafíos/barreras más importantes*

También se les pregunto a los participantes, “¿Cuál es el desafío/barrera más importante para los hispanos/latinos residentes del condado de Mecklenburg”? Se les permitió solamente una respuesta a la pregunta a aquellos que respondieron (Cuadro 4). Una segunda respuesta muy fuerte se hizo alrededor de los prejuicios y discriminación socialmente construida y los desafíos legales que afectan a los inmigrantes indocumentados. Hablando en forma general, cada vez crece más la relación entre estos dos problemas dentro del actual debate político sobre la inmigración ilegal. Si se combinan, casi un tercio de quienes respondieron citaron el problema de “la aceptación de la comunidad”.

En forma similar, los tres desafíos siguientes están ligados también alrededor del status económico. Las malas oportunidades de empleo y la preparación educativa para el mercado de trabajo, están afiliadas al mercado social. De alguna manera son una desventaja para que una persona tenga capacidad de tener mejores sueldos. Combinadas,

estas barreras centradas en la economía representan el 16% de las respuestas de los participantes a sus desafíos más importantes.

**Cuadro 4. Desafíos/barreras más importantes para quienes respondieron**  
(Por orden de importancia)

<b>Desafíos/barreras más importantes</b>	<b>Porcentaje</b>
Diferencias/Barreras en el idioma	37%
Discriminación/movimientos anti inmigrantes	16%
Leyes de inmigración/status de indocumentados/derechos a visas de trabajo	16%
Falta de empleos/trabajos con buenos sueldos	7%
Falta de educación escolar	5%
Salarios bajos/poco dinero	4%
Diferencias culturales	3%

*Uso de servicios*

Después se les preguntó a los participantes sobre una serie de agencias de servicios públicos. Primero, se les preguntó si habían usado uno de los servicios que proporcionan estas agencias. Si respondieron afirmativamente, se les pidió que calificaran la calidad del servicio que recibieron. Las organizaciones que ofrecen servicios incluidas en la encuesta, en el Cuadro 5, fueron representativas de organizaciones públicas y sin fines de lucro con una amplia misión de servicio y que están orientadas a la comunidad latina. La agencia que se ha usado más es el Mecklenburg County Health Department (51%), seguido por Charlotte-Mecklenburg Schools (46%), el Charlotte-Mecklenburg Police Department (36%) y Mecklenburg County Department of Social Services (34%).

En general, las personas que respondieron y que han obtenido servicios o información de estas agencias estaban satisfechas con la calidad de servicio que recibieron. Las conclusiones presentadas en el Cuadro 5 ilustran estos resultados. Por favor nótese que el número de quienes respondieron a las preguntas sobre la calidad de servicios es mucho más bajo que la encuesta a la población en general. Esto se debe a que solamente se les pidió a aquellos que han tenido experiencias directas con alguna agencia, que calificaran el servicio. Como tal, la encuesta también revela un grado de no-uso o falta de familiaridad con esos servicios entre los entrevistados

**Cuadro 5. Evaluación de los participantes sobre las agencias de servicios públicos y sociales y la calidad de los servicios**  
(Ordenados por frecuencia de uso)

Agencia/Organización	% del uso del servicio	Calidad del servicio				
		Muy bueno	Bueno	Neutral	Malo	Muy malo
Mecklenburg County Health Department	51% (n=227)	35%	48%	15%	2%	1%
Charlotte-Mecklenburg Schools	46% (n=204)	36%	45%	13%	3%	2%
Charlotte-Mecklenburg Police Department	36% (n=160)	41%	32%	20%	3%	4%
Mecklenburg County Department of Social Services	34% (n=154)	28%	42%	21%	4%	5%
Latin American Coalition	16% (n=69)	48%	32%	11%	9%	0%
Mi Casa Su Casa	14% (n=61)	51%	43%	5%	0%	1%
The Salvation Army	12% (n=54)	40%	52%	5%	2%	0%
Goodwill Industries	12% (n=54)	26%	65%	9%	1%	0%
Crisis Assistance Ministries	7% (n=30)	56%	31%	7%	4%	1%
International House	7% (n=29)	36%	55%	4%	0%	6%
United Way	6% (n=26)	27%	69%	4%	0%	0%
Latin American Chamber of Commerce	4% (n=18)	45%	17%	15%	23%	0%

*Necesidad de servicios*

También, en la encuesta se le preguntó a toda la población, ¿hay servicios que usted necesita pero que no puede encontrar? Catorce por ciento respondió “sí”. A aquellos que respondieron, después se les pidió que nombraran los servicios que necesitaban. El servicio que se mencionó con más frecuencia fue el de servicios médicos. De aquellos que respondieron que necesitaban servicios, el 45% necesitaba acceso a cuidados médicos o ayuda para obtener seguro médico. En particular, los participantes de la encuesta estresaron (1) la dificultad para encontrar un médico, clínica u hospital (especialmente donde se hable español); (2) dificultad para encontrar seguros de salud asequibles o calificar para Medicaid; y (3) dificultad para pagar las facturas/gastos médicos.

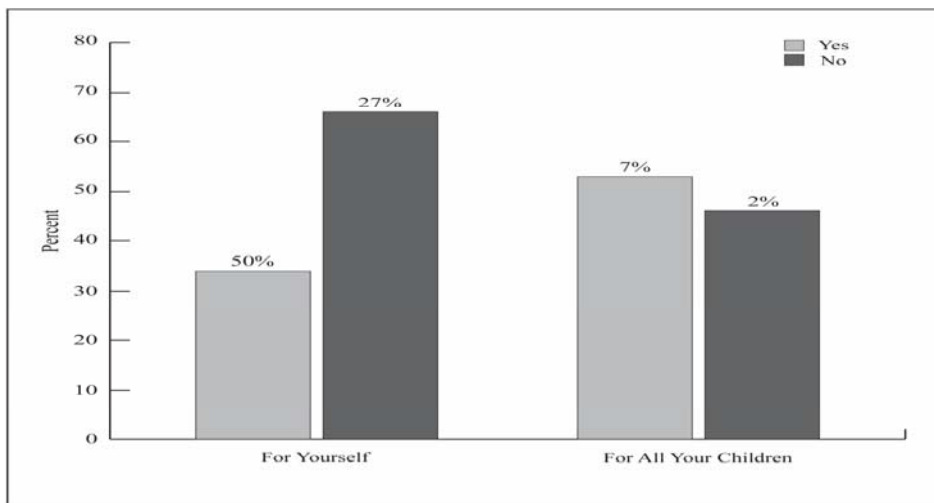
Además de los cuidados de salud, hay necesidad por otros servicios que se listan abajo por orden de frecuencia:

- Empleo
- Servicios sociales (WIC, cupones de comida, servicios para discapacitados)
- Servicios de cuidado de niños/jóvenes
- Ayuda para superar las barreras del idioma
- Educación escolar
- Servicios legales
- Transporte
- Ayuda con inmigración

### *Cuidados de salud*

Cuando se les preguntó a los participantes si veían a un médico en forma regular, el 61% respondió que no, confirmando la gran necesidad que hay por acceso a cuidados médicos. Se les preguntó a los participantes si tenían seguro médico para ellos y sus hijos (Estadística 17). Dos tercios de los encuestados (66%) no tenía seguro médico para ellos; el 41% no tenía seguro para sus hijos; y el 5% lo tenía para algunos de sus hijos pero no para todos.

**Estadística 17. Cobertura de seguro médico de quienes respondieron**



### *Vecindarios*

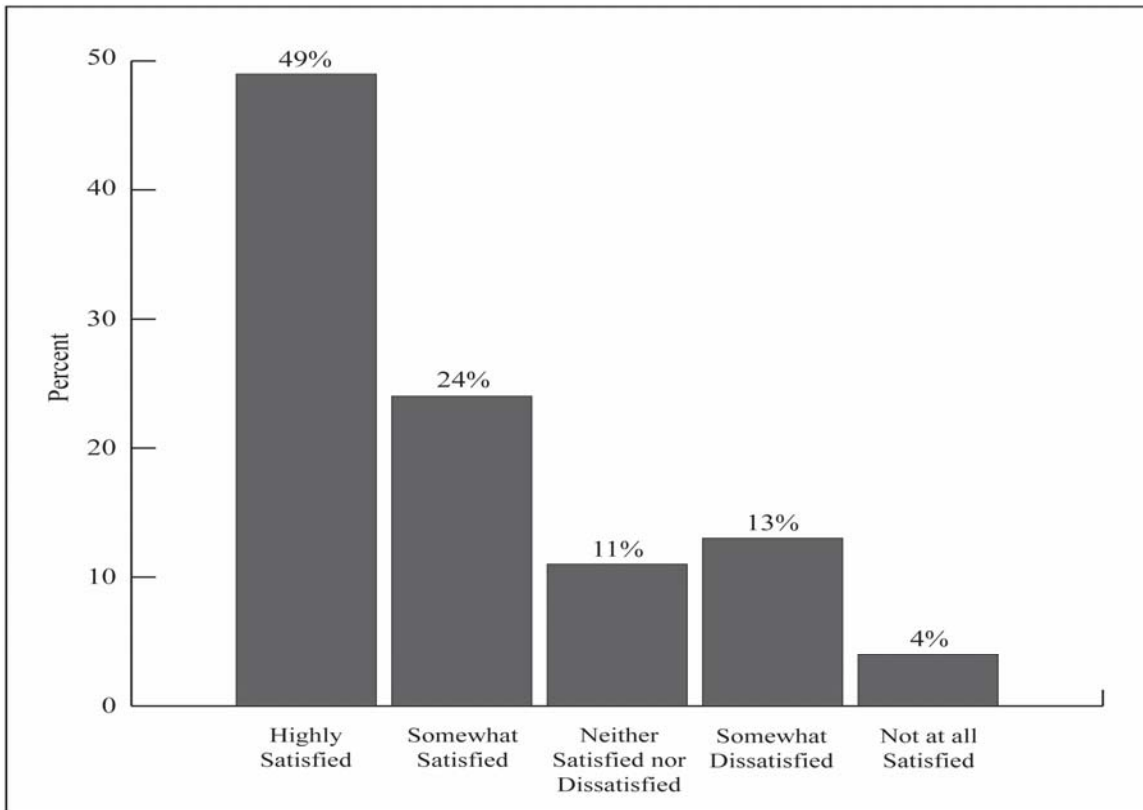
Como se mencionó antes, la gran mayoría de quienes participaron en la encuesta y que respondieron son inmigrantes. Casi dos tercios (64%) han vivido en los Estados Unidos diez años o menos. Veintinueve por ciento ha vivido en los Estados Unidos cinco años o menos.

Prácticamente todos eran nuevos en el condado de Mecklenburg. Noventa y nueve por ciento de los encuestados han vivido aquí diez años o menos y el 53% ha vivido en el condado de Mecklenburg durante cinco años o menos.

Debido a que esta población es relativamente nueva en el área, es posible tener tendencias a mudarse más dentro del mercado de viviendas. Cuarenta y dos por ciento de quienes fueron encuestados han vivido en su dirección actual durante un año o menos. Sesenta y dos por ciento han vivido en su dirección actual dos años o menos. Noventa y un por ciento ha vivido en su casa o departamento durante cinco años o menos.

A pesar del corto plazo de vivir en un sitio, la mayoría de quienes respondieron indicaron que estaban satisfechos con sus vecindarios. De hecho, casi tres cuartos de todas las personas estaban satisfechas con sus vecindarios (Estadística 18). Por el contrario, solamente el 17% dijo estar un poco satisfecho. Una comparación entre los niveles de satisfacción para el condado de Mecklenburg y los vecindarios, muestra menos calidad de vida (satisfacción) en escala menor, pero al reunirlos, las conclusiones son fuertemente positivas.

**Estadística 18. Satisfacción con sus vecindarios de quienes respondieron**



La mayoría de quienes respondieron (70%) también indicaron que se sienten seguros en sus vecindarios. El trece por ciento dijo que solamente “algunas veces” se sienten seguros en sus vecindarios y el 17% dijo que se sienten inseguros. Como podría esperarse, las

respuestas a las preguntas sobre la satisfacción y el sentimiento de seguridad en los vecindarios estuvieron positivamente correlacionadas. En particular, aquellos que dijeron que no se sentían seguros fueron significativamente más propensos a decir que estaban insatisfechos con sus vecindarios como lugar para vivir. (47% de los que se sentían inseguros estaban insatisfechos, lo contrario al 6% de aquellos para quienes la seguridad no era un problema).

Este reporte ha resaltado que, de acuerdo a las estadísticas basadas en el censo, la mayoría de los latinos del condado de Mecklenburg viven en tres distritos de vecindarios amplios. Sin embargo, la mayoría de quienes respondieron en la encuesta indicaron que no vivían en vecindarios predominantemente hispanos o latinos. Solamente un poco más de un cuarto de la población (29%) describió a su vecindario como “todo o casi todo de residentes hispanos o latinos”. Otro cuarto de quienes respondieron (25%) indicó que sus vecindarios eran mixtos, con algunos residentes hispanos/latinos. La mayoría (46%) dijo que había pocos residentes hispanos o latinos en sus vecindarios.<sup>14</sup> Sin duda, a pesar de que este reporte ha colocado en categorías los agrupamientos Norte, Este y Suroeste como distritos hispanos, el contexto étnico racial de los tres todavía es de minoría hispana. Ningún vecindario excede el 16% de residentes latinos.

Se les preguntó a quienes participaron por qué habían escogido vivir o mudarse a su vecindario actual. Sin que esto resulte una sorpresa, las casas más económicas fueron los determinantes más críticos para escoger la vivienda. Las medidas de calidad de vida de la comunidad también fueron consideraciones importantes. Abajo están listadas las razones que se mencionaron más frecuentemente.

- La calidad de la casa o el departamento (18%)
- El precio/el costo de la renta o la hipoteca (14%)
- Familia o amigos que vivían en el vecindario (13%)
- Cerca del trabajo (12%)
- Tranquilo/pacífico/calmado (12%)
- Les gustó donde está localizado (6%)
- Seguridad (4%)
- Escuelas (3%)
- No tenía ninguna otra opción/disponibilidad (3%)
- Cerca de tiendas y negocios (3%)
- Sabían que otros latinos vivían en el área (2%)

### *Niños*

Más de la mitad (57%) de la población encuestada tiene niños menores de 18 años de edad. De estos, el 71% tenía al menos un niño en edad escolar. El veintinueve por ciento tenía solamente niños más jóvenes.

---

<sup>14</sup> A pesar de usar dos pruebas de métodos diferentes, no hubo diferencias estadísticas muy fuertes en las respuestas entre los dos ejemplos poblacionales.

En general, los resultados de la encuesta mostraron que el 90% de los niños en edad de ir a la escuela iban a una. El siete por ciento de aquellos en edad escolar reportaron que al menos uno de sus niños no estaba matriculado.

Todos los que respondieron enviaban a sus hijos a escuelas públicas. El noventa y cuatro por ciento dijeron que sus hijos asistían a escuelas de Charlotte-Mecklenburg. El cinco por ciento enviaba a sus hijos a escuelas privadas o religiosas y el 1% de los hogares mandaban a sus hijos a escuelas públicas u otras escuelas privadas.



#### **IV. GRUPOS DE OPINIÓN**

##### *Condiciones y métodos*

El capítulo anterior resalta las conclusiones vitales de la encuesta telefónica a los latinos que viven en el condado de Mecklenburg. A pesar de que la encuesta captura una perspectiva extensa de un número de ejemplos, este método de colección de datos tiene varias limitaciones.

Primero, una de las desventajas de la encuesta telefónica es la falta de cobertura prejuiciosa. Esto significa que la encuesta telefónica no llega a hogares sin un teléfono que funcione. En los Estados Unidos aproximadamente el 5% de los hogares no tiene un teléfono que no funcione y dentro de estos hogares una proporción muy alta cae debajo de las líneas de pobreza. Como consecuencia, los hogares pobres están comúnmente mal representados en las encuestas telefónicas.

Segundo, los procedimientos de pruebas que se usaron en esta encuesta (marcado digital arbitrario y modelos de listas públicas de encuestas de opinión) no llegaron a hogares que dependen solamente de teléfonos celulares para comunicarse. Las estimaciones nacionales sobre las casas que tienen solamente teléfonos celulares para comunicarse van del 6% al 7%, con residentes en estos hogares inclinándose hacia los jóvenes, solteros y niños – características que son muy paralelas a una proporción significativa de la población latina de Charlotte-Mecklenburg.<sup>15</sup>

Tercero, recabando información de evidencias anecdóticas e investigación llevada cabo en otras comunidades de inmigrantes en otras ciudades de los Estados Unidos, de líderes comunitarios latinos, de estudios de investigación y de estudios de investigadores, creemos que las personas indocumentadas no responderían a una encuesta telefónica.

Al reconocer las limitaciones de la investigación de encuestas telefónicas, el equipo de investigación condujo grupos de opinión. El método de los grupos de opinión involucra una discusión organizada con un pequeño grupo de individuos para echar un vistazo a su vida diaria y experiencias. En este estudio, se usó una técnica para recolectar información sobre asuntos de acceso a servicios y experiencias de latinos con sueldos bajos – aquellos que posiblemente no estén debidamente representados en la encuesta telefónica. Con la ayuda de la Coalición latinoamericana, se llevaron a cabo los grupos de opinión en español, con la ayuda de tres conductores entrenados y bilingües. A los participantes se les dio una tarjeta con valor de \$20.00 como incentivo por su participación.

Treinta personas participaron en estos grupos de opinión que duraron entre 75 y 105 minutos cada uno. De estos participantes la mitad (15) fueron de México. Cinco fueron de Colombia. Tres fueron de El Salvador. Dos fueron de Honduras. Una persona venía de

---

<sup>15</sup> <http://www.dc-aapor.org/documents/spc05albaghal.pdf>; <http://poq.oxfordjournals.org/cgi/content/abstract/70/1/88>

Bolivia, una de Guatemala y una del Perú respectivamente. Una persona simplemente dijo “Sur América” y otra “Centro América”.

En cada grupo de opinión se les hicieron las mismas preguntas a los participantes. Estas preguntas estaban centradas alrededor de las experiencias y desafíos que enfrentan los latinos en el condado de Mecklenburg. Se presentaron preguntas específicas sobre la disponibilidad y acceso a servicios públicos. Después de las preguntas estructuradas y discusión de seguimiento, se le dio la oportunidad a los participantes de los grupos de opinión mencionar asuntos o problemas que no habían sido presentados.

Las siguientes secciones presentan un resumen de los resultados sobre los grupos de opinión.

#### *Necesidades más importantes*

Se les preguntó a los participantes de los grupos de opinión, “¿basados en sus experiencias y las de sus amigos y vecinos latinos, ¿cuáles son las necesidades más grandes que tienen al tratar de vivir en Charlotte?”

En los tres grupos se indicó la necesidad de información o una mejor comprensión sobre como funciona la ciudad / el condado/ el país. Más específicamente, los participantes sintieron que les faltaban dos cosas, una en conocimiento local (por ejemplo, civismo, derechos básicos, papeles a desempeñar y responsabilidades de varias organizaciones), así como información sobre expectativas culturales (por ejemplo, normas y prácticas aceptadas). Además, los tres grupos mencionaron la insuficiencia de transporte público. La preocupación más importante, el transporte, se relacionó con el suministro de servicios para llegar al trabajo. De forma similar, los tres grupos reportaron la necesidad de servicios médicos a precios razonables.

En dos de los grupos se identificaron 2 servicios de necesidad crítica; mejores oportunidades de educación escolar y el cuidado de niños.

En las discusiones abiertas, algunos participantes también revelaron las siguientes preocupaciones.

- Representación de latinos en los gobiernos locales y estatales,
- Mejorar la seguridad de los niños en las escuelas y los vecindarios,
- La necesidad por aprender ingles,
- Actividades recreativas y,
- Acceso a parques e información sobre éstos.

#### *Problemas más importantes*

Se les preguntó a los participantes de los grupos de opinión: “Basados en sus experiencias y las de sus amigos y vecinos, ¿cuáles son los tres problemas más importantes que enfrentan aquí en Charlotte?”

El problema mencionado más frecuentemente fue la discriminación. En forma particular, los participantes discutieron la falta de capacidad para obtener servicios adecuados de quienes los proveen (tales como Medicaid OR DMV) incluso cuando califican para recibir los servicios. En otros casos, los participantes comparten ejemplos de malos tratos, especialmente la explotación de los recién llegados de parte de otros latinos en la comunidad. Dos de los grupos pensaban que la falta de trabajos bien remunerados en Mecklenburg era un problema. Igualmente crítica es la falta de documentos para muchos dentro de la comunidad.

Los miembros de los grupos de opinión mencionaron otros problemas que reiteraron temas centrales que resurgieron a través del estudio. Estos problemas incluyen:

- Falta de servicios médicos a precios razonables,
- Falta de proveedores de servicios que cubran necesidades primarias,
- Barreras en el idioma (específicamente las relacionadas a la búsqueda de empleo),
- Falta de educación escolar / alfabetización, y
- Falta de transporte o mal transporte público

#### *Servicios que más ayudan*

Después de discutir los desafíos, se les preguntó a los miembros de los grupos de opinión acerca de los servicios. Específicamente, se les preguntó qué servicios en Charlotte-Mecklenburg les ayudaban más a ellos o a sus familias.

Los tres grupos reconocieron que usan muchos servicios que proveen las escuelas de Charlotte-Mecklenburg. Dos de los grupos mencionaron al Departamento de salud del condado de Mecklenburg y a la Coalición latinoamericana como fuentes de servicios importantes. Debe notarse que debido a que los participantes de los grupos de opinión fueron obtenidos de entre los clientes de la Coalición latinoamericana y que las reuniones con los grupos se llevaron a cabo en las oficinas de la Coalición latinoamericana, la referencia de la Coalición como proveedora de servicios útiles era un resultado esperado. Dicho esto, las entrevistas con los informantes claves independientes, también resalta a la Coalición como un recurso importante para la comunidad latina. Por último, los participantes también mencionaron los siguientes como fuentes de asistencia importantes: periódicos en español; estaciones de radio en español; amigos y familia; el Departamento de Vehículos (DMV); el Departamento de servicios sociales de Mecklenburg; y el Sistema de transporte (CATS).

#### *Servicios que hacen la vida más difícil*

Después de la discusión sobre las experiencias positivas de los servicios, las discusiones de los grupos de opinión se hicieron sobre los malos servicios que se proveen. En este caso, se les preguntó a los grupos: “¿Hay servicios que hagan su vida más difícil?”

Dado el intercambio previo sobre el uso de servicios públicos y las necesidades y problemas de los latinos, las respuestas que surgieron tuvieron un paralelo con temas anteriores. La respuesta que salía con más frecuencia fue la del pobre servicio del sistema de transporte público. La Segunda descripción que se mencionó con más frecuencia fue la de los requisitos tan inflexibles del Medicaid. En particular, algunos individuos mencionaron que personas y amigos que se han mudado a Carolina del Norte, de otros estados, pudieron calificar para el seguro del Medicaid en esos estados pero no pudieron hacerlo aquí.

Además del transporte y el Medicaid, individuos o pequeños números de participantes de los grupos de opinión mencionaron una variedad de desafíos diferentes. Estos fueron de ejemplos específicos de hostilidad y discriminación hasta problemas ligados a las reglas públicas. De entre los problemas listados hay:

- La falta de guarderías a bajo precio para niños menores de tres años de edad,
- El ambiente hostil en el estado,
- Maltrato por parte de los empleados del DMV,
- Falta de proveedores de servicios médicos que hablen español,
- El bajo costo de medicinas con receta,
- El sentimiento de que el Central Piedmont Community College hace campañas hacia la comunidad latina pero que muchos no “califican” para programas o ayuda, y
- Discriminación por parte de los proveedores de servicios sociales.

### *Servicios adicionales*

Una categoría final de preguntas relacionadas con los servicios iba orientada hacia la necesidad de nuevos servicios para latinos o la expansión de los que existen. Esta área se exploró con la pregunta: “¿Qué servicios adicionales necesita Charlotte para ayudarles a que a ustedes y sus familias se les facilite la vida?”

Como resultado de la discusión, los tres grupos dijeron que había necesidad de más parques y alternativas recreacionales, particularmente actividades e instalaciones para familias. En otra dirección se mostraron dos grupos quienes sintieron que había una falta de servicios de apoyo y servicios de recomendaciones para los latinos. Dos grupos también dijeron que les gustaría ver un incremento en los programas de televisión, locales y regionales, en español. En el sentir de los participantes de los grupos de opinión, una mayor disponibilidad de televisión en español podría ofrecer una mejor diseminación de información crítica y podría transmitirse más fácilmente y en forma accesible a los nuevos residentes hispanos del condado de Mecklenburg.

Más allá de la extensa necesidad colectiva de servicios, miembros individuales de los grupos ofrecieron otras ideas alrededor de las necesidades de servicio. Estos temas adicionales incluyeron:

- Subsidio para guarderías,

- Proveedores de guarderías bilingües,
- Medicinas a precios razonables,
- Clases de inglés como segunda lengua (ESL) y
- Entrenamiento en destrezas para toda la vida

### *Otros problemas importantes*

Las sesiones de los grupos de opinión concluyeron pidiendo a los participantes que añadieran temas que no fueron cubiertos durante el tiempo apropiado. Específicamente, se les preguntó a los grupos: “Antes de que terminemos hoy, ¿hay algunos otros temas importantes de los que no hemos hablado hoy?”

Varios temas salieron durante esta última discusión. La respuesta más común fue un sentimiento muy fuerte sobre la idea de que la comunidad latina necesita unirse más y ser más pro activa en apoyo a sus acciones. Los comentarios individuales de los participantes sobre este tema incluyeron:

- Necesitamos crear un círculo de apoyo en el que los latinos ayuden a otros latinos.
- La gente saca ventaja de la gente que “no sabe cómo” hacer las cosas. Como resultado, cuando las agencias hacen un buen trabajo, la gente no participa.
- Hasta que [los latinos] necesitamos ayuda participamos en organizaciones.
- Cuando existe una organización latina, una persona se siente protegida, siente que la organización apoya a la gente.

Varios participantes también sintieron que la comunidad latina necesitaba aspirar a niveles más altos de éxito y triunfo. Este sentimiento se expresó de la siguiente manera:

- Los latinos se enfocan tanto en trabajar que no se enfocan en salir adelante.
- La gente se hace complaciente, son capaces de tener comida, vivienda, transporte y con eso se conforman.

Sin que resulte una sorpresa y dada la relevancia que la reforma migratoria tiene sobre gran parte de la comunidad latina, se mencionó el tema de los inmigrantes indocumentados como algo importante. Una persona dijo que siendo que el debate sobre la inmigración parecía ir “a ningún lado, mucha gente siente que está en lista de espera”. Otra persona dijo que la reforma migratoria ayudaría a que mucha gente no tuviera miedo y un complejo de inferioridad. En cuanto a los trabajadores indocumentados que ya están aquí, les pareció a los participantes que esta población está atrapada sin alternativas posibles para salir adelante en sus vidas.

Por último, también se compartieron varios temas más que pertenecen a la otra categoría de temas importantes: Estos incluyeron:

- Falta de confianza de otros grupos raciales, sobre todo de los afro americanos. Los participantes de los grupos mencionaron que algunos afro americanos expresan que han sido desplazados y los latinos sienten este rechazo.

- Clases de ESL por la noche
- El sentimiento de no sentirse seguros en las calles de sus vecindarios. Varios participantes dijeron que se sienten seguros durante el día pero no durante la noche.

Las discusiones de los grupos de opinión ofrecieron ideas sobre la forma en que los miembros de la comunidad latina acceden y experimentan las actuales estructuras del suministro de servicios en Charlotte-Mecklenburg

Además de apoyar muchas de las conclusiones de la encuesta telefónica, tales como darle prioridad al idioma y las barreras discriminatorias para tener acceso a servicios, los grupos de opinión también ilustraron otros temas que no fueron capturados en otros componentes del estudio. Específicamente, los grupos resaltaron la exigencia de los mismos latinos por obtener información más clara sobre las expectativas culturales y normas; sobre la necesidad por diseminar de mejor manera información práctica de día a día y la importancia de poder tener acceso a detalles sobre civismo local, derechos básicos y responsabilidades así como el papel y costos de las agencias y proveedores de servicios.

#### **V. Estudio por correo de proveedores de servicios**

Como parte de la evaluación de necesidades, el UNC Charlotte Urban Institute también condujo una encuesta, por correo, de organizaciones que suministran servicios, información o asistencia a los latinos residentes del condado de Mecklenburg. La lista original de proveedores fue compilada por la Coalición latinoamericana. Después, empleados del instituto aumentaron la lista a través de investigaciones por Internet, revisando las guías telefónicas locales y revisando los periódicos en español. El propósito de esta encuesta fue el de recolectar datos de estas organizaciones en: los tipos de servicios que se ofrecen; hasta que grado se ofrecen estos servicios a clientes latinos; las barreras que impiden el suministro de estos servicios a los latinos; y el grado hasta el que los latinos están representados dentro de la organización. Se enviaron doscientos cuarenta y ocho cuestionarios. Se regresaron setenta y siete encuestas para una tasa de porcentaje del 31%. En su mayoría, las que devolvieron los cuestionarios son organizaciones sin fines de lucro pero algunas agencias del gobierno e instituciones educativas también respondieron.

De las setenta y siete organizaciones que participaron en esta encuesta, noventa y siete por ciento indicaron que los latinos usan los servicios o programas que sus organizaciones o agencias suministran. La mayoría de las organizaciones reportaron que suministran más de un programa o servicio para, o usado frecuentemente por la comunidad latina. Estos servicios y programas incluían:

## Cuadro 6. Servicios y programas<sup>16</sup>

Servicios/programas	Porcentaje de personas que respondieron
Educación para niños / programas de desarrollo	17%
Servicios médicos (incluyen programas de prevención, tratamiento y Medicaid)	13%
programas sobre abuso de sustancias	11%
programas de idiomas (por ejemplo, español e inglés)	8%
Comida, casa y vestido para emergencias	8%
Vivienda	6%
Servicios para personas con incapacidades	6%
Apoyo y educación familiar (por ejemplo, clases sobre como ser mejores padres)	5%
información y apoyo	5%
Recreación / Festivales/ Arte	3%
Salud mental	3%
Entrenamiento para trabajos	2%
Servicios legales	2%
Servicios para los ancianos	2%
Cuidados respiratorios	2%
Otros	9%

De todos los servicios que se suministran, 54% estaban dirigidos específicamente a la población latina; 46% no lo estaban. Por tres cuartos de los servicios o programas, los que respondieron indicaron que el número de latinos que usan el servicio o programa se ha incrementado en el último año.

### *Empleados / voluntarios*

La gran mayoría de las organizaciones han tenido al menos una persona empleada que habla español como primero o segundo idioma. El dieciséis por ciento indicó que emplearon personal que no habla español. De entre estas organizaciones que tenían un panel de directores o consejeros (n=69), más de la mitad dijeron que tenían representación hispana/latina en sus paneles (55%).

Cuando se les preguntó “¿cuál, si hace falta alguno, es el tipo de entrenamiento que necesitan sus empleados a fin de hacer frente efectivamente a las necesidades que sus organizaciones tienen para satisfacer las necesidades de los clientes hispanos? Las tres respuestas más frecuentes que se mencionaron fueron: el entrenamiento en español (53% de las organizaciones), seguido por competencia cultural (34%) y entrenamiento sobre diversidad (11%). Las necesidades requieren de entrenamiento secundario que incluyen temas legales tales como derechos de quienes rentan, derechos laborales, derechos civiles y leyes de inmigración (10%), así como ayuda con el alcance a la comunidad, contratación y mercadeo para la comunidad latina (8%)<sup>17</sup>

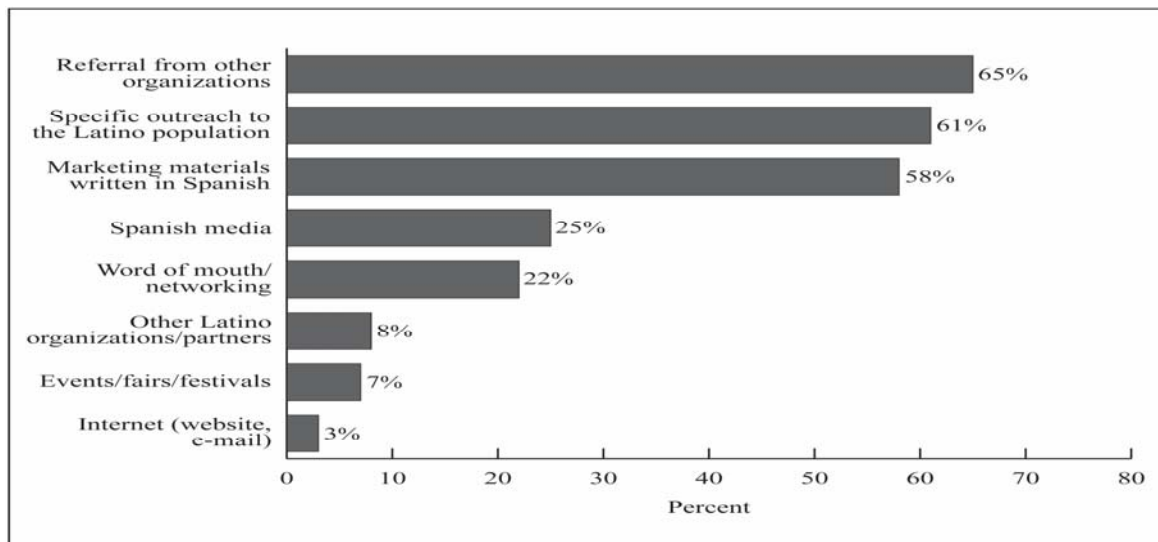
<sup>16</sup> El total excede el porcentaje de 100% porque se redondeo.

<sup>17</sup> Quienes respondieron dieron múltiples respuestas, entonces el total excede el 100%.

### Alcance comunitario

Con respecto al alcance a la comunidad, se les preguntó a quienes participaron, ¿“cómo se le informa a la población latina sobre los servicios y programas de su organización”? Cuatro posibles respuestas estaban escritas en el cuestionario: (1) por recomendación de otras organizaciones; (2) a través de materiales de mercadeo escritos en español; (3) por medio del alcance comunitario específico para la población latina; y (4) otros (por favor especifique). Entre la mitad y dos tercios de las organizaciones dijeron que es por recomendaciones, materiales de mercadeo en español y alcance de la comunidad latina. Además, 81% de los que respondieron a esta pregunta dijeron “otro” como respuesta. La respuesta “otro” fue suministrada por al menos dos organizaciones y están detalladas en el cuadro abajo y están de color naranja.

### **Estadística 19. Alcance comunitario**



### *Barreras*

Por último, también se les preguntó a las organizaciones sobre las barreras que enfrentan al tratar de suministrar servicios a la comunidad latina de Mecklenburg. Específicamente, se les pregunto, ¿“qué barreras, si hay algunas, existen que previenen a su organización de satisfacer las necesidades de la población latina?” Las respuestas más comunes fueron el idioma, la falta de fondos económicos y la necesidad de más empleados y voluntarios bilingües y con conocimientos culturales.



## Cuadro 7. Barreras

Barreras	Porcentaje de personas que respondieron
Barreras del idioma	31%
Falta de fondos económicos	26%
falta de empleados y voluntarios bilingües y con conocimientos culturales	18%
Falta de confianza de / dentro de la comunidad latina	5%
Falta de espacios / instalaciones	4%
Falta de documentos entre los clientes / leyes de inmigración	4%

En suma, los resultados de la encuesta por correo refuerzan las averiguaciones de la encuesta telefónica y de los grupos de opinión. A los proveedores de servicios se les llama cada vez más para que sirvan a la creciente comunidad latina. Para hacerlo, necesitan más empleados y voluntarios que sean bilingües y con conocimientos culturales. Necesitan ayuda para comunicarse efectivamente y estrategias de relaciones públicas. La diseminación de información tiene que prevalecer sobre el triple desafío del idioma, la cultura y el incremento de un clima de miedo y falta de confianza.

## **VI. Falta de correspondencia de espacio**

En porciones anteriores de este estudio se ha reportado la acumulada necesidad de servicios para la creciente comunidad hispana del condado de Mecklenburg. El suministro adecuado de recursos públicos y comunitarios se mide, sin embargo, junto a dos dimensiones más. La primera métrica es una capacidad de medición. Es decir, ¿hay suficientes proveedores de servicios, con habilidades de idioma y sensibilidad cultural, con recursos disponibles para satisfacer las necesidades de la comunidad latina? Hay análisis y resultados que se reportaron anteriormente y que se han enfocado en tales capacidades de temas y desafíos.

Una segunda dimensión del suministro de servicios es la accesibilidad. Simplemente, ¿están localizados los proveedores de servicios y sus redes de conexión en sitios geográficamente accesibles para sus clientes? La noción de acceso geográfico describe los factores de distancia, transporte y movilidad que influyen en la habilidad de la gente para usar servicios cuando y donde los necesitan.<sup>18</sup> La distancia es un atributo crítico que afecta la opción de usar un servicio y la cantidad de su uso. En su momento, las desventajas económicas y el corto plazo de residencia en una comunidad podrían hacer más complejos los efectos de viaje, tiempo y costo.

Los nuevos residentes hispanos del condado de Mecklenburg encajan en el perfil de consumidores que posiblemente sean afectados negativamente por una condición de lo que se llama falta de correspondencia de espacio. Como se usa en la literatura de la comunidad de planeación, este término se refiere a las estadísticas de medición o separación entre el hogar de residencia de los consumidores y el lugar en que se localiza el proveedor de servicios. La falta de correspondencia de espacio se menciona raramente y se desarrolla más comúnmente como resultado de los cambios, a través del tiempo, en las localidades residenciales de clientes coordinados por la permanencia de instalaciones de servicios públicos y centros de servicios. Comunidades como las del condado de Mecklenburg, que experimentan un crecimiento poblacional rápido y cambios en el carácter y geografía de la población, están en riesgo de falta de correspondencia de espacio en forma significativa.

Al evaluar el suministro de servicios y la falta de correspondencia de espacio para los latinos en el condado de Mecklenburg, se usaron sistemas de información geográfica (GIS) para medir la accesibilidad. La herramienta de espacio estadístico, llamada “kernel estimation”,<sup>19</sup> calculó la accesibilidad que tienen 231 servidores públicos y organizaciones privadas latinas en el condado de Mecklenburg, representadas en el inventario de este estudio latino sobre proveedores de servicios. (Apéndice A). Como se mencionó en la introducción a este reporte, estas organizaciones de servicios se dividieron en seis categorías: apoyo, desarrollo económico y financiero personal, educación, servicios de salud, servicios de vivienda y seguridad pública.

---

<sup>18</sup> McLafferty, Sara and Grady, Sue, “Immigration and Geographic Access to Prenatal Clinics in Brooklyn, NY: A Geographic Information Systems Analysis”, *American Journal of Público Health*, April 2005.

<sup>19</sup> Bailey, T. and Gatrell, A., *Interactive Spatial Data Analysis*, Addison Wesley Longman Ltd., Essex, England, 1999.

Al llevar a cabo el análisis de falta de correspondencia de espacio, se computó un radio de dos millas a la redonda de la dirección del proveedor de servicios. La distancia es una medida estándar de accesibilidad para servicios con base en el vecindario. Al seguir el código GIS de todos los proveedores de servicios, se calcularon los valores de densidad de servicio basados en el área geográfica de cobertura de estos. El análisis incluye una medida de accesibilidad acumulativa para todos los servicios, así como una evaluación individual por cada categoría de servicios. Los resultados se presentan de la estadística 20 a la 26.

Al desarrollar el marco para la falta de correspondencia de espacio, el equipo de investigación uso solamente los servicios que habían sido determinados como orientados a los latinos o latino-amigables, tal y como fueron medidos por su accesibilidad en español (Véase el apéndice A). En casos donde los proveedores de servicios son agencias a nivel nacional, con múltiples locaciones o instalaciones, hay servicios en general, para los hispanos, disponibles en todas las locaciones, pero a los latinos que necesitan ayuda con el idioma o cultura normalmente se les envía a la oficina central y/o a lugares o programas específicamente para latinos. Por esta razón, solamente la oficina central y/o el lugar de servicios específicamente orientados a los latinos se usaron para el análisis de falta de correspondencia de espacio. De entre las organizaciones que satisfacen estos criterios se incluyeron el Charlotte-Mecklenburg Police Department, el Charlotte-Mecklenburg Public Libraries System y el Charlotte-Mecklenburg School System.

Una variable obvia para el análisis de falta de correspondencia de espacio es el desarrollo de movilidad. La disponibilidad de un servicio de transporte público de bajo costo y accesible va a extender el radio de asistencia hacia los lugares donde se encuentran los servicios y va a incrementar el potencial uso de estos. Consecuentemente, se añadieron al análisis las rutas de los autobuses del Sistema de transporte (CATS). Específicamente, se incluyeron los autobuses de CATS como parte del mapa de GIS. Aunque los servicios de los autobuses no son una solución perfecta para el problema de falta de correspondencia de espacio, si ofrecen ayuda a la población de bajos ingresos que depende del transporte público.

El análisis acumulativo de accesibilidad a servicios para los 231 proveedores de servicios públicos y privados del condado de Mecklenburg se presenta en la estadística 20. Mientras más grande es el valor de densidad, más grande es la concentración de servicios en esa área. Una revisión de este mapa muestra la concentración de proveedores de servicios más alta alrededor de la ciudad, con bloques significativamente arriba del promedio de suministro de servicios que se extiende del Noreste al Este del centro de la ciudad.

Los tres agrupamientos residenciales que contienen a la mayoría de los latinos en el condado de Mecklenburg están cubiertos en el agrupamiento de servicios en la estadística 20 y en todas las demás estadísticas que muestran este análisis.

La revisión de las conclusiones analíticas correlacionadas con la geografía de vivienda latina muestra una concentración de suministro de servicios en el área hispana del lado Este, con una falta de correspondencia de espacio más seria en el Suroeste y Norte de

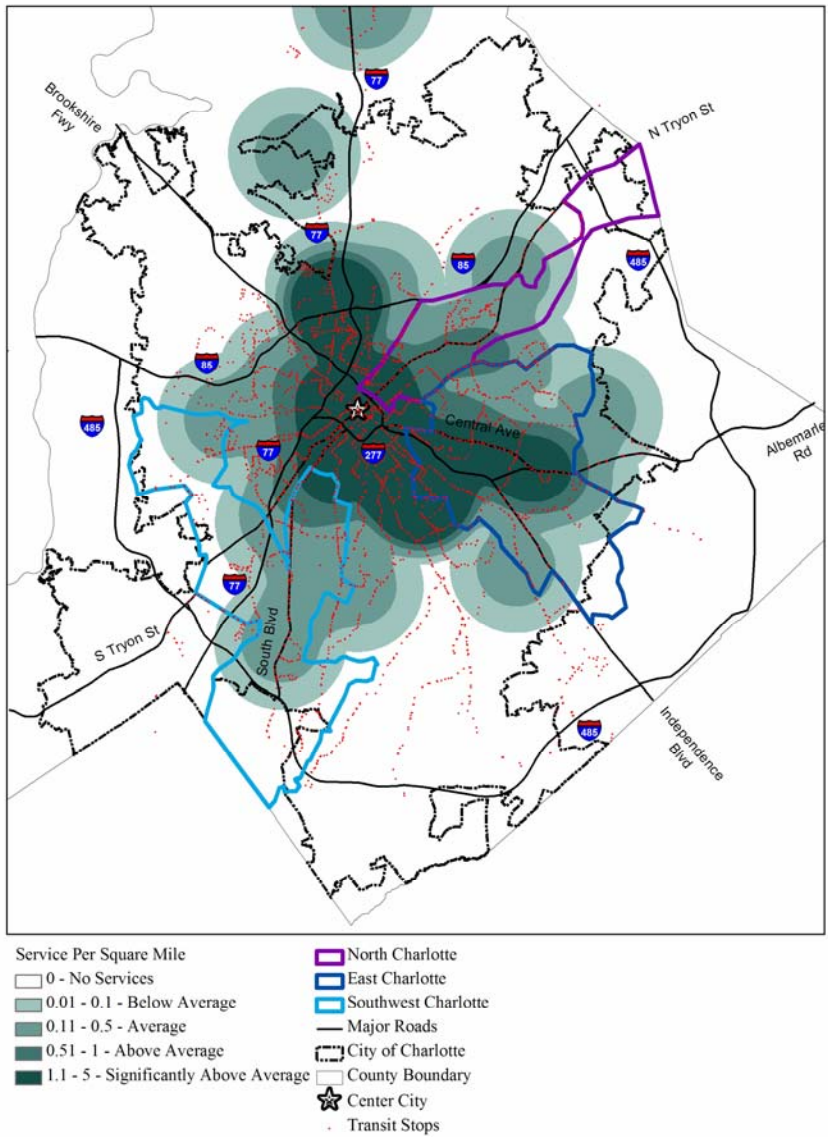
Charlotte. Grandes partes del distrito Suroeste “no tienen servicios” y las partes más suburbanas de Carolina del Norte tampoco “tienen servicios”. Aún más, grandes partes de los agrupamientos muestran solamente “promedio” o “promedio bajo” de accesibilidad a servicios que han sido identificados como importantes para el proceso de integración y aprendizaje de la cultura por parte de la comunidad latina.<sup>20</sup>

El servicio de transporte público, representado por la distribución de las paradas de autobuses de CATS, ofrece mejor accesibilidad para las partes menos atendidas del Suroeste de Charlotte, especialmente en lo que corresponde a South Boulevard. Las partes menos atendidas del Norte de Charlotte no reciben el mismo nivel de servicios de autobuses. Entre los tres distritos residenciales, el lado Este de Charlotte es el que mejor servicio tiene por parte de CATS.

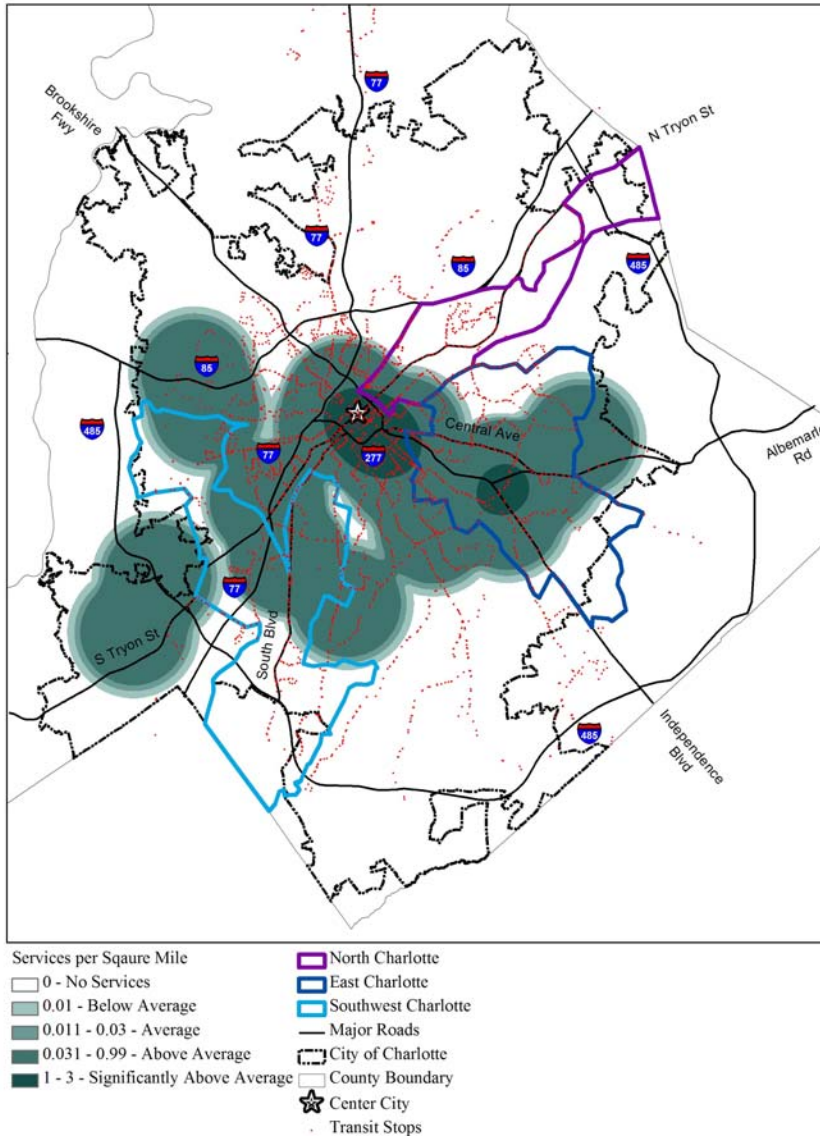
---

<sup>20</sup> Debemos mencionar que los códigos de servicios (“no servicios”, “abajo del promedio”, etc.) solamente se refieren a aquellos servicios incluidos en el estudio reflejados en el Apéndice A, y no a todos los servicios a través del condado.

**Estadística 20. Accesibilidad a todos los servicios orientados a los latinos**



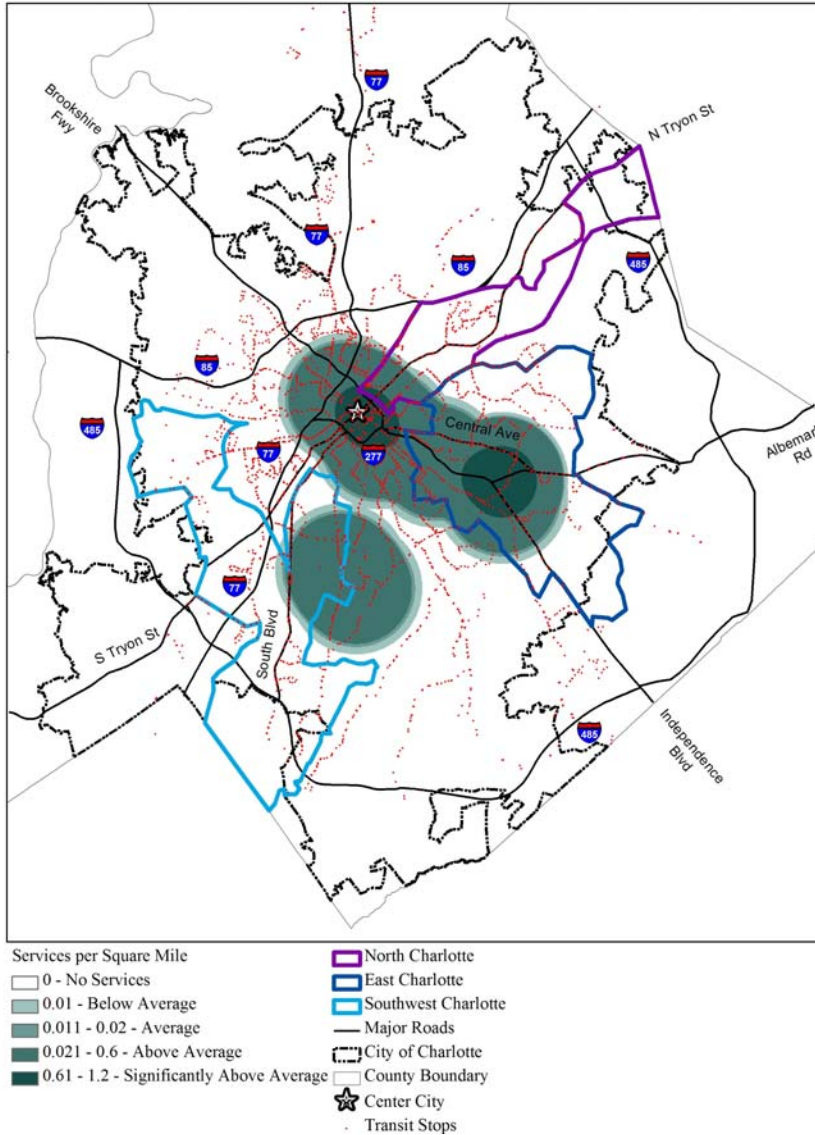
**Estadística 21. Accesibilidad a los servicios de apoyo orientados a los latinos**



Como se observa arriba en la estadística 21, la concentración más alta de organizaciones que ofrecen servicios de apoyo para los latinos del condado de Mecklenburg, está concentrada alrededor del centro de la ciudad de Charlotte y en el área del centro comercial de Eastland, o el lado Este de Charlotte. En agudo contraste, la mayoría de los vecindarios latinos en el Norte de Charlotte “no tienen servicios”, mientras que grandes partes del Suroeste de Charlotte tienen muy pobres servicios o no hay servicios de apoyo. Los servicios de los autobuses de CATS en el Suroeste de Charlotte mitigan el limitado servicio de estas comunidades en las partes del sur. Pero el servicio a través de North Tryon ofrece mejor acceso a los latinos que viven cerca de esta línea de tránsito principal. Sin embargo, el servicio de CATS está geográficamente limitado en otros sitios en el Norte de Charlotte. Irónicamente, algunas áreas del condado de Mecklenburg con “promedio” o “promedio bajo” de suministro de servicios están localizadas fuera de las principales comunidades residenciales de la población latina del condado de Mecklenburg. De entre

los vecindarios latinos del condado de Mecklenburg, el Norte de Charlotte muestra la falta de correspondencia de espacio más severa.

**Estadística 22. Accesibilidad a servicios de orientación económica y finanzas personales orientados a los latinos**

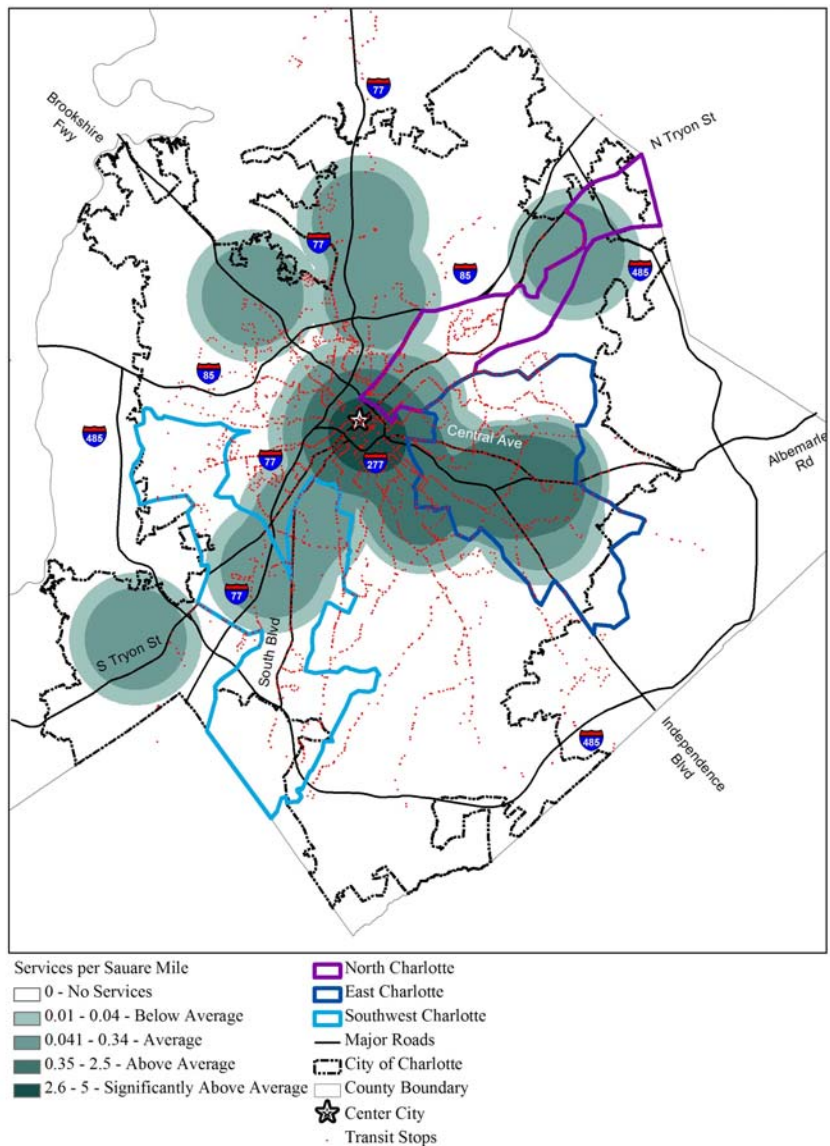


La distribución de organizaciones que ofrecen servicios de desarrollo económico y finanzas personales a los hispanos del condado de Mecklenburg está densamente concentrada en dos pequeñas áreas: el centro de la ciudad de Charlotte y en Eastland del lado Este. Hay una concentración menor de servicios en la sección Norte del Suroeste de Charlotte (Estadística 22). El Norte de Charlotte no recibe servicios lo mismo que el área Sur y partes del Oeste de Suroeste de Charlotte y las partes Este y Noreste del lado Este de Charlotte. Partes considerables de estos tres distritos residenciales “no tienen servicios” en esta categoría. El servicio de autobuses de CATS sirve eficientemente el lado Este, pero



falla al suministrar conexiones para la movilidad de los latinos que viven en el Norte de Charlotte o en la sección Oeste del Suroeste de Charlotte y que buscan estos servicios.

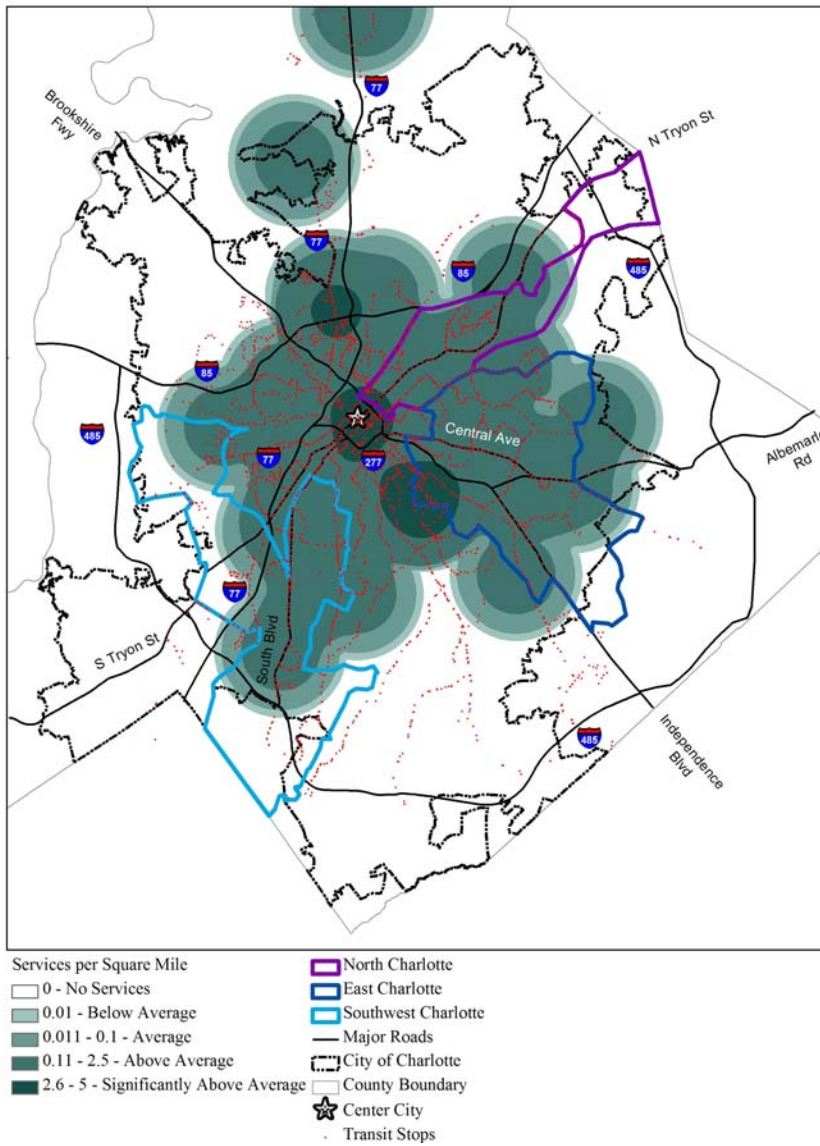
**Estadística 23. Accesibilidad a servicios sobre educación orientados a los latinos.**



Comparados con las dos categorías anteriores de suministro de servicios, los servicios sobre educación orientados a los latinos están más ampliamente distribuidos a través de la comunidad. Como se muestra en la Estadística 23, el centro de la ciudad de Charlotte y el área al Sureste del centro tienen el área más fuerte de concentración de servicios. Otra área de “promedio” de suministro de servicios está aislada en el Norte suburbano de Charlotte. Las áreas suburbanas, fuera de las tres concentraciones residenciales latinas, Norte, Noroeste y Suroeste de Charlotte, reflejan un nivel “promedio” en el suministro de servicios. Hasta cierto grado, el transporte público mitiga la falta de correspondencia de espacio en el acceso a servicios de educación, pero la parte Oeste del Suroeste de Charlotte y partes medias del Norte de Charlotte se mantienen poco servidas.



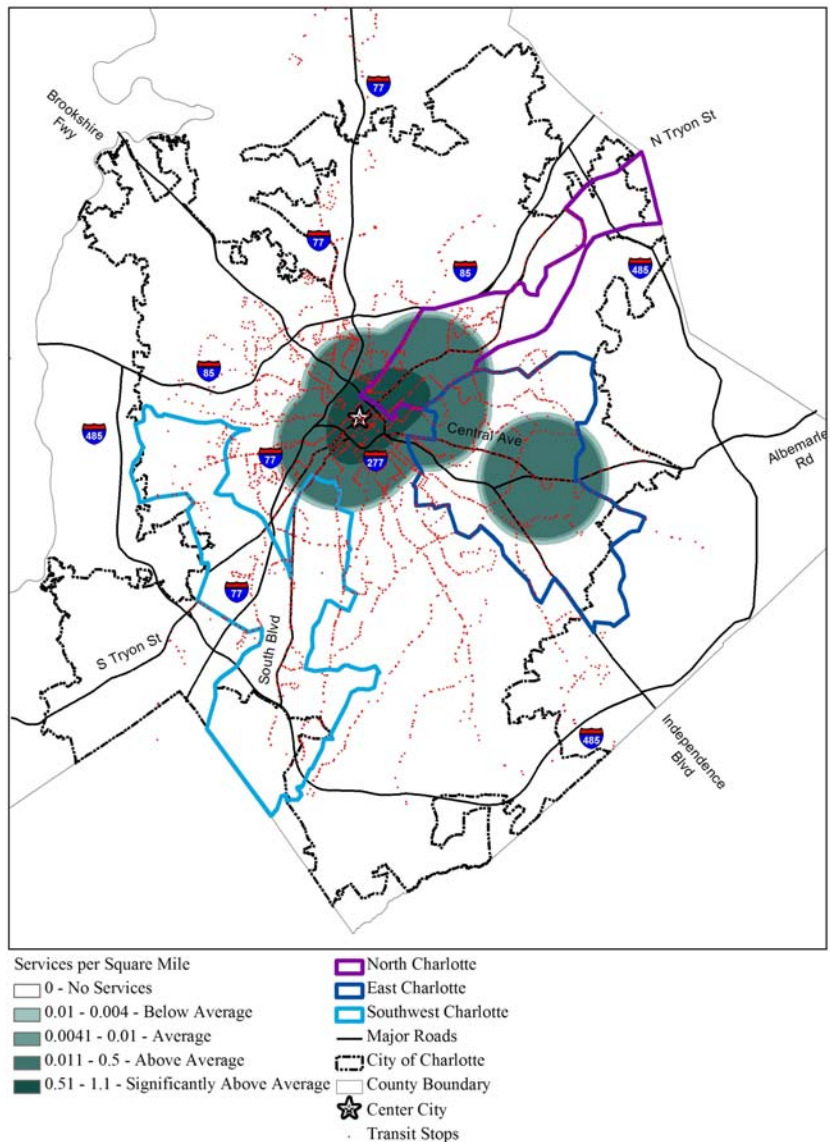
**Estadística 24. Accesibilidad a los servicios de salud orientados a los latinos.**



Como con el caso de los servicios educacionales, las organizaciones de servicios de salud están ampliamente dispersas a través de los actuales vecindarios latinos (Estadística 24). Tal y como ha sido la pauta con todos los proveedores de servicios, la concentración más grande de servicios está en el centro de la ciudad y en los vecindarios adyacentes al centro de Charlotte. Otros niveles de servicios “significativamente arriba del promedio” aparecen al Sureste y Noroeste del centro de Charlotte. Grandes secciones de las tres comunidades residenciales hispanas tienen servicios de salud “promedio” o “arriba del promedio”. Las áreas con el suministro más bajo de servicios de salud, incluyendo “sin servicios”, tendieron a ser los vecindarios en las localidades más suburbanas del condado de Mecklenburg. Estas áreas reciben menos suministros del servicio de transporte público CATS. Consecuentemente, la sub urbanización de los latinos representa la barrera más

grande de accesibilidad (falta de correspondencia de espacio) alrededor de los servicios de salud.

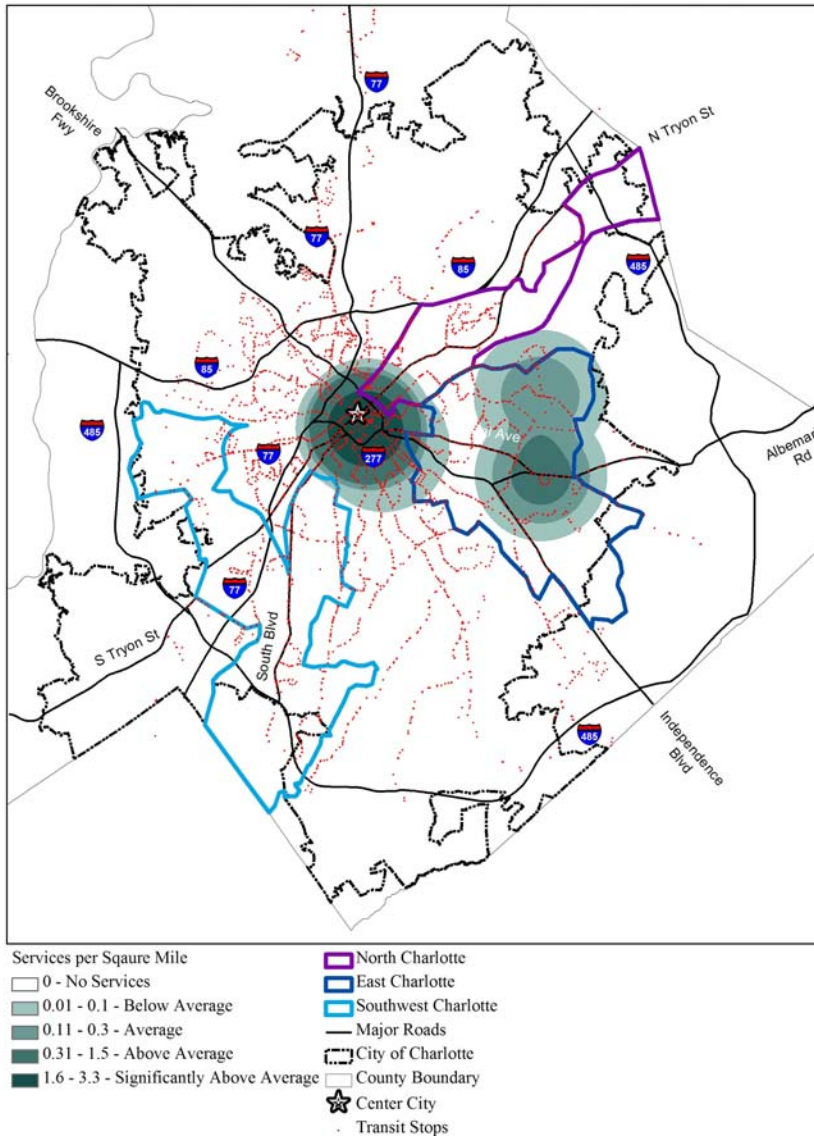
**Estadística 25. Accesibilidad a servicios de vivienda orientados a los latinos**



Como se observa en la estadística 25, hay una marcada concentración de servicios de vivienda orientados a los latinos en dos áreas del condado de Mecklenburg. En consecuencia, los vecindarios latinos localizados cerca del centro de Charlotte reciben mejor ayuda de parte de este tipo de servicios. En menor grado, los vecindarios del lado Este alrededor de Eastland, tienen servicios adecuados (“promedio y arriba del promedio”). Pero la concentración de servicios en estas dos áreas deja al resto de las tres comunidades residenciales de latinos “sin servicio”. El transporte público ofrece algunas oportunidades de accesibilidad para mitigar la distribución limitada de servicios. Sin embargo, grandes áreas del Norte de Charlotte y partes suburbanas del Suroeste de Charlotte y el lado Este tienen servicios limitados de CATS. En general, para los hispanos del condado de

Mecklenburg, la distribución de los servicios de vivienda expone una de las faltas de correspondencia de espacio más serias de entre todas las categorías de servicios.

**Estadística 26. Accesibilidad a Servicios de seguridad pública orientados a los latinos.<sup>21</sup>**



Al reflejar los resultados de los análisis previos, los servicios de seguridad están concentrados geográficamente en dos áreas (Estadística 26). Las áreas con mejores suministros de seguridad pública son el centro de la ciudad de Charlotte y el lado Este con grandes áreas calificadas como “significativamente arriba del promedio” o “arriba del promedio”. En contraste, grandes áreas del Norte de Charlotte, Suroeste e incluso el lado Este, han registrado “sin servicios”. CATS ha ayudado a incrementar el acceso; sin

<sup>21</sup> Como se explicó anteriormente, los servicios representados en esta análisis solamente reflejan aquellos orientados hacia los que son accesibles lingüísticamente a la comunidad latina. Como tal, las estaciones de policía individuales CMPD, no están incluidas. Véase el Apéndice A para los lugares incluidos.

embargo, las partes más suburbanas de los tres distritos no tuvieron ayuda de parte del transporte público. Puestos juntos, los resultados individuales del análisis de la falta de correspondencia de espacio ofrecen varias ideas críticas hacia la accesibilidad de servicios para los latinos del condado de Mecklenburg. Los resultados más esenciales incluyen los siguientes:

- El centro de la ciudad de Charlotte tiene la concentración más densa de servicios orientados a los latinos en el condado de Mecklenburg, aun así, el área tiene muy pocos residentes hispanos. Si bien la configuración de los caminos locales y las carreteras, y la disponibilidad del servicio de transporte público CATS al centro de la ciudad hace el suministro de servicios más accesible en esta área a los residentes suburbanos, el costo de tránsito y el tiempo de viaje, especialmente desde las áreas residenciales periféricas, desaniman su uso.
- Los latinos que viven en el lado Este de Charlotte reciben mejor servicio en términos de todas las categorías de servicios públicos y no gubernamentales. Este distrito residencial tiene el nivel más alto de concentración de lugares que ofrecen servicios. Incluso a varios niveles, las seis categorías de servicios están representadas en el Este de Charlotte. La cobertura de CATS realza la accesibilidad a servicios en esta área.
- De entre las áreas residenciales latinas, el Norte de Charlotte es la que tiene menos suministro de opciones de servicios. Si bien el transporte público mitiga el aislamiento de servicios para algunas partes de esta área, a muchos vecindarios todavía les falta acceso conveniente a los servicios o a alguna representación de servicios en forma completa.
- Las áreas suburbanas más periféricas en los tres agrupamientos residenciales están consistentemente mal servidas. En algunas categorías las instalaciones de servicios simplemente no están localizadas en estas áreas. La cobertura de CATS no existe o es marginal. Los latinos que viven a mayor distancia del centro de la ciudad corren más riesgos de aislamiento para el suministro de servicios.
- De las seis categorías que se analizaron, las de salud, apoyo y servicios de educación, están localizadas en puntos de servicios que sirven mejor a la distribución de la población latina del condado de Mecklenburg.
- Por el contrario, de las seis categorías analizadas, las de servicios de vivienda, seguridad pública y desarrollo económico, son las menos localizadas efectivamente para servir a los latinos del condado de Mecklenburg.
- Para concluir, el servicio de transporte público de CATS provee un poco de ayuda a la creciente comunidad para su acceso a los proveedores de servicios. Pero la cobertura de servicios y los lugares en que se localiza, favorecen la limitación geográfica del condado de Mecklenburg.

## **VII. ENTREVISTAS CON INFORMANTES CLAVES**

Durante el otoño del 2005 y la primavera del 2006, los miembros del equipo de investigación condujeron más de 40 entrevistas, personales, y de grupos pequeños, con varios informantes claves pertenecientes a las comunidades latinas y no latinas a través del condado de Mecklenburg. Entre los entrevistados se incluyó a líderes comunitarios, proveedores de servicios públicos, privados y de organizaciones sin fines de lucro, así como a representantes de organizaciones de negocios, políticas y medios de información. Se usó un método de prueba de efecto de bola de nieve en el cual primero se identificaron y consultó a un pequeño grupo de entrevistados principales, incluyendo a líderes latinos claves y proveedores de servicios. Subsecuentemente, se le pidió a cada entrevistado que identificara a 2 ó 3 individuos cuyo trabajo o punto de vista pudiera ser valioso para este estudio. Si bien el tamaño del objetivo de la prueba inicial era de 20, esta táctica proporcionó más de 40 personas cuyas perspectivas fueron vistas como algo crítico para incluir en este análisis.

Las entrevistas se estructuraron de igual forma. Esto quiere decir que a toda la gente se le hicieron las mismas preguntas. El diseño de la entrevista ofreció, sin embargo, la oportunidad de abrir un diálogo, en varios momentos, a través de la sesión de una hora de la entrevista. Las preguntas se enfocaron en la identificación de las necesidades de la comunidad latina, las barreras para satisfacer esas necesidades y los desafíos del nuevo asentamiento y adaptación hispano en el condado de Mecklenburg. Todas las entrevistas se grabaron y transcribieron y después se analizaron usando un análisis metodológico de contenido básico. Para asegurar el anonimato de los informantes, las citas directas que aparecen en el reporte no se atribuyen a individuos, a su servicio específico o a su papel de liderazgo.

En general, las entrevistas ofrecieron una fuerte confirmación de las experiencias de los asentamientos y la prioridad a las necesidades que se han subrayado en las secciones previas en este reporte. Específicamente salieron a flote cinco temas principales en estas entrevistas, lo cual reafirma las conclusiones en otros componentes del estudio y arrojan una luz adicional sobre algunas de las complejidades de los procesos de asentamiento y adaptación de los inmigrantes y las sociedades y comunidades que acogen a los recién llegados.

### *Comunicación*

*“El idioma es algo que se tiene que superar, pero aprender un segundo idioma es muy difícil y requiere de tiempo y oportunidad y ninguno de los dos están disponibles para la población (latina) o al menos para la población que vemos aquí en Charlotte que está creciendo. (Esto) es la población que trabaja diez, doce horas al día e incluso durante los fines de semana”.*

La comunicación, especialmente en el aprendizaje y uso del idioma español por parte de los proveedores de servicios y el aprendizaje y uso del inglés por parte de los nuevos residentes latinos, fue, por mucho, la necesidad más crítica que identificaron los

entrevistados. Los proveedores de servicios hablaron acerca de las dificultades para suministrar servicios, identificar las necesidades y las expectativas de la comunidad latina cuando muy pocos o ninguno de los empleados pudieron hablar español. Desafíos similares ocurren para la persona que busca servicios cuando él/ella no pueden comunicarse en inglés. Las entrevistas mostraron una exigencia común, entrenamiento en el idioma y empleados –especialmente en recepción, mostradores o puestos de diseminación de información- para ser totalmente bilingües en español e inglés.

Varios entrevistados enfatizaron la importancia de presentarles a los clientes hispanos materiales escritos en inglés y español, notando que este acercamiento provee una oportunidad invaluable para el aprendizaje autodidacta del idioma. Los clientes deberán tener acceso inmediato a estos materiales que tendrán que estar actualizados y distribuidos regularmente.

Además de la importancia de contratar y retener empleados con habilidades verbales y escritas en español, se hizo una mención común, a través de las entrevistas, de que la simple interpretación de información o la traducción de materiales eran insuficientes para asegurar una comunicación efectiva y una profunda comprensión de estos.

*“Lidiamos con (la barrera del idioma) específicamente en que teníamos una empresa que la ciudad usaba para traducir información y después nos dimos cuenta de que la información no era simplemente suficiente. No era lo suficientemente básica, era muy intelectual, a un nivel diferente al de la gente que era nuestro objetivo. Entonces lo bajamos al tercer nivel de primaria porque muchos de los latinos que eran nuestro objetivo...no podían leer o escribir inglés o español”.*

Una parte importante para la comprensión del problema es que una proporción alta de los latinos adultos asentándose en el condado de Mecklenburg tienen preparación escolar muy limitada y saben leer y escribir solamente para funcionar en su propio idioma. Como consecuencia, incluso cuando los materiales son traducidos del inglés al español, su contenido no puede ser completamente comprendido por quienes hablan español porque no pueden leerlo o escribirlo. Aún más, los entrevistados notaron que muchas veces la información y/o las instrucciones se escribieron y después se tradujeron a un nivel lingüístico sofisticado que fue más allá de las capacidades de lectura y escritura de muchas personas que buscaban servicios. Como indica la cita arriba mencionada, el ajuste de los niveles del idioma para equiparar las capacidades de una población sin preparación escolar y sin alfabetización es un componente crítico para asegurarse que los esfuerzos de traducción e interpretación sean efectivos y tengan éxito al llegar a la gente de la población que es parte del objetivo.

Si bien no se mencionó con frecuencia en las entrevistas, es importante señalar que en la diáspora que representa la comunidad latina en el condado de Charlotte, el español no es necesariamente un idioma que se comparta. Conforme una creciente proporción de inmigrantes en Mecklenburg se mudan de distritos indígenas rurales o aislados a través de Latinoamérica, el uso de lenguas maternas o dialectos es cada vez más frecuente. Al menos un entrevistado mencionó también que si bien el volumen de la población hispana en el

condado de Mecklenburg que se desplazó de Brasil es pequeño, el portugués es también un idioma prominente.

La comunicación, señalaron los entrevistados, es algo más que solamente el idioma. Es también su entendimiento y asegurarse de su comprensión.

*“El idioma es un problema grande, obviamente... pero muchas veces solamente traducimos idiomas, pero no el contenido o la idea... solamente se traduce y algunas cosas se pierden en la traducción”.*

Otro entrevistado explicó que si bien parece que sus clientes pueden leer y hablar inglés básico, *“muchos no han aprendido suficiente inglés para realmente entender las palabras”*. Esto por supuesto, se convierte en un problema crítico cuando los proveedores de servicios dan información médica, finanzas personales o instrucciones sobre seguridad personal.

Uno de los resultados de este problema es la manera en que la información se transmite. Un entrevistado comentó que si bien muchos negocios y agencias se muestran proactivos en llegar a la comunidad latina, la traducción de materiales y anuncios en español no es necesariamente la manera más efectiva para alcanzar esta meta.

*“... Mucha gente solamente dice, bueno vamos a tener que anunciarnos en la radio, vamos a hacer esto y aquello. Está bien, pero la mayor parte de los anuncios y en su mayoría la mejor manera para que la gente sepa la información es de boca en boca. Entonces, incluso si gastan miles de millones de dólares en anuncios en la radio e incluso traduciendo folletos y cosas al idioma, si la comunidad no sabe nada de primera mano a través de un vecino, de una hermana, de un buen amigo o de alguien de esta o aquella agencia, que este programa es bueno, ellos no van a hacerlo porque tienen miedo. Ellos quieren asegurarse que lo que están haciendo es algo que pueden alcanzar con certeza”.*

Otro componente de comunicación efectiva es la aptitud cultural. Más allá de simplemente hablar español, es importante que los proveedores de servicios puedan interpretar y entender respuestas culturalmente diferentes o situaciones que puedan afectar la entrega del servicio o la transmisión de información a un individuo, hogar o grupo.

*“La otra parte de (comunicación)”* nota uno de los entrevistados, *“es como nos comunicamos. Puede ser tan simple como en cómo nos presentamos nosotros mismos, que puede malinterpretarse. Algo de eso es cultural y algo es que no vemos las cosas de la misma manera y pensamos que estamos haciendo algo en la forma apropiada pero ellos pueden verlo de otra forma. Yo veo esto mucho... hay falta de comunicación, mucha, entre la comunidad y nuestros proveedores de servicios”.*

Un servicio eficiente, entonces, es sobre el entendimiento de diferencias culturales que llevan a la falta de comunicación, falta de entendimiento y ajustes en la práctica de suministro de servicios. Uno de los participantes que respondió, explicó que la



comprensión de la dinámica de género en los hogares latinos es crítica para ganar acceso a la comunidad.

*“Si es un hogar con un esposo hombre, o que vive ahí, no importa, básicamente no entras y hablas con la mujer. Entras y hablas con el hombre y si no puedes establecer contacto con ese hombre, entonces no vas a ir a ningún lado porque no vas a poder entrar a la casa...es un tipo de sociedad dominada por el hombre”.*

El mismo entrevistado ofrece un consejo para esta situación y una manera en que se puede llegar a la comunidad latina es estableciendo contacto con una mujer de más edad que se identifique dentro de la comunidad como una líder o consejera.

*“Si puedes establecer contacto con una persona de más edad... una mujer que maneje todos los asuntos y ayude con las decisiones y cosas así, algo como una consejera, entonces si puedes hacerla entender, entonces ya lograste la forma de comunicarte, ya los tienes y puedes hacerlos entender”.*

Si bien, esta estrategia en particular tal vez sea, o no, apropiada para todos los proveedores de servicios y para todas las comunidades latinas, el punto sigue siendo el mismo, que el entendimiento de las dinámicas sutiles que vienen junto con el contexto cultural del cliente es un elemento importante para tener éxito en el suministro de servicios.

Las apariencias y la percepción también cuentan. Un entrevistado explicó que cuando su agencia dejó de llegar a lugares que visitaban en un coche con marcas oficiales, aumentó la frecuencia con que los empleados eran invitados a los hogares latinos para decirle a la gente sobre los potenciales daños a la salud. Esta anécdota es apoyada por entrevistas con oficiales de la policía quienes hablan sobre los desafíos que tienen para llegar a la comunidad latina porque hay sospechas, que tienen raíces profundas, de la policía u otras figuras de autoridad basadas en las interacciones de la gente con la ley en sus países de origen. La comunicación mejoró entre estos ciudadanos cuando, por ejemplo, algunos oficiales de la policía sirviendo a la comunidad latina del condado de Mecklenburg dejaron de usar uniformes.

Por último, en las entrevistas sobresalió la pobre diseminación de información y material como algo que impide la comunicación en forma efectiva entre los proveedores de servicios y la comunidad latina. La traducción de materiales escritos, la contratación de empleados que hablen español, y la sensibilidad hacia los problemas culturales son caminos importantes a través de los cuales se puede hablar sobre los desafíos de la comunicación. Sin embargo, estos esfuerzos podrán fácilmente dejar de tener potencial, a menos que haya un grado de certeza de que la información realmente llega y que ha sido totalmente comprendida por la población que se desea. Los entrevistados dijeron que es necesario poner más atención para ver si los materiales traducidos y distribuidos a los padres que tienen niños en la escuela, por ejemplo, son realmente leídos por ellos y hacen algo al respecto; ver si los folletos que una agencia ha traducido y por los que ha pagado miles de dólares son realmente recogidos, leídos y totalmente comprendidos por los clientes latinos; o si los empleados entrenados en destrezas culturales y en español están



colocados en situaciones en que sus habilidades y experiencia puedan ser aprovechadas. La evaluación del éxito y efectividad de las iniciativas de mejoras a la comunicación, especialmente los esfuerzos de diseminación, fue una recomendación que se repitió entre la información clave de los entrevistados.

### *Accesibilidad*

Dentro de la comunidad latina del condado de Mecklenburg, hay un alto grado de dependencia en el servicio de transporte público de CATS o transportación privada compartida. Así como indica el análisis de falta de correspondencia de espacio anterior, los servicios dirigidos o hechos para cubrir las necesidades de la comunidad latina, no siempre están localizados en las áreas residenciales en las que la población se concentra. Sin lugar a dudas, es notable que de acuerdo a la metodología de la falta de correspondencia de espacio, algunas áreas dentro de los tres distritos residenciales hispanos no tengan servicios apropiados. Entonces, para muchos latinos del condado de Mecklenburg, el ir a trabajar o el tener acceso a los servicios requiere de largos y complicados viajes en autobús a través de todo el condado.

*“Esta comunidad no tiene ni siquiera un autobús normal que venga, tienen uno de esos pequeños camioncitos que pueden tomar... pero va a Eastland Mall, después tienen que trasbordar de nuevo, y después van al centro para trasbordar nuevamente. Podrían estar en el autoús todo el día solamente para llegar a la oficina del doctor”.*

Los desafíos que trae la dependencia en el transporte público en un condado donde el sistema de autobuses está pobremente integrado e irregularmente distribuido a través del espacio de la ciudad, crea una mezcla para aquellos que no están familiarizados con la geografía de la ciudad, o que tienen conocimientos limitados del inglés y que tal vez no puedan leer los señalamientos de las calles, o entender el llamado de un chofer acerca de donde se detiene un autobús o donde cambia de ruta. Uno de los entrevistados explica,

*“El transporte es una barrera (para tener acceso a los servicios) también porque ellos no pueden preguntar cómo bajarse en ciertos lugares si no pueden hablar inglés. No pueden hablar el idioma y el chofer tal vez no hable español – entonces todo va de nuevo al idioma”.*

El problema de la accesibilidad no es solamente sobre la falta de correspondencia entre donde vive la gente y donde están localizados los servicios, o sobre los desafíos de depender en el transporte público. También, puede haber problemas de accesibilidad una vez que una persona llega al lugar de un proveedor de servicios. Por ejemplo, varios entrevistados señalaron que si bien muchos proveedores de servicios tenían empleados que hablaban español, algunas veces el empleado no está disponible al público. En términos de accesibilidad, importa si un empleado que habla español es el principal proveedor o parte de los empleados de recepción o el gerente del lugar o el CEO. Un comentario de un entrevistado en el campo de la salud ilustra este punto.

*“Nuestros servicios han mejorado hasta el punto de ofrecer gente bilingüe para hacer citas. Yo diría que hace dos años eso no existía. Entonces, cuando nuestros clientes llamaban para hacer una cita, inmediatamente se enfrentaban con esa barrera”.*

Más allá de la disponibilidad de empleados que hablen español en las organizaciones o agencias, también existe la forma en que se recibe a la persona que busca el servicio. La forma en que un cliente es bienvenido dentro de una oficina, u otra situación, es crítica y un componente de accesibilidad que a veces no se nota. Algunas veces los entrevistados reportaron que los empleados que trabajan en el frente de una oficina, que son a los primeros que ven los clientes, o en una recepción, actúan como porteros para suministrar servicios. Más allá de su destreza para hablar inglés y español, ¿los empleados comunican toda la información total y correctamente? ¿Tratan de igual o diferente forma a los clientes latinos, anglos y afro americanos? ¿Ofrecen apoyo y ayuda o se enojan y son indiferentes cuando alguien no tiene los papeles correctos o no puede mostrar pruebas de ciudadanía o su derecho a obtener los servicios?

Un punto final que salió en las entrevistas con respecto a la accesibilidad, fue sobre la totalidad al acceso de servicios o la continuidad de cuidados médicos. Este desafío se mencionó más frecuentemente con respecto al suministro de servicios médicos donde existe una sobre-dependencia en cuidados de emergencia y/o falta de acceso a médicos que ofrezcan cuidados más importantes. A veces esta situación significa que el tratamiento de una enfermedad o queja se limita a una visita sin que haya un seguimiento por parte de un especialista o farmacéutico. Para muchos latinos esto significa que hay una falta de acceso a servicios médicos, incapacidad para pagar los gastos en que se incurre o una pobre comprensión del sistema de salud médica. Uno de los participantes explica,

*“Lo que sigue siendo un problema es el servicio médico. Los niños con enfermedades crónicas como asma... no tienen cuidados continuos. Ellos pueden ir a la clínica gratuita, pueden ir a una clínica de urgencias, van al E.R. ... y creo que ellos saben que el E.R. no es el mejor lugar para ir a recibir servicios médicos pero no hay otras opciones...y entonces tenemos niños... tienen problemas para respirar y no pueden participar en actividades en la escuela. La mamá tiene la bomba que le dieron en emergencias hace un par de meses pero cuando (cuando la enfermera de la escuela dice que el niño) necesita ir de nuevo porque está estornudando mucho y no mejora, la mamá dice no puedo pagarlo, no puedo llevarlo de nuevo. Esto es porque se necesitan rayos X y todo el trabajo. Yo no creo que sea la culpa de los padres. Yo creo que los padres reconocen la necesidad de ir pero solamente que hay pocas opciones para ellos debido a su seguro médico, debido a su status migratorio y sí, debido a lo que está disponible – recursos limitados”.*

Otro de los participantes ve el problema desde una perspectiva diferente.

*“Tenemos problemas muy graves sobre la continuidad de cuidados médicos. Yo sé que hay algunos médicos... cuando se enteran de que estamos tratando de encontrar servicios para un niño y no hay inglés en la casa, retiran sus servicios y eso me enfurece”.*

*Diversidad*

*“La otra cosa que yo veo en la comunidad hispana es [que ella] está muy dividida... un buen ejemplo aquí en Charlotte es que [en] ciertos complejos de departamentos vas a ver ciertas nacionalidades que sea centroamericana, salvadoreña, guatemalteca, incluso una cierta parte de México en un complejo de departamentos o un edificio... así como que se agrupan”.*

Como se anotó con anterioridad en este reporte, la población latina del condado de Mecklenburg es diversa en términos de herencia nacional. Si bien es verdad que la vasta mayoría de hispanos en el condado de Mecklenburg son mexicanos, este hecho ha cubierto, de acuerdo a nuestros entrevistados que respondieron, las muchas otras herencias nacionales que también comprenden el corazón de la población latina del condado. La falta de conocimiento de la diversidad de la comunidad ha llevado al fracaso al momento de reconocer las diferentes razones y experiencias de la inmigración así como las diferentes maneras en que varios grupos de latinos se asientan y contribuyen a la sociedad del condado de Mecklenburg. Como claramente revelan nuestras entrevistas, la experiencia de la inmigración centroamericana que abandonó la Guerra civil, es muy diferente de aquella de los mexicanos que dejan su país de nacimiento para escapar de la falta de oportunidades y la terrible pobreza. Y estas razones para la inmigración son igualmente diferentes del inmigrante sudamericano abandonando amenazas de persecución o prisión debido a sus creencias políticas. Semejantes diferencias juegan un papel importante en la forma en que los individuos o grupos se integran, se asimilan y consecuentemente tiene implicaciones importantes para el suministro y acceso a servicios.

Uno de los entrevistados señaló, por ejemplo, diferentes y variadas percepciones y actitudes hacia la policía y las reglas de la ley que se basan en la clase y el lugar de origen del inmigrante latino. En particular, se percibió que los hombres que vienen de áreas rurales de México, América Central o distritos de barrios bajos, son muy cautos e incluso temerosos de encontrarse con la policía. Su experiencia con quienes hacen cumplir las leyes en sus países de origen implantó un legado de desconfianza y explotación que se ha extendido hasta Charlotte a pesar de los esfuerzos por parte del Departamento de policía de Charlotte-Mecklenburg por cambiar esas percepciones y ganarse su confianza.

En nuestras entrevistas también se citaron diferentes perspectivas y experiencias sobre los cuidados de salud por la forma en que están conectados con el origen nacional e intranacional de los latinos del condado de Mecklenburg. Para aquellos que vienen de áreas más rurales o contextos indígenas, los entrevistados citaron que hay un obstáculo para acercarse a los servicios de cuidados médicos disponibles por el escepticismo hacia la medicina occidental. También hay, por supuesto, una diferencia significativa de clase entre la comunidad latina de Mecklenburg.

*“Bueno, el primer desafío que vemos ahora mismo es asegurarnos que la comunidad entera entienda que no todos son iguales. Es como cualquier otra comunidad dentro de la población en general, no todos son iguales. Hay profesionales que contribuyen como también hay gente que no está haciendo las cosas bien y rompen la ley. Entiendan que hay*

*diferentes niveles de preparación escolar, profesionalismo, éxito, así como una clase baja, media y alta. La gente tiende a ponernos a todos juntos en un paquete y no es justo”.*

Algo común entre los entrevistados que trataban problemas de diversidad inter-latina fue que si bien muchos deseaban ver más sensibilidad sobre las diferencias que hay dentro de la comunidad latina, en esta etapa de asentamiento y dentro de su contexto político, se tienen que tratar necesidades comunes primero –especialmente entrenamiento en el idioma español para los proveedores de servicios y entrenamiento del idioma inglés para los inmigrantes-. Esto se vio como un componente crítico para asegurarse que se satisfacen las necesidades básicas de la gente –salud, seguridad, educación.

### *Transición*

*“El condado de Mecklenburg no está listo para la explosión que estamos teniendo. Veo en el condado de Mecklenburg lo que vi hace 15 años en Houston, Texas. Hay una falta de servicios por todos lados –cárceles, hospitales, escuelas, servicios públicos y esto es porque, quiero decir, estamos recibiendo gente de todos lados –Los Ángeles, Florida, Nueva York. Hay toneladas de gente que vienen todos los días aquí, buscando una mejor vida, buscando mejores salarios y buscando un lugar bonito y tranquilo para vivir, lo que es Charlotte, Carolina del Norte”.*

Tal y como se mencionó en secciones anteriores en este reporte, el crecimiento de la población Latina en Charlotte-Mecklenburg ha sido rápido y substancial. Como tal, no sorprende que los proveedores de servicios estén experimentando desafíos significativos al identificar, darle prioridad y satisfacer las variadas necesidades que representan los latinos recién llegados.

Si bien el ritmo y escala de los asentamientos latinos en el condado son posiblemente los factores más importantes dentro de estos retos, los entrevistados también resaltaron los cambios demográficos dentro de la población latina. Un creciente número de mujeres y niños han empezado a buscar ayuda de muchas de las organizaciones y agencias que se entrevistaron en este estudio. Algunos de quienes respondieron hablaron en forma anecdótica sobre el creciente número de clientes indocumentados y el incremento en el número de hispanos que llegan directamente de países extranjeros en lugar de lugares dentro de los Estados Unidos. Las implicaciones de estas transiciones son muchas, particularmente cuando consideramos que un gran número de los recién llegados vienen con recursos limitados y luchan contra los retos del ajuste de la post-migración y la pobreza. Cuando los proveedores de servicios del condado de Mecklenburg reconocieron por primera vez (con más frecuencia en los primeros años de los 1990's) que una parte creciente de su clientela era latina, también notaron que una proporción significativa de este grupo eran hombres solteros que vinieron a Charlotte después de haber pasado tiempo en otro lugar de los Estados Unidos –más frecuentemente de Texas u otro estado del Suroeste de los Estados Unidos. Como consecuencia, muchos de estos hombres ya estaban familiarizados con los tipos de servicios disponibles en las ciudades norteamericanas y sus vidas diarias y trabajo navegaban cómodamente con poca ayuda que recibían de fuera. Más allá de esto, las estructuras iniciales de servicios que se pusieron en efecto en Charlotte-

Mecklenburg para satisfacer las necesidades de los latinos, muchas veces fueron diseñadas teniendo en mente a la población masculina, soltera y sin hijos. Conforme la población latina en el condado ha crecido y madurado, sin embargo, un creciente número de mujeres y niños han empezado a buscar ayuda de proveedores cuyas estructuras y programas no cubren sus necesidades específicas. Aún más, conforme la inmigración directa y la pobreza se convierten cada vez más en características comunes de los latinos recién llegados a Mecklenburg, se ha incrementado la gama e intensidad de ayuda requerida para iniciar una vida nueva en esta ciudad.

*“Una vasta mayoría de (población latina recién llegada) viene del Norte de México o de América Central y mucha de esta gente viene de áreas rurales... muchos de estos individuos han terminado la primaria pero muchos no tienen nada más después de eso entonces... el nivel socioeconómico del que vienen y el que tienen aquí, es una desventaja para ellos porque están menos equipados para navegar a través del sistema... toma muchos años para poder sobrevivir... hay grandes números de gente que terminan viviendo en la pobreza... y entonces (empezamos) a ver a aquellos que deciden traer a sus familias, tienen niños y el impacto de la pobreza que hay en esas familias en necesidad contra los trabajadores individuales que vienen aquí... es un impacto profundo por lo que representa... la gente viene ya con pobreza y viven en pobreza aquí...”*

Tal y como se menciona en la introducción de este reporte, el debate nacional que gira alrededor de la inmigración, a la par con otros retos y oportunidades que fluyen debido al incremento en los asentamientos latinos, ha tenido efectos palpables en el clima de la comunidad. Si bien, algunas entrevistas llevadas a cabo antes para esta investigación trataron el hecho de que, comparadas con ciudades más tradicionales de llegada en California y Texas, el condado de Mecklenburg era visto como un lugar más receptivo y que daba la bienvenida a los inmigrantes que buscaban trabajo y oportunidades para ampliar sus vidas y sus familias. Sobre el curso del proceso de la entrevista, quienes respondieron, empezaron a hablar más frecuentemente sobre la transición de la región de Charlotte de lo que una vez fue un lugar que daba la bienvenida a los inmigrantes, a una cada vez más hostil.

### *Coordinación*

*“Yo creo que estamos, como ciudad, estamos empezando a abrazar otras cultura un poco más, un poco mejor. Pero algunas veces cuando le llegas a la gente por todos lados... y los están cercando. Yo creo que necesitamos consolidar nuestra información y dejar de reinventar la rueda”.*

La necesidad por una mejor comunicación y coordinación entre varios de los proveedores de servicios fue un tema consistente a través y al final de las entrevistas. En particular, hubo una percepción común de que si bien muchas agencias a través de la ciudad y el condado estaban tratando de implementar cambios y rediseñar programas para satisfacer las necesidades de sus conciudadanos latinos en forma más eficaz, todavía falta más coordinación entre todos estos esfuerzos. Esta situación, en su momento, se traduce en la repetición de algunos servicios y la ausencia de otros.

*“Hay agencias comunitarias Latinas trabajando en esto (necesidades y barreras), sin embargo, yo creo que hay una duplicidad de servicios. No creo que ninguna agencia latina o ninguna agencia que suministre servicios a la comunidad latina hayan hecho ninguna encuesta para tratar de encontrar la necesidad misma. Puedo enumerar cinco agencias en este momento, y si las llamas, todas ellas proveen, de cierta manera, el mismo tipo de servicios con una variación que puede estar en uno o dos servicios diferentes, pero en general hacen las mismas cosas y tal vez eso no sea lo que necesitamos. Lo que necesitamos es quizás agencias nuevas que ofrezcan otros tipos de servicios...”*

Desafortunadamente, lo que muchos en la comunidad de suministro de servicios pedían era una mejor comunicación entre las agencias para que hubiera una mejor fluidez de información sobre qué es lo que se provee, quién lo provee y dónde.

*“De verdad, mi sueño sería tener sentadas en una mesa a todas las agencias de modo que pudieran coordinar sus esfuerzos, coordinar sus finanzas. Todos, y aquí esto podría ser un mito, pero desde mi perspectiva, todo mundo está haciendo sus propias cosas. Y si pudiéramos realmente sentarnos alrededor de una mesa y decir, miren aquí está el pastel y esto es lo que se necesita hacer por estas familias... discutamos cómo podemos suministrar servicios continuos para que no coincidamos el uno con el otro, no estemos permitiendo que algunas familias caigan a través de las grietas. Solamente necesitamos una coordinación de servicios y creo que seríamos mucho más productivos si lo hiciéramos juntos. Mucho más productivos y muchos más responsables físicamente y mucho más eficientes”.*

### *Recomendaciones*

En suma, de las entrevistas con informantes claves surgieron las siguientes recomendaciones.

- Expandir las oportunidades de entrenamiento de idioma para los proveedores de servicios y para los mismos inmigrantes.
- Incrementar el entrenamiento para los proveedores de servicios en aptitudes culturales que tomen en consideración la diversidad de la comunidad latina.
- Implementar seguimientos sistemáticos y monitoreo de las iniciativas de alcance a la comunidad (¿Se recibe la información? ¿Se entiende la información? ¿Se llevan a cabo acciones?)
- Diseñar mejor la coordinación y la comunicación entre los proveedores de servicios para minimizar la duplicidad y la competencia.
- Llevar la entrega de servicios a la comunidad. Los alcances a la comunidad exitosos incluyen el que físicamente se vaya a la comunidad latina a servir a los clientes en sus lugares de residencia (vecindarios, complejos de apartamentos: religiosos (iglesias); o centros educativos (escuelas).

## **VIII. CONCLUSIÓN**

Las conclusiones de este estudio muestran que las necesidades de la comunidad latina son específicas y universales. Las necesidades específicas giran primordialmente alrededor de problemas de cultura e idioma. A partir de que hay muchos residentes latinos en el condado de Mecklenburg que son inmigrantes que nacieron en otros países, muchas veces necesitan ayuda para superar barreras lingüísticas y culturales, especialmente si son recién llegados al condado de Mecklenburg, Carolina del Norte o en los Estados Unidos. Sin embargo, la comunidad latina también tiene una variedad universal de necesidades que sostienen un campo común con otras minorías y comunidades de salarios bajos. La necesidad por obtener mejores trabajos, transporte y alternativas a servicios de salud no es única para este grupo demográfico; estos desafíos afectan en forma desproporcionada a todas las poblaciones con sueldos bajos.

De entre todas las necesidades subrayadas en este reporte, las siguientes sobresalieron como prioridades: idioma, aptitudes culturales; acceso a servicios médicos, mejoras en el transporte; servicios en lugares convenientemente localizados para que sean accesibles; y mejor comunicación y coordinación entre los proveedores de servicios. Es importante notar que estos problemas fueron identificados por miembros de la comunidad latina y los proveedores de servicios. Aún más, estas necesidades fueron consistentemente citadas durante todas las fases del proceso de investigación.

De entre todos los problemas identificados, sobresalió una necesidad crítica de entre todas las demás. Esta es la falta de bilingüismo funcional por parte de muchos latinos en Charlotte-Mecklenburg, así como por parte de los empleados que trabajan en la parte del frente de las oficinas y en las agencias de servicios.

La ausencia de destrezas para hablar el idioma crea una amplia gama de suministro de servicios y problemas de ajuste de asentamiento. Estos incluyen la tensión entre los proveedores de servicios y los clientes; una falta de accesibilidad a ayuda inicial y continua; y suministro de servicios incompleto e inefectivo. Mejoras en calidad y disponibilidad a las clases de inglés como segunda lengua (ESL) a nivel nacional son obviamente necesarias pero la preparación de los estudiantes, la localidad, el tiempo de las clases y el cuidado de los niños son obstáculos para los participantes. La gente que no tiene alfabetización funcional en español va a tener más problemas para aprender inglés. La falta de transporte puede prevenir la participación en las clases de ESL, particularmente si las clases se ofrecen muy lejos. Los empleados latinos tienen que tomar clases durante su ya limitado tiempo libre (noches y fines de semana), entonces preparar los horarios para las clases es un problema crítico. Muchos padres tienen responsabilidades de cuidar a sus hijos lo que hace que sea más difícil para ellos tomar clases sin tener en cuenta la hora del día o la semana en que se ofrezca la clase. Las iniciativas para expandir las oportunidades para las clases de ESL deben tomar en consideración estos problemas.

Las aptitudes de bilingüismo funcional no solamente son importantes para la comunidad latina. Dichas aptitudes también son de valor para los proveedores de servicios. Los participantes en la encuesta telefónica, las entrevistas a informantes claves, y los miembros

de los grupos de opinión, citaron que hay una necesidad por tener más empleados bilingües y biculturales que trabajen en la parte del frente en las agencias. En forma similar, las agencias que respondieron a la encuesta por correo indicaron que reconocen que hay una necesidad por tener más empleados y voluntarios bilingües. Dichos empleados mejoran la eficiencia, precisión y calidad del servicio.

Una segunda amplia área de necesidad es el entrenamiento inter-cultural para los proveedores de servicios y los latinos recién llegados. Si bien en las entrevistas telefónicas los latinos indicaron que generalmente se sentían satisfechos con los servicios que recibían en las agencias públicas, los participantes de los grupos de opinión y los informadores claves de las entrevistas dieron una perspectiva más sombría. Sin duda, aunque generalmente la comunidad pudiera estar satisfecha en forma general con el suministro de servicios, el sentimiento general fue que la aptitud cultural puede mejorarse. Un entendimiento básico sobre las diferencias culturales y sociales entre la gente de diferentes países puede ser un buen inicio. Por ejemplo, si se provee entrenamiento inter-cultural, los empleados de recepción podrán saber que una mujer de Guatemala que entra por la puerta tal vez hable un idioma que no sea español. De hecho, aproximadamente el 45% de la población de Guatemala habla Maya, y en su momento, habla uno de los veintidós idiomas/dialectos Mayas y posiblemente no este alfabetizada. La tasa de alfabetización entre las mujeres Mayas de Guatemala es aproximadamente del 30%, mientras que la tasa para todas las mujeres guatemaltecas es del 63%.<sup>22</sup> En este caso, puede ser que la aptitud cultural no resuelva el problema de la comunicación pero podría permitir que se encuentren los recursos apropiados.

La consecuencia es que los latinos recién llegados requieren de entrenamiento inter-cultural. Esto es crítico para poder proveerlos con información sobre los contextos norteamericano y el del condado de Mecklenburg en los que están iniciando sus vidas después de haber inmigrado. Dicho entrenamiento inter-cultural puede ser de las siguientes formas (entre otras): clases gratis, talleres o distribución de materiales que detallen, en términos fáciles de entender, las expectativas de ciudadanía comunitaria; amabilidad vecinal y adherencia a las leyes; sugerencias sobre cómo involucrarse en iniciativas de la comunidad o evitar la explotación de los dueños de casas inescrupulosos; información sobre cómo encontrar vivienda, un doctor o servicios legales; instrucciones sobre cómo matricular a sus hijos en la escuela, acceso inmediato a inmunizaciones y el uso de asientos de niños para los coches; e información sobre el papel de la policía, trabajadores de servicios médicos y las escuelas en la sociedad norteamericana.

Muchas agencias en el condado de Mecklenburg ya ofrecen este tipo de información y orientación pero lo hacen de manera informal o sus esfuerzos se enfocan solamente en su específica área de servicio. Programas recién desarrollados o realineados deben intentar de consolidar el entrenamiento inter-cultural y el proceso de aprender la cultura por los recién llegados de manera que haga que la información que se provee sea más comprensible y enfocada a los asentamientos. Por ejemplo, un sólo taller sobre la vida en Charlotte puede ofrecer instrucciones básicas sobre cómo tener acceso a un doctor, matriculación en las

---

<sup>22</sup> CIA World Factbook, [www.cia.gov/cia/publications/factbook](http://www.cia.gov/cia/publications/factbook); United Nations Statistics Division, [www.unstats.un.org](http://www.unstats.un.org)



escuelas, búsqueda de vivienda segura y relacionada a los oficiales de policía y vecinos. Dicho acercamiento podría tener un impacto significativo en aliviar y tener éxito con los recién llegados que se asientan y se integran a la sociedad de Charlotte.

Una tercera necesidad crítica es la falta de acceso a servicios médicos. Dentro de la comunidad latina muchos no califican o no pueden permitirse pagar un seguro médico. Como tal, no tienen un médico de cabecera; no reciben cuidados preventivos; y tienden a visitar a un médico, sala de urgencias, clínicas gratuitas o salas de emergencia solamente bajo situaciones extremas. En el actual debate sobre inmigración y reformas políticas, un mensaje consistente es que las personas indocumentadas no pueden recibir servicios públicos, especialmente ayuda con los servicios médicos caros.

“La ley federal generalmente prohíbe que los inmigrantes ilegales se matriculen en Medicaid o el State Children’s Health Insurance Program (SCHIP) durante los primeros cinco años en que residen en los Estados Unidos. Generalmente los inmigrantes indocumentados no reúnen las condiciones para el Medicaid o SCHIP sin tener en cuenta su tiempo de residencia en los Estados Unidos”.<sup>23</sup>

En los Estados Unidos, el promedio anual de gastos por consumidor en servicios médicos fue de \$2.350 en el año 2002, el año para el cual hay datos disponibles. Para los hispanos la cantidad fue más baja, \$1,366.<sup>24</sup> Aún, esta suma, que es por persona, va más allá de los medios que tienen muchos hogares latinos en el condado de Mecklenburg. Así, muchos inmigrantes dependen solamente en las emergencias de Medicaid, que asegura que solamente los problemas médicos de emergencia pueden observarse y estabilizarse. No provee tratamiento o cuidados médicos a largo plazo.

Más allá de dañar al paciente o al paciente potencial, la falta de acceso a servicios médicos principales también tiene consecuencias negativas para toda la comunidad por igual, latina y no latina. Las enfermedades no podrán ser tratadas hasta que se conviertan en dolor agudo y, durante el proceso, el tratamiento se hace más costoso y oneroso para el sistema de salud médica. Las condiciones médicas sin tratar causan ausentismo en el trabajo, escuelas y puede interferir con la productividad y el aprendizaje –algo que se destacó repetidamente en las entrevistas de información clave con educadores. Las infecciones pueden convertirse también en un problema de salud pública más grande ya que los latinos y otros que no tienen contacto regular con un proveedor de cuidados de la salud, tal vez no reconozcan que ellos o sus hijos tienen enfermedades altamente transmisibles, tales como gripe, sarampión o incluso tuberculosis.

Un cuarto problema está relacionado con la falta de opciones de transporte público y el lugar donde se localizan los servicios. La falta de correspondencia de espacio (entre donde viven muchos latinos y donde están disponibles los servicios) crea barreras que previenen

---

<sup>23</sup> Staiti, A., Hurley, R., and Katz, A., *Stretching the Safety Net To Serve Undocumented Immigrants: Community Responses To Health Needs*, <http://www.rwjf.org/files/research/Issue%20Brief%20No%20%20104%20Final.pdf>

<sup>24</sup> U.S. Bureau of Labor Statistics, *Consumer Expenditure Survey*, annual. From: *Statistical Abstract of the United States: 2004—2005*. Statistics for 2002, the latest year available.

el acceso y el suministro efectivo de servicios. Como se anotó en la sección de entrevistas con informantes claves de este reporte, la comunidad latina depende más que el promedio del público general, en el transporte público y en transporte privado compartido. Ya que la densidad de las rutas de transporte público en el condado de Mecklenburg baja conforme uno se muda fuera del centro de la ciudad hacia los suburbios, aquellos que viven en el lado Este del condado, más allá de Sharon Amity o W.T. Harris Blvd., o aquellos suburbios más afuera como Pineville o Mint Hill, enfrentan el reto del acceso al sistema de autobuses. En tales casos, las alternativas de servicio con base comunitaria pueden ser una manera de superar las barreras geográficas. Oficinas satélites en la comunidad no solamente superarían los retos de la falta de correspondencia de espacio sino que al paso del tiempo pueden incrementar el nivel de confianza entre las agencias de servicios y sus clientes latinos al convertirse en parte del tejido de la comunidad.

Por ultimo, las conclusiones de este estudio muestran que se puede añadir un valor considerable con la coordinación de servicios a través de las agencias. Las agencias gubernamentales y las agencias sin fines de lucro necesitan saber más sobre lo que las unas y las otras están haciendo y deben aprender de los éxitos y fracasos de las unas y las otras. Las estrategias de diseminación que funcionan para una organización tal vez no funcionen bien para otra. Los errores de algunos programas pueden ser “lecciones aprendidas” no solamente para una sola organización sino para todas. Una red formal de contactos de los proveedores de servicios que se reúnan con regularidad y que incorporen igualmente a los latinos y no latinos podría servir como una practica efectiva de la comunidad en que la gente y las agencias, que tengan intereses en común para satisfacer las necesidades de los latinos de Mecklenburg, colaboren sobre un periodo de tiempo extendido para compartir ideas, encontrar soluciones y crear innovaciones. Tal red de contactos debe tomar una perspectiva estratégica a largo plazo que incluya cómo cubrir los huecos en los servicios, cómo evitar el duplicado de esfuerzos y cómo influir en los recursos. Además, la red de contactos debe decidir la inclusión no solamente de reconocidos proveedores de servicios y líderes comunitarios latinos y no latinos, sino también representantes de la población a la que sirven (por ejemplo, los nuevos inmigrantes y familias con sueldos bajos).

En suma, este estudio hace las siguientes recomendaciones:

- Los proveedores de servicios deben invertir en personal y entrenamiento que incremente la fluidez en español y la aptitud cultural dentro de sus agencias
- Los programas de idioma y alfabetización de adultos para los latinos en el condado de Mecklenburg son necesidades críticas que deben ser suministradas y deben ser expandidas.
- Los servicios públicos deben estar localizados en lugares que incrementen el acceso de los latinos en el condado de Mecklenburg.
- La información pública tiene que mejorarse y coordinarse en forma ínter organizacional y estratégica para informar, educar y ayudar a integrarse a los latinos del condado de Mecklenburg. La diseminación de las estrategias necesita

evaluarse en forma regular para asegurarse que la información está llegando al público al que se apunta.

- Deben de proveerse más alternativas en los servicios de salud a precios más bajos para la comunidad latina. Las iniciativas de cuidados de la salud deben enfocarse también en el suministro de cuidados continuos.
- Los proveedores de servicios públicos y privados deben coordinarse y colaborar para tratar mejor las necesidades de servicios, de falta de fondos económicos y la coincidencia y competencia entre las iniciativas de servicios.
- Ahora mismo se debe planear en forma estratégica la preparación a los continuos cambios demográficos en la comunidad latina del condado de Mecklenburg.

Seríamos negligentes si no reconociéramos que estas recomendaciones vienen en un tiempo de creciente reticencia para proveer de servicios a los inmigrantes indocumentados con fondos públicos. Sin embargo, como se ha enfatizado en otras secciones de este reporte, la población latina de Charlotte-Mecklenburg está en una trayectoria de continuo cambio y crecimiento. Dado el fuerte crecimiento económico de la región y su importante ascenso como el destino elegido por inmigrantes nacionales y aquellos que nacieron en el extranjero, es cierto que del crecimiento poblacional, una parte significativa será latina. Reconocer y satisfacer las necesidades de los latinos en el condado de Mecklenburg en una manera efectiva y detallada, es crucial para la continua prosperidad de nuestra comunidad y su surgimiento como una ciudad de clase mundial.

## **AFTERWARD: “Asamblea de la Gente”: Reacción y respuesta al estudio**

Inmediatamente después del análisis y preparación de este reporte, la Coalición Latinoamericana organizó y ofreció una reunión con toda la comunidad. El evento se llevo a cabo el sábado 3 de junio del 2006 en la iglesia Bautista de Eastern Hills localizada en Albemarle Road en el lado Este de Charlotte.

El propósito de la “Asamblea de la gente” fue el de compartir los resultados de la investigación con la comunidad latina, solicitar respuestas, individuales y colectivas, sobre el estudio, especialmente sobre sus conclusiones y recomendaciones y para continuar con las discusiones y diálogo alrededor de las necesidades y aspiraciones de los residentes latinos del condado de Mecklenburg.

Como parte del programa, se les invitó a los participantes que atendieron la reunión a que formaran pequeños grupos de discusión en español. En cada uno de estos escenarios se les pidió a los participantes que comentaran sobre el tema del suministro de servicios que afectaron las vidas y la calidad de vida de la comunidad latina del condado de Mecklenburg. Pros y contras, sugerencias para mejorar y experiencias de día en día fueron parte de animadas discusiones. De acuerdo con los temas que contiene este reporte, las sesiones de grupo individuales se enfocaron en el apoyo (la vida como inmigrante y la inmigración); el inicio de negocios, empleo; educación escolar, salud; vivienda y seguridad pública.

En cada discusión de grupo hubo un moderador que guió el proceso en español, se instalaron notas en cuadros de estadísticas y después se transcribieron. Dada la forma organizada de ofrecer libertad a los grupos y las diferencias de estilo en liderazgo, las notas de las conversaciones que se prepararon siguieron diferentes formatos. Por ejemplo, algunas notas están organizadas alrededor de preguntas específicas y respuestas individuales mientras que otras están reducidas a frases marcadas con puntos negros.

Aunque estas diferencias de formato crean una comparación directa imposible entre los grupos de discusión, este tema no se aleja del contenido y la veracidad de la información. Las ideas y la narrativa que ofrecieron estos individuos reflejan la voz de la gran mayoría de la comunidad latina.

### *La vida como inmigrante*

Lo mejor de ser un inmigrante:

- Uno nunca está solo.
- [Capacidad de] diseminar conocimientos sobre nuestra cultura.
- [Capacidad de] mostrar nuestra humanidad.
- Oportunidades de trabajo (sueldos más bajos pero hay oportunidades).
- Bilingüismo.
- Educación escolar para los niños.
- [Capacidad para] mostrar nuestras capacidades.

Lo peor de ser inmigrante:

- Se trabaja por menos dinero incluso cuando uno está cualificado para el trabajo [falta de documentos]
- Discriminación de parte de otros y de nuestra misma gente.
- Tener que competir contra otros hispano (mexicanos, colombianos, costarricenses, etc.)
- Sentirse inseguro, inestabilidad económica, etc.
- Falta de identidad (todos nos convertimos en “mexicanos” para los otros).
- Problemas con la juventud: uso de drogas para evitar problemas raciales.
- Falta de motivación.
- Discriminación en las escuelas de parte de los educadores y maestros.
- Estereotipos.

El cuidado de los ancianos en la familia:

- Los norteamericanos –son fríos; las casas de asistencia.
- Los latinos se quedan en casa; obligación moral; sociable; dificultad para enviar a los ancianos a una casa de asistencia.

Las diferencias en la educación / crianza de los niños en los Estados Unidos.:

- Los latinos no usan niñeras y las guarderías (es preferible no usarlas).
- Deseo por transmitir la cultura del país de origen de uno.
- La creencia de que el maestro tiene que educar al niño.
- Responsabilidades.
- Norteamericanos: independientes.
- Latinos: lazos familiares.

Choque cultural:

- Barreras en el idioma.
- Aceptación.
- Falta de afecto / agresividad.
- No poder trabajar profesionalmente.
- No tener familiaridad o amor.

*Temas de inmigración*

Para usted, ¿cuáles son los beneficios más importantes que la inmigración debe tener – beneficios a corto plazo (tales como permiso de trabajo) o beneficios a largo plazo?

- Seguridad permanente a largo plazo
- Volverse parte integral de la sociedad
- Obtener la ciudadanía eventualmente
- Visitar a la familia
- Con un permiso de trabajo hay una diferencia entre poder obtener un trabajo y poder obtener un trabajo para crecer –cuando se compara con ser un residente permanente legal.

- La ciudadanía le permite a uno pedir y obtener la residencia para otros miembros de la familia.
- La ciudadanía le permite a uno votar y tener participación directa.
- Dicho todo esto, un simple permiso de trabajo todavía le ayuda a uno en forma tremenda.

Aceptaría usted un permiso de trabajo temporal si viniera con la condición de abandonar el país durante varios años antes de aceptarlo?

- No, porque sería empezar algo y después tener que cortar el esfuerzo.
- Depende en las expectativas de cada persona.
- Estas cosas cambian y el que empieza algo con intenciones a corto plazo tal vez después él o ella quiera quedarse.

¿A quien acude con preguntas sobre inmigración?

- Abogados de inmigración (pero normalmente es muy caro)
- En general, otros latinos.
- Organizaciones de servicios legales sin fines de lucro.
- Internet y libros.
- La gente en general no sabe quien ofrece servicios legales
- Compañías de servicios latinos (para ahorrar dinero); aprovechar la comunidad.
- Referencias que dan los trabajadores sociales, líderes religiosos, organizaciones de confianza.

¿Cómo se entera usted sobre las leyes de inmigración que tienen un impacto en usted?

- Periódicos – medios de información hispanos, televisión, Internet, radio, amigos, libros (televisión, Internet y libros son considerados las fuentes más confiables)
- Algunas veces hay contradicciones en la información
- Comparación entre los diferentes medios de información en diferentes idiomas y en el Internet.
- Otras formas de obtener más detalles: escuchar debates en inglés y español, ir a organizaciones representativas para obtener más información.

¿Sabe usted como encontrar un abogado de inmigración?

- Hay diferentes fuentes pero los costos no permiten que la gente use los servicios.
- La falta de certeza de que el abogado puede ayudar no lo deja a uno invertir en el proceso.

¿Sabe usted como determinar si un abogado está licenciado? ¿Cómo determinar si un abogado se especializa en leyes de inmigración?

- Internet.

- Asociaciones de abogados (servicio de referencia de abogados)
- Uno debe de saber primero cómo funciona el sistema.
- Ir a las organizaciones comunitarias para información en general.
- Directorio telefónico
- Recomendaciones personales.

¿Alguna vez le ha ayudado alguien, además de un abogado, con sus papeles de inmigración? ¿Cómo encontró usted a esa persona? ¿Cómo fue la experiencia?

- Miembros de la familia.
- Mucha gente acude a los proveedores de servicios para los latinos con fines de lucro (confían en ellos porque hablan español)
- La comunidad latina está confundida sobre lo que significa ser “notario” en los Estados Unidos.
- La gente no sabe quien está cualificado y/o autorizado para ofrecer servicios.
- Muchos no confían en los abogados u en otros porque ya han abusado de ellos.
- La confianza debe basarse en valores morales y ética profesional.

¿Cuáles son algunas de las dificultades asociadas con la falta de documentos o el estado migratorio?

- Inseguridad, riesgo de deportación.
- Sin acceso a la educación escolar
- No poder viajar al exterior / visitar a miembros de la familia.
- No poder contar con servicios básicos (salud, etc.)
- No poder ejercitar la profesión de uno.
- Falta de oportunidades para crecimiento profesional.
- Salarios más bajos.
- Riesgo de división familiar.
- La gente joven siente ansiedad / temor- su motivación sufre un impacto. Se sienten frustrados.
- Los adultos también sufren de ansiedad, depresión y frustración.
- Deterioración física y psicológica.
- Adicciones.
- Falta de aceptación por parte de los norteamericanos y de otros.
- La comunidad latina se aísla ella misma.

Al obtener un status legal, ¿cómo cambiaría su vida?

- Crecimiento personal y social para el bien propio.
- Poder ayudar mejor a este país.
- Poder participar en el proceso político y gubernamental.
- Poder ayudar a que crezca la base fiscal del país basándose en los impuestos de uno, inversiones, etc.
- Tener más opciones justas y transparentes que podamos usar a través de nuestras vidas.

- Poder comprar propiedades pagando menos intereses.
- Acceso a crédito.
- Igualdad y acceso a la educación escolar.

*Problemas para empezar un negocio.*

- Información importante que se debe saber antes de abrir un negocio.
- Análisis completos de mercado / investigación de productos antes de abrir un negocio.
- Conocer las reglas (las leyes que regulan el tipo de negocio).
- Saber como buscar información.
  - Especialistas, bancos, Coalición latinoamericana.
  - Tomar un curso preparatorio.
  - Visitar oficinas del gobierno para obtener licencias y permisos.
- Necesidad de capital para invertir en el negocio.
- Venta de productos que abusan de la confianza del público.
- Un lugar para exhibir los productos.
- Barreras para tener un negocio.
  - Capital.
  - Conocimiento.
  - Análisis de mercado.
  - Iniciar un negocio en algo que a uno le guste.
  - Crédito (uno debe establecer líneas de crédito).
- Empezar a construir una historia crediticia.
- Las “Loncheras” (lunch-móviles).
  - Algunos negocios se operan con permisos, otros no.
- Obtener permisos para operar un negocio (multas por operar un negocio sin permisos).
- Algo cultural el asumir los riesgos de operar un negocio sin permisos.
- Las barreras del idioma lo mantienen a uno alejado de aprender lo que uno necesita saber.
- Tener que pagar para aprender inglés es una excusa para no aprender el idioma.
- Conocimiento sobre las campañas que llevan a cabo las organizaciones latinas para recolectar dinero.
- Consejos de profesionales cuando se está listo para abrir un negocio.
  - Bancos.
  - Coalición latinoamericana.
  - Otras organizaciones.

*Problemas de empleo.*

- Fuentes estándar
- Se comunican claramente las regulaciones
- Tener un manual de empleo
- Buena movilidad para escalar puestos
- Comprensión sobre enfermedades en la familia (algunos desafíos culturales)



- El acta de ausencia familiar
- Salarios mínimos publicados
- Ausencias por enfermedad
- Algunas veces uno no sabe que tipo de prestaciones se ofrecen
- Limitaciones en el lugar de trabajo debido al inglés (es difícil escalar puestos)
- La familia viene primero; el trabajo es bueno pero la administración del tiempo entre los dos es un desafío.
- El transporte público es un obstáculo para los empleos. Charlotte no está lista para la movilidad.
- Uno viene a trabajar a los Estados Unidos para el futuro de los niños.
- El bienestar familiar determina (para los latinos) las decisiones sobre el lugar de trabajo y el empleo.
- Los problemas de las relaciones de raza se incrementan a los niveles más bajos en los lugares de trabajo. La ignorancia es un factor importante.
- El status de minoría no es una motivación para los latinos como lo es para otras minorías (posible acercamiento socialista).
- El tiempo extra no es muy claro; algunas veces no interesa.
- Peligro de romper buenas y positivas dinámicas de familia con interacciones en el lugar de trabajo en los Estados Unidos (prejuicios de género, problemas culturales, machismo).
- La información en los manuales de los centros de trabajo puede no estar bien explicada para los latinos que no la entienden.
- No se tiene conocimiento sobre las prestaciones de seguro y se les hace renunciar. No hay suficiente apoyo de su propia conexión latina.
- Conocimiento sobre las organizaciones latinas. Joblink y apoyo de empleo pero no hay mucho conocimiento de nada más.
- Los latinos no leen la información disponible en español.
- Falta de un mejor y más directo acercamiento a la comunidad de parte de las organizaciones.
- Falta de infraestructura para apoyo.
- Falta de información cultural y comunicación.
- [Uno] encuentra maltrato para los latinos, especialmente en temas relacionados al cuidado de la salud (servicios médicos).
- Falta de conocimiento sobre derechos acerca de la discriminación.

#### Oportunidades para mejorar:

- Las organizaciones que apoyan a los latinos en nuestra región deben colaborar y coordinar sus esfuerzos para informar a la gente sobre oportunidades de empleo y las leyes.
- Proveer procedimientos estandarizados para los trabajadores indocumentados.
- Los latinos deben ser más proactivos al salir a buscar información.
- Proveer información a las empresas norteamericanas (por ejemplo, entrenamiento cross-cultural) sobre como trabajar con latinos.
- Las empresas norteamericanas no entienden estos problemas.
- Necesidad por ser realista.

- Uso de iglesias y aliados para compartir información.

*Problemas sobre educación escolar:*

¿Ha usted matriculado a algún niño en la escuela pública? ¿Qué fue lo mejor de su experiencia? ¿Qué fue difícil?

- Falta de conocimiento sobre el sistema escolar.
- Folletos sobre cada escuela.
- Falta de orientación para los padres sobre las escuelas.
- Experiencias positivas y negativas (más negativas que positivas para los inmigrantes)
- Posibilidades
- El idioma es una barrera
- Más personal bilingüe.

¿Qué recursos necesita su niño para tener éxito en la escuela? ¿Están disponibles esos recursos? ¿Sabe dónde obtenerlos?

- Salud emocional.
  - Estable.
  - seguro.
  - no se da en las escuelas del CMS.
- Más actividades para el desarrollo de habilidades, por ejemplo, bailes.
- Los padres deben involucrarse más para saber qué programas se ofrecen.
- La Coalición debe expandir programas para las escuelas.
- Maestros que realmente hablen español y conozcan la cultura latina.
- Los padres necesitan ser orientados porque las escuelas en sus países de origen son muy diferentes a las escuelas de aquí.

¿Qué es lo que ayudaría a que su hijo tuviera más éxito en la escuela?

- Valorar la educación escolar de los niños en la misma forma que se valora el trabajo.
- No solamente el apoyo económico sino también el apoyo para el desarrollo de los niños a nivel educacional (especialmente de parte de los padres).
- Un programa que eleve el nivel de conciencia de los padres de familia.
  - Temas relevantes para ambos padres.
  - Temas específicos para madres y padres en forma separada.

¿Planea usted que su hijo vaya a la universidad? Si no, ¿por que no? ¿Qué cosas pueden impedir que su hijo vaya a la universidad.

- La gente sí tiene planes para la universidad.
- Necesitamos adoptar recursos para el futuro.
- TPS (temporary protected status)/status migratorio / el costo además del alto número de estudiantes que dejan la escuela.

¿Alguna vez ha tomado usted un curso en alguna universidad en el área de Charlotte? Si lo ha hecho, ¿le gustaría hacerlo de nuevo? ¿Qué fue lo difícil / fácil del proceso? ¿Qué (si algo) no le permite continuar con esas oportunidades?

- Para los residentes es más fácil que para los individuos indocumentados.
- Costo.
- Community college es más accesible, es mucho más difícil para la universidad.

¿Qué oportunidades educativas le gustaría continuar como adulto? (¿GED, clases de computación, cursos de idioma, educación continua, habilidades ocupacionales, título universitario?)

- Hay interés en continuar con educación para adultos.
- Trabajo social, computadoras, diseño.

¿Alguna vez ha estado en una biblioteca pública? ¿Qué le ayudó / fue difícil durante esta experiencia?

- Sí, muchos han estado en una biblioteca pública.
- Hay libros en español para leer a los niños.
- Necesitan más empleados bilingües.
- Necesitan más materiales en español y computadoras donde los niños puedan hacer sus tareas y otros proyectos.
- Necesitan diferenciar entre aquellos que usan computadoras para entretenimiento personal y aquellos que trabajan en cosas de la escuela.
- Clases de computadoras para adultos
- Un manual con información sobre programas y recursos que hay en las bibliotecas.

#### *Problemas sobre salud:*

- El seguro médico a través del trabajo es muy caro, complicado y no muy eficiente.
- Sin seguro, en Florida se requiere el pre-pago por servicios (cuidados prenatales, hospitalización). El uso del pre-pago no se permite en Carolina del Norte; Recomendaciones al Carolinas Medical Center and Health Department (aproximadamente \$1,000.00 por revisar a dos niños).
- Falta de información sobre la escala de precios por servicios médicos y servicios en general.
- Las visitas a los hospitales son más caras que la visita a un médico privado.
- Hace 14 años no había servicios, hoy la situación es similar.
- Hay una falta de proveedores de servicios biculturales y bilingües.
- Incomodidad durante las entrevistas iniciales debido a las preguntas sobre la capacidad de uno para pagar por los servicios (seguro, etc.).
- Las barreras del idioma no permiten que uno obtenga el mejor servicio (pérdida de crédito).

- Los latinos se aprovechan de otros latinos que no hablan inglés (con seguros médicos, etc.)
- Algunos no buscan ayuda médica por miedo al costo monetario.
- Falta de servicio: falta de servicio personalizado, servicio pobre.
- Se debe escoger al médico de acuerdo a la red del plan de seguros de uno.
- Se escogen proveedores de la lista de proveedores del Medicaid.
- Recomendaciones
- Se debe escoger al médico basados en su capacidad para hablar español.
- Capacidad de pago.
- Frecuentemente los servicios se pagan al contado.
- Los servicios médicos son limitados (dental, vista, cuidados generales).
- Médicos que conocen la cultura latina.
- Poder sentir confianza y buena comunicación
  
- Vidas saludables:
  - Ejercicio (no mucho en la comunidad hispana)
  - Debemos aprender de los anglos para comer en forma más saludable.
  - Ser un ejemplo para los niños (en ejercitarse, comer bien, etc.).
  - Los latinos obligan a sus niños a comer exageradas porciones de comida.
  
- Actividades / salud física en el área:
  - Hay suficientes parques y actividades pero no hay apoyo o información sobre como aprovecharlos.
  - Falta de tiempo para poder usar los servicios disponibles (parques y recreación, etc.).
  - Educar a la población latina sobre actividades.
- Salud mental:
  - [Latinos] no reciben servicios de salud mental.
  - Falta de conocimiento sobre servicios.
  - Fallas en los servicios de Medicaid (sistemáticamente) (no reciben pacientes; tienen más de los que pueden atender)
  - Discriminación (incluso entre hispanos).

### *Problemas de vivienda*

- Propiedad de casas:
  - Proceso fácil porque ahora hay mas información disponible en español
  - Antes de empezar el proceso, los propietarios de casas revisaron la información con sus vecinos y en los periódicos.
  
- Yo compraría una casa si...
  - Dinero.
  - Crédito.
  - Status legal (no quiero perder la casa si salgo del país, o inseguridad sobre el tiempo proyectado de permanencia en el país).

- Edad.
- Razones para mudarse:
  - ...para mudarse a una casa, por el trabajo o la familia, costo de vida, mejores opciones para los niños, preferencias del clima; mejores escuelas, mejores recursos.
  - Generalmente es un proceso fácil encontrar vivienda dentro del presupuesto, aun si el depósito y la historia crediticia son un desafío. Es importante para la gente investigar los vecindarios antes de mudarse a ellos.
- Problemas con propietarios que rentan:
  - Se pide identificación para probar el status legal.
  - Las quejas tienen que ir hasta la máxima autoridad para que se solucionen los problemas.
  - Los problemas con el mantenimiento y las reparaciones –cuando se amenaza con llamar a los medios de comunicación se solucionan los problemas.
- Sugerencias:
  - Una organización comunitaria para ayudar con vivienda y asentamiento, y/o una lista comunitaria de vivienda que sea amigable hacia los inmigrantes.
  - Necesidad por educar a los inmigrantes y a los dueños que rentan para que los inmigrantes aprendan acerca de los estándares y expectativas y viceversa. Algunos inmigrantes abusan de los departamentos y les dan una mala reputación a todos.
- Vecinos:
  - Nivel del ruido –no se puede bailar porque se molesta a los vecinos.
  - Mascotas.
  - Falta de estacionamiento –difícil de tener visitas.
  - Del lado positivo, cuando uno mismo se presenta a los vecinos, puede resultar en buenas relaciones.
  - Un policía le dio una multa a una persona en un grupo porque un vecino llamó quejándose del ruido (música / perro)
- Vecindarios para niños:
  - Tranquilos, seguros.
  - Sin tráfico.
  - Más espacios / se necesitan jardines de juegos para los niños y los jóvenes.
  - Charlotte necesita áreas de recreación para los adolescentes, lugares de reunión (hay lugares para los jóvenes pero cuestan dinero).
- Seguridad:
  - Incremento en asaltos. Los asaltos por parte de los afro-americanos es un problema. La seguridad en las escuelas tiene que ser una prioridad.

- Privacidad:
  - No hay privacidad, la cultura es diferente; la gente se enoja más fácilmente acerca de las cosas.
  - La frecuencia de malas noticias en la comunidad le da mala reputación a los inmigrantes. “Clima de persecución”.
  
- Aspiraciones y sueños con respecto a la vivienda:
  - Resolver el status legal para que uno pueda considerar la compra de una casa y establecer su vida aquí.
  - Comprar un edificio, vivir en la parte de abajo y tener un centro cultural para la juventud arriba.
  - Comprar una casa aquí, regresar al país natal y jubilarse en la playa.
  - Quedarse aquí para darles a los niños más oportunidades.
  - Vivir en un lugar con oportunidades para trabajar y disfrutar de la vida.
  - Vivir en una casa grande con un estudio para un grupo musical.

### *Problemas de seguridad pública*

¿Qué es la seguridad?

- Confianza
- La gente/ el público en general.
- Las leyes
- Dios
- La policía
- Los amigos.
- Los líderes a todos niveles.
- Seguridad de documentos (en contra de fraude)
- Sentirse seguro dentro de la comunidad.
- Seguridad física.
- Auto estima y confianza en uno mismo
- Status migratorio
- Para los niños en la escuela.

¿Qué medidas preventivas toma usted para su propia seguridad y la de su familia?

- Estar informado.
- Números telefónicos.
- “Tips”.
- Estrategias
- Los padres designan guardianes locales y en los países de origen para los niños menores (en casos de emergencia o accidente)
- Conocer bien a los vecinos de uno.
- Comunicación con iglesias y con la iglesia a la que se va.
- Tener al día los documentos de identificación y de viaje.

#### Cuidado de niños:

- En casa:
  - Uso del Internet para instrucción.
  - Manuales (futuro)
  - Alarmas
  - Guardar químicos
  - Precauciones con aparatos eléctricos y fuego.
- Fuera de la casa:
  - Uso de bibliotecas para instrucción.
  - Vecinos (comportamiento)
  - Consejos familiares
  - Involucrar a los niños en actividades constructivas
  - Notificaciones personales a la mano
  - Perros guardianes.

¿Cuál es el riesgo de seguridad más grande en su casa, vecindario, escuela, lugar de trabajo, etc.?

- Desastres naturales
- Lugar de trabajo –salidas y planes de emergencia, conocimiento de estrategias de emergencia, armas y violencia.
- Escuelas –armas, violencia.
- Vecindarios –racismo, división entre la comunidad latina (por la raza, grupo étnico), pandillas.
- Casa –fuego, químicos, productos de limpieza.
- Lugares públicos –dejar a los niños sin supervisión en un coche, robos en los estacionamientos o en las máquinas ATM, anuncios de emergencia, mantenimiento de aceras/banquetas.
- Salud –abuso, maltrato, enfermedades venéreas, presión sanguínea alta, gente que no quiere o no puede recibir servicios médicos.

Experiencias con quienes hacen cumplir las leyes:

- El robo de identificación no es considerado una emergencia.
- Respuestas de la policía –buena experiencia.
- Los servicios bilingües ayudan mucho.
- La situación de inmigración actual hace que uno no llame a la policía a menos que sea una situación de vida o muerte.
- La policía algunas veces dice una cosa y hace otra.

¿Alguna vez se ha sentido en peligro en Charlotte?

- Casos de divorcio –acusaciones falsas, amenazas.
- Uso de servicios y organizaciones legales para recibir ayuda.
- Robo de identificación y robo de información bancaria.
- Alguna gente no busca ayuda por miedo o falta de conocimiento.

Violencia doméstica:

- Mujeres, hombres y niños son víctimas.
- Charlotte ofrece recursos; las víctimas no los aprovechan lo suficiente.
- Falta de educación para los padres de familias y niños, las organizaciones comunitarias deben educar.
- Amenazas –físicas, verbales, asaltos sexuales (la respuesta frecuentemente es ignorarlas hasta cierto punto).

Discriminación:

- En el trabajo, en hospitales, bancos, negocios, el uso del español en los lugares de trabajo.

¿Porta usted un arma o conoce a alguien que la porte?

- No—la mantengo en la casa.
- Pandilleros.
- Navajas, pistolas, bates, aerosol, rifles.
- Muchos adultos las tienen para defensa personal.
- Algunos tienen permisos y otros no.
- No todo el que tiene un arma la tiene para delinquir, para algunos es cultural.



## **APÉNDICE A. INVENTARIO DE SERVICIOS LATINOS**

Una parte auxiliar de la Evaluación de las necesidades de la comunidad Latina fue el desarrollo de un inventario de servicios que tenga un historial de la naturaleza, lugar de localidad y de accesibilidad a los proveedores de servicios. En lugar de una lista de colección, este inventario se limitó a organizaciones y agencias que estaban, ya fuera orientadas a servir a la comunidad latina de Mecklenburg, o que han incorporado en la entrega de sus servicios la traducción e interpretación de materiales al español y que estaban disponibles inmediatamente para todos aquellos que buscaban ayuda o información.

Estas oportunidades de servicio se compilaron a través de un proceso de colección de capas múltiples. Esto empezó con la identificación de servicios a través del teléfono, la encuesta y etapas de la entrevista de este estudio, seguido subsecuentemente por análisis de directorios telefónicos en español, periódicos y listas desarrolladas en forma independiente por agencias como la Coalición latinoamericana y el Mayor's International Task Force. Por último, se les llamó por teléfono a estas inscripciones para pedirles que confirmaran la naturaleza de su servicio; el lugar donde se localiza el servicio principal; si tenían inmediatamente a disposición de su clientela, o no, empleados que hablaran español; y si regularmente traducían, o no, materiales escritos en inglés al español distribuidos al público y/o a sus clientes. Si bien esta lista no contiene detalladamente todos los servicios disponibles para la comunidad latina de la ciudad, si captura una proporción substancial de aquellos que tangiblemente desean satisfacer sus necesidades en el condado de Mecklenburg. Aún más importante es que está estructurada para incluir aquellos servicios que son de más fácil acceso en términos de comunicación lingüística y que tienen raíces en los sectores públicos y sin fines de lucro. En general, y en parte, este inventario se usó como base para los componentes de la encuesta por correo y la falta de correspondencia de espacio de este estudio.

## Apoyo

Caminando en las Carolinas WSOC-TV/WAXN-TV	1100 S Mint St		Charlotte	NC	28203	(704) 347-5885
Charlotte Mecklenburg Community Relations Committee	600 East 4th St		Charlotte	NC	28202	(704) 336-2424
Children's Law Center	601 East 5th St		Charlotte	NC	28202	(704) 331-9474
Council for Children, Inc.	601 East 5th St		Charlotte	NC	28202	(704) 372-7961
El Progreso Hispano	1101 Tyvola Rd	Suite 105	Charlotte	NC	28217	(704) 529-6728
Gay - Lesbian Community Center	1401 Central Ave		Charlotte	NC	28202	(704) 333-0144
Guardian ad Litem	720 East 4th St	Suite 202	Charlotte	NC	28202	(704) 417-1853
Hispanic Voter Coalition	6337 Park South Dr		Charlotte	NC	28210	(704) 554-0132
Honorary Consul of Nicaragua	5205 Monroe Rd	Suite C	Charlotte	NC	28205	(704) 537-1230
Honorary Consulate Guatemala	201 S Dotger Ave		Charlotte	NC	28207	(704) 333-5958
Honorary Mexican Consulate	4424 Taggart Creek Rd	P.O. Box 196	Charlotte	NC	28208	(704) 394-2190
Iglesia Bautista Hispana de Hickory Grove	7424 E W.T. Harris Blvd		Charlotte	NC	28227	(704) 531-4060
Immigrant Advocacy Project	322 Hawthorne St		Charlotte	NC	28204	(704) 333-8099
International House	322 Hawthorne St		Charlotte	NC	28204	(704) 333-8099
<i>Latin American Council of Charlotte</i>	322 Hawthorne Ln	International House	Charlotte	NC	28204	(704) 432-6970
La Casa del Ecuatoriano	1101 Tyvola Rd		Charlotte	NC	28217	(704) 586-0463
La Casa Latino Americanan de las Carolinas, Inc	100 Belmont-Mt Holly Rd	Belmont Abbey College	Charlotte	NC	28217	(704) 825-6812
La Noticia	6101 Idlewild Rd	Suite 328	Charlotte	NC	28212	(704) 568-6966
Latin American Coalition	4949 B-Albemarle Rd		Charlotte	NC	28212	(704) 531-3848
<i>Immigration and Consumer Rights Program</i>	4949 B-Albemarle Rd		Charlotte	NC	28212	(704) 531-2848
<i>Labor Rights Program</i>	4949 B-Albemarle Rd		Charlotte	NC	28212	(704) 531-2848
Legal Aid of North Carolina	1431 Elizabeth Ave		Charlotte	NC	28204	(704) 971-2621
Legal Services of Southern Piedmont	1431 Elizabeth Ave		Charlotte	NC	28204	(704) 376-1600
Mi Casa Su Casa	6030 Albemarle Rd		Charlotte	NC	28212	(704) 536-9845
National Conference for Community and Justice (NCCJ)	740 West 5th St		Charlotte	NC	28204	(704) 334-0053
North Carolina Community Action	11709 Fruehauf Dr		Charlotte	NC	28273	(704) 568-6088
Our Lady of Guadalupe Catholic Church	6212 Tuckaseegee Rd		Charlotte	NC	28214	(704) 391-6594
Que Pasa	4425 Randolph Rd	Suite 100	Charlotte	NC	28211	(704) 319-5044 ext 214
The Urban League of Central Carolinas	740 West 5th St		Charlotte	NC	28202	(704) 373-2256
Time Warner Cable-Univision	3140 W Arrowood Rd		Charlotte	NC	28273	(704) 378-2952

Trial Court Administrator Office of the 26th District	800 E 4th St	Suite 311	Charlotte	NC	28202	(704) 417-1858
WBZK 980 AM "Amanecer en América"	4321 Stewart Andrew Blvd	Suite E	Charlotte	NC	28217	(704) 665-8240
WKRE 1060 La Maquina Musical	4801 E Independence Blvd		Charlotte	NC	28212	(704) 537-9767
WNOW 1030 AM "Digalo Sin Miedo"	4321 Stewart Andrew Blvd	Suite E	Charlotte	NC	28217	(704) 665-9355

### Desarrollo económico y finanzas personales

B.R.I.D.G.E. Jobs Program	800 Briar Creek Rd	Suite FF405	Charlotte	NC	28206	(704) 377-5371
Better Business Bureau, Consumer Foundation	5200 Park Rd	Suite 202	Charlotte	NC	28209	(704) 545-8597 ext 207
Charlotte Metro Credit Union	718 Central Ave		Charlotte	NC	28204	(704) 375-0183
Charlotte Saves, Inc.	5960 Fairview Rd	Suite 200	Charlotte	NC	28210	(704) 556-1260
Cooperative Latina	4801 East Independence Blvd		Charlotte	NC	28212	(704) 531-0201
Latin American Coalition	4949 B-Albemarle Rd		Charlotte	NC	28212	(704) 531-3848
<i>Diversity and Cultural Sensitivity Training</i>	4949 B-Albemarle Rd		Charlotte	NC	28212	(704) 531-2848
<i>Housing and Financial Literacy Counseling Program</i>	4949 B-Albemarle Rd		Charlotte	NC	28212	(704) 531-2848
<i>Job Bank</i>	4949 B-Albemarle Rd		Charlotte	NC	28212	(704) 531-2848
Latin American Chamber of Commerce of Charlotte	124 E. Independence Blvd	Suite 205	Charlotte	NC	28204	(704) 321-0910
Público Library of Charlotte and Mecklenburg County	310 N Tryon St		Charlotte	NC	28202	(704) 336-2725
<i>Small Business Information Center</i>	310 N. Tryon St.		Charlotte	NC	28202	(704) 432-0505
The Urban League of Central Carolinas	740 West 5th St		Charlotte	NC	28202	(704) 373.2256

### Educación

Ballet Folklorico "Las Americas"	11709 Fruehauf Dr		Charlotte	NC	28273	(704) 542-6839
Big Brothers Big Sisters of Greater Charlotte	740 West 5th St		Charlotte	NC	28202	(704) 377-3963 ext 32
Boy Scouts of América, Mecklenburg County Council	1410 East 7th St		Charlotte	NC	28204	(704) 342-9327
Bravo Bilingual Service	1100 South Mint St	Suite 107	Charlotte	NC	28203	(704) 365-2685
Central Piedmont Community College	1325 East 7th St		Charlotte	NC	28204	(704) 330-6172
Charlotte Mecklenburg Schools	701 E Second St		Charlotte	NC	28202	(980) 343-3000
<i>Bright Beginnings</i>	701 E Second St		Charlotte	NC	28202	(980) 343-3000
<i>ESL</i>	701 E Second St		Charlotte	NC	28202	(980) 343-3000
<i>More for 4</i>	701 E Second St		Charlotte	NC	28202	(980) 343-3000
<i>New Horizons</i>	701 E Second St		Charlotte	NC	28202	(980) 343-3000

<i>Tutoring</i>	701 E Second St		Charlotte	NC	28202	(980) 343-3000
<i>Smith Academy of International Languages</i>	600 Tyvola Rd		Charlotte	NC	28210	(980) 343-5815
<i>Collinswood Language Academy</i>	4000 Applegate Rd		Charlotte	NC	28209	(980) 343-5820
Charlotte-Mecklenburg Schools Second Language	700 East Stonewall St		Charlotte	NC	28202	(704) 343-6975
Communities in Schools of Charlotte-Mecklenburg	601 East 5th St	Suite 200	Charlotte	NC	28202	(704) 335-0601
County Jail - "Adelante" Program	5235 Spector Dr		Charlotte	NC	28269	(704) 496-4140
CPC Adult ESL Programs	1201 Elizabeth Avenue		Charlotte	NC	28235	(704) 330-6041
Latin American Coalition	4949 B-Albemarle Rd		Charlotte	NC	28212	(704) 531-3848
<i>Cultural Heritage</i>	4949 B-Albemarle Rd		Charlotte	NC	28212	(704) 531-2848
<i>English as a Second Language Classes</i>	4949 B-Albemarle Rd		Charlotte	NC	28212	(704) 531-2848
<i>Latin American Festival</i>	4949 B-Albemarle Rd		Charlotte	NC	28212	(704) 531-2848
<i>Latino Youth Group</i>	4949 B-Albemarle Rd		Charlotte	NC	28212	(704) 531-2848
<i>Mentor-Tutor Program</i>	4949 B-Albemarle Rd		Charlotte	NC	28212	(704) 531-2848
<i>Tertulias</i>	4949 B-Albemarle Rd		Charlotte	NC	28212	(704) 531-2848
Girl Scouts, Hornets' Nest Council	7007 Idlewild Rd		Charlotte	NC	28212	(704) 731-6500
H.E.L.P.	800 Briar Creek Rd		Charlotte	NC	28205	(704) 377-5371
Intercultural Outreach Programs, UNCC	9201 University City Blvd		Charlotte	NC	28223	(704) 687-3059
International House	322 Hawthorne St		Charlotte	NC	28204	(704) 333-8099
<i>Citizenship Classes</i>	322 Hawthorne St		Charlotte	NC	28202	(704) 333-8099
<i>English Tutor Program</i>	322 Hawthorne St		Charlotte	NC	28204	(704) 333-8099
Latin American Women's Association	PO Box 471854	P.O. Box 414	Charlotte	NC	28247	(704) 552-1003
Mayor's International Cabinet	600 East 4th St		Charlotte	NC	28202	(704) 336-2174
Mayor's Mentoring Alliance	600 E Trade St		Charlotte	NC	28202	(704) 377-1100
Mecklenburg County Dept. of Social Services	301 Billingsley Rd		Charlotte	NC	28211	(704) 353-0676
<i>"Just 1 Call"</i>	301 Billingsley Rd		Charlotte	NC	28211	(704) 432-1111
<i>Reach Out and Read</i>	301 Billingsley Rd		Charlotte	NC	28211	(704) 712-0011
Mecklenburg County Parks and Recreation Department	5841 Brookshire Blvd		Charlotte	NC	28216	(704) 336-3854
Mint Museum	2730 Randolph Rd		Charlotte	NC	28207	(704) 337-2031
Mi Casa Su Casa	6030 Albemarle Rd		Charlotte	NC	28212	(704) 536-9845
<i>Parent Education Classes</i>	6030 Albemarle Rd		Charlotte	NC	28212	(704) 536-9845
<i>Spanish Literacy Classes</i>	6030 Albemarle Rd		Charlotte	NC	28212	(704) 536-9845
<i>ESL Classes</i>	6030 Albemarle Rd		Charlotte	NC	28212	(704) 536-9845
Project Head Start	700 Parkwood Ave		Charlotte	NC	28205	(704) 371-7420
Público Library of Charlotte and Mecklenburg County	310 N Tryon St		Charlotte	NC	28202	(704) 336-2725
<i>Amigos de la biblioteca</i>	310 N Tryon St		Charlotte	NC	28202	(704) 336-7747
<i>Connections That Count, Conexiones Que Cuentan</i>	310 N Tryon St		Charlotte	NC	28202	(704) 336-6234

<i>Programs for Adults in Spanish</i>	310 N Tryon St		Charlotte	NC	28202	(704) 432-1573
Right Moves for Youth, Inc.	1031 S. Caldwell St.	Suite 102	Charlotte	NC	28204	(704) 377-4425
Safe Kids Charlotte Mecklenburg (Mecklenburg EMS Agency)	4525 Statesville Rd		Charlotte	NC	28269	(704) 943-6000
Smart Start of Mecklenburg County	601 E. 5th Street		Charlotte	NC	28202	(704) 377-6588
United Way Referral Service	301 Brevard St		Charlotte	NC	28202	(704) 372-7170

## Salud

Ada Jenkins Center	212 Gamble St.		Davidson	NC	28036	(704) 896-0471
Alcoholics Anonymous	1623 N Tryon St		Charlotte	NC	28206	(704) 372.2406
Alexander Youth Network	6220 Thermal Rd		Charlotte	NC	28211	(704) 944-6090
American Cancer Society	6000 Fairview Rd	Suite 200	Charlotte	NC	28210	(704) 552-6147
American Diabetes Association--Central NC	222 S Church St	Suite 336-M	Charlotte	NC	28202	1-888-DIABETES x 3263
American Lung Association of NC	5315 Greenbrook Dr		Charlotte	NC	28205	1-800-586-4872
American Red Cross, Greater Carolinas Chapter	2425 Park Road	P.O. Box 365	Charlotte	NC	28203	(704) 376-1661
Área Mental Health	249 Billingsley Rd		Charlotte	NC	28211	(704) 336-6449
Behavioral Health Center-CMC	501 Billingsly Rd.		Charlotte	NC	28211	(704) 358-2800
BELLAS (Breastfeeding Encouragement Learning Liaison and Support	249 Billingsley Rd		Charlotte	NC	28211	(704) 336-6449
BELLAS (Breastfeeding Encouragement Learning Liaison and Support	2845 Beatties Ford Rd		Charlotte	NC	28216	(704) 336-6449
Carolinas HealthCare System	1000 Blythe Blvd	P.O. Box 328	Charlotte	NC	28203	(704) 355-2000
Catholic Social Services	1123 S Church St.		Charlotte	NC	28203	(704) 370-3277
Center for Maternity and Infant Health	3601 Central Ave		Charlotte	NC	28205	(704) 536-9845
Central Care Clinic	3007 Central Ave		Charlotte	NC	28205	(704) 567-8218
Centro de Salud Betesda	133 Stetson Dr		Charlotte	NC	28262	(704) 596-5606
Charlotte Community Health	349 Billingsley Rd		Charlotte	NC	28211	(704) 316-6563
Charlotte Speech and Hearing Center	210 E Woodlawn Rd		Charlotte	NC	28202	(704) 523-8027
Chemical Dependency Center of Charlotte Mecklenburg	100 Billingsley Road		Charlotte	NC	28211	(704) 376-7447
Child Care Resources, Inc.	4601 Park Rd		Charlotte	NC	28209	(704) 376-6697
CMC Biddle Point	1801 Rozzelles Ferry Rd		Charlotte	NC	28216	(704) 446-9987
CMC Eastland Clinic	5516 Central Ave		Charlotte	NC	28212	(704) 446-1100
CMC Myers Park	1350 South Kings Drive		Charlotte	NC	28207	(704) 446-1422
CMC North Park Clinic	251 Eastway Dr		Charlotte	NC	28213	(704) 446-9991

CMC North Park Dental Care	Beatties Ford Rd	P.O. Box 32861	Charlotte	NC		(704) 355-2165
Community Health Clinic	3040 Eastway Drive		Charlotte	NC	28205	(704) 316-6561
Community Health Service	2704 Baltimore Ave		Charlotte	NC	28203	(704) 375-0172
Community Health Services	1401 7th St		Charlotte	NC	28204	(704) 248-3715
Community Link, Programs of Travelers Aid Society	910 N Alexander St		Charlotte	NC	28206	(704) 334-7288
Crisis Assistance Ministry	500 Sprat St		Charlotte	NC	28206	(704) 371-3001
Dental Clinical Services	2845 Beatties Ford Rd		Charlotte	NC	28211	(704) 336-6449
Dental Health Care	1601 Rozzelles Ferry Rd		Charlotte	NC	28208	(704) 350-7300
Developmental Disabilities Services through Area Mental Heal	3500 Ellington Street		Charlotte	NC	28211	(704) 336-8214
Energy Committed to Offenders	904 Pecan Ave		Charlotte	NC	28205	(704) 374-0762
Family Planning Clinic	249 Billingsley Rd		Charlotte	NC	28211	(704) 336-6449
Family Planning Clinic	2845 Beatties Ford Rd		Charlotte	NC	28261	(704) 336-6449
Family Reproductive Center	700 Hebron St		Charlotte	NC	28273	(704) 551-0808
Fighting Back Program	2845 Beatties Ford Rd		Charlotte	NC	28261	(704) 336-4634
First Foundation Clinic	4938 Central Ave		Charlotte	NC	28205	(704) 567-0465
Florence Crittenton Services	1300 Blythe Blvd	P.O. Box 363	Charlotte	NC	28236	(704) 372-4663
Gaffney Health Services	8825 E W.T. Harris	Suite 106	Charlotte	NC	28227	(704) 566-6332
Goodwill Industries of the Southern Piedmont	2122 Freedom Dr		Charlotte	NC	28208	(704) 372-3434
Harvest Kitchen	1800 Brewton Dr		Charlotte	NC	28206	(704) 333-4280
Hispanic Baptist Church "The Voice of Hope"	7122 Robinson Church Rd		Charlotte	NC	28215	(704) 537-7133
Hope Haven, Inc.	3815 N Tryon St		Charlotte	NC	28206	(704) 372-8809
Hospice at Charlotte	1420 E 7th St		Charlotte	NC	28204	(704) 335-3578
Immunization Program	249 Billingsley Rd		Charlotte	NC	28211	(704) 336-6449
Immunization Program	2845 Beatties Ford Rd		Charlotte	NC	28216	(704) 336-6449
Lead Poisoning Prevention Program	2845 Beatties Ford Rd		Charlotte	NC	28216	(704) 336-6449
Lifespan	601 N Graham		Charlotte	NC	28202	(704) 333-7107
Loaves and Fishes		P.O. Box 112	Charlotte	NC	28220	704-523-4333
<i>Loaves and Fishes (Pantry Location - ADA Jenkins Center)</i>	212 Gamble St		Davidson	NC	28036	
<i>Loaves and Fishes (Pantry Location - Calvary United Methodist)</i>	512 West Blvd		Charlotte	NC	28203	
<i>Loaves and Fishes (Pantry Location - First Presbyterian Church)</i>	200 W Trade St		Charlotte	NC	28202	
<i>Loaves and Fishes (Pantry Location - Holy Comforter Episcopal)</i>	2701 Park Rd		Charlotte	NC	28209	
<i>Loaves and Fishes (Pantry Location - Huntersville United Metho</i>	233 Ranson Dr		Huntersv i	NC	28078	

<i>Loaves and Fishes (Pantry Location - Mi Casa Su Casa)</i>	6030 Albemarle Rd		Charlotte	NC	28212	
<i>Loaves and Fishes (Pantry Location - Mt. Carmel Baptist Church)</i>	3201 Tuckaseegee Rd		Charlotte	NC	28208	
<i>Loaves and Fishes (Pantry Location - New Emmanuel Congregation)</i>	3546 Beatties Ford Rd		Charlott	NC	28216	
<i>Loaves and Fishes (Pantry Location - Plaza United Methodist)</i>	5600 The Plaza		Charlotte	NC	28215	
<i>Loaves and Fishes (Pantry Location - St. Andrews Episcopal)</i>	3601 Central Ave		Charlotte	NC	28205	
<i>Loaves and Fishes (Pantry Location - St. Giles Presbyterian)</i>	2027 Emerywood Dr		Charlott	NC	28210	
<i>Loaves and Fishes (Pantry Location - Statesville Ave. Presbyterian)</i>	3435 Nevins Rd		Charlotte	NC	28206	
Male's Place	249 Billingsley Rd		Charlotte	NC	28211	(704) 336-6423
Mammography	2845 Beatties Ford Rd		Charlotte	NC	28216	(704) 336-6449
Maternity Care Coordination	249 Billingsley Rd		Charlotte	NC	28211	(704) 336-6449
Maternity Care Coordination	2845 Beatties Ford Rd		Charlotte	NC	28216	(704) 336-6449
McLeod Addictive Disease Center	145 Remount Rd		Charlotte	NC	28203	(704) 332-9001
Mecklenburg Area Mental Health	3726 Latrobe Dr.		Charlotte	NC	28211	(704) 336-6404
Mecklenburg County Dept. of Social Services	301 Billingsley Rd		Charlotte	NC	28211	(704) 353-0676
<i>Senior Nutrition, DSS (Centralized Intake)</i>	301 Billingsley Rd		Charlotte	NC	28211	(704) 336-4812
Mental Health Association of Central Carolinas	3701 Latrobe Dr.	Suite 140	Charlotte	NC	28211	(704) 365-3454
Metrolina AIDS Project	127 Scalybark Rd	P.O. Box 326	Charlotte	NC	28209	(704) 333-1435
Metrolina Association for the Blind	704 Louise Ave		Charlotte	NC	28204	(704) 372-3870
Mi Casa Su Casa	6030 Albemarle Rd		Charlotte	NC	28212	(704) 536-9845
<i>Maternity and Infant Health</i>	6030 Albemarle Rd		Charlotte	NC	28212	(704) 536-9845
<i>Pre-Natal Classes</i>	6030 Albemarle Rd		Charlotte	NC	28212	(704) 536-9845
<i>Loaves and Fishes (Pantry Location)</i>	6030 Albemarle Rd		Charlotte	NC	28212	(704) 536-9845
Physicians Reach Out	601 East 5th St	Suite 501	Charlotte	NC	28202	(704) 371-4740
Planned Parenthood	4822 Albemarle Rd	Suite 103	Charlotte	NC	28205	(704) 536-7233
Pregnancy Care Center	1311 Morehead Ave		Charlotte	NC	28204	(704) 716-3643
Presbyterian Hospital	100 N Tryon St		Charlotte	NC	28202	(704) 384-7085
Program Confianza (Mecklenburg County Women's Commission)	700 N Tryon St	Hal Marshall Building	Charlotte	NC	28202	(704) 432-6970
RAIN-Regional AIDS Interfaith Network	P.O. Box 37190		Charlotte	NC	28237	(704) 372-7246
Safety and Health Council	900 Baxter St	Suite100	Charlotte	NC	28204	(704) 334-7242
Saint Andrews Episcopal Church	3601 Central Ave		Charlotte	NC	28205	(704) 537-0370
Second Harvest Food Bank of Metrolina	500-B Spratt St		Charlotte	NC	28206	(704) 376-1785
Sexually Transmitted Disease Control Clinic	249 Billingsley Rd		Charlotte	NC	28211	(704) 336-6449

Sexually Transmitted Disease Control Clinic	2845 Beatties Ford Rd		Charlotte	NC	28216	(704) 336-6449
Smart Start	249 Billingsley Rd		Charlotte	NC	28211	(704) 336-6449
Smart Start	2845 Beatties Ford Rd		Charlotte	NC	28216	(704) 336-6449
Solomon House Hispanic Outreach	200 S Main St		Huntersville	NC	28078	(704) 875-7727
Strengthening Families Program	100 Billingsley Rd		Charlotte	NC	28211	(704) 376-7447
Substance Abuse Chemical	429 Billingsley Rd		Charlotte	NC	28211	(704) 336-3067
Substance Abuse Counseling	1801 N Tryon St		Charlotte	NC	28206	(704) 777-0970
Teen Health Connection	251 Eastway Dr		Charlotte	NC	28205	(704) 921-6024
The ARC of Mecklenburg	2824 N Davidson		Charlotte	NC	28205	(704) 332-4535
The Carolina Poison Center	4400 Golf Acres Drive		Charlotte	NC	28202	(800) 222-1222
The Relatives, Inc.	1100 East Boulevard		Charlotte	NC	28203	(704) 377-0602
Tuberculosis (TB) Control and Treatment Services	2845 Beatties Ford Rd		Charlotte	NC	28216	(704) 336-6449
United Family Services	601 East 5th St		Charlotte	NC	28202	(704) 332-9034
Women, Infants and Children (WIC) Program	249 Billingsley Rd		Charlotte	NC	28211	(704) 336-6449
Women, Infants and Children (WIC) Program	2845 Beatties Ford Rd		Charlotte	NC	28216	(704) 336-6449
Women's Health Program	249 Billingsley Rd		Charlotte	NC	28211	(704) 336-6449
Women's Health Program	2845 Beatties Ford Rd		Charlotte	NC	28216	(704) 336-644
YMCA of Greater Charlotte, Inc	500 E Morehead St	Suite 300	Charlotte	NC	28202	(704) 716-6200

## Vivienda

Charlotte Apartment Association	711 E Morehead St		Charlotte	NC	28202	(704) 334-9511
Charlotte Housing Authority	1301 South Blvd		Charlotte	NC	28203	(704) 353-0906
Charlotte Emergency Housing	2410 The Plaza	P.O. Box 937	Charlotte	NC	28205	(704) 335-5488
Fair Housing Testing Program	600 E. Trade St		Charlotte	NC	28202	(704) 432-2724
Habitat for Humanity	516 E. 35th Street	PO Box 34397	Charlotte	NC	28205	(704) 376-2054
Mi Casa Su Casa	6030 Albemarle Rd		Charlotte	NC	28212	(704) 536-9845
Salvation Army Emergency Assistance Program	534 Spratt St		Charlotte	NC	28206	(704) 348-2560
Uptown Shelter	1210 N Tryon St		Charlotte	NC	28206	(704) 334-3187 x111
Urban Ministry Center	945 N College St		Charlotte	NC	28206	(704) 347-0278

## Seguridad pública



Battered Women's Shelter	P.O. Box 220		Charlotte	NC	28222	(704) 332-2513
Charlotte Mecklenburg Police Department Family Services Bureau	608 East 5th St		Charlotte	NC	28202	(704) 336-2811
Charlotte-Mecklenburg Police Department	601 E Trade St		Charlotte	NC	28202	(704) 332-9857
<i>Crime Prevention</i>	601 E Trade St		Charlotte	NC	28202	(704) 336-2310
<i>Crime Stopper</i>	601 E Trade St		Charlotte	NC	28202	(704) 336-7517
<i>Gang Intelligence Unit</i>	601 E Trade St		Charlotte	NC	28202	(704) 336-2260
<i>Gang of One</i>	601 E Trade St		Charlotte	NC	28202	(704) 432-4264
<i>International Relations Unit</i>	601 E Trade St		Charlotte	NC	28202	(704) 336-7651
Domestic Violence	720 East 4th St		Charlotte	NC	28202	(704) 336-4126
Domestic Violent Court Services	720 East 4th St		Charlotte	NC	28202	(704) 336-4126
DSS - Child Protection Services	720 East 4th St		Charlotte	NC	2820	(704) 336-2131
Family Center, Inc	1516 Elizabeth Ave		Charlotte	NC	28235	(704) 376-7180
Mi Casa Su Casa	6030 Albemarle Rd		Charlotte	NC	28212	(704) 536-9845
<i>Hispanic/Latino Crime Prevention Task Force</i>	6030 Albemarle Rd		Charlotte	NC	28212	(704) 536-9845
Rape Crisis Assistance	601 East 4th St	Suite 400	Charlotte	NC	28202	(704) 375-9900
Rape Crisis Recovery Foundation	2709 Milton Rd, Suite 2	P.O. Box 561	Charlotte	NC	28256	(704) 493-3088
Sherriff's Office	700 East 4th St		Charlotte	NC	28202	(704) 336-8635
Victim Assistance & Rape Crisis	601 East 5th St	Suite 400	Charlotte	NC	28202	(704) 332-9034

## **APÉNDICE B.**

### **ENTREVISTAS CON INFORMANTES CLAVES PARA LA EVALUACIÓN DEL PROYECTO SOBRE LAS NECESIDADES DE LA COALICIÓN LATINOAMERICANA**

## **APÉNDICE B.**

Abajo aparecen los 41 líderes comunitarios del condado de Mecklenbur y proveedores de servicios que fueron entrevistados como parte del Proyecto de evaluación de las necesidades latinas entre septiembre del 2005 y marzo del 2006. Si bien no se incluyó en este proceso a cada uno de los líderes del condado o proveedor de servicios, los individuos que participaron en este componente de la investigación son ampliamente representativos de liderazgo local y capacidad organizativa. Adicionalmente, se incluyeron las narrativas de otros tres informantes que fueron entrevistados anteriormente por el equipo de investigación para un proyecto de investigación relacionado.

#### *Entrevistas del otoño del 2005 y la primavera del 2006*

Carolina Abello, Latino Treatment Supervisor, Chemical Dependency Center of Mecklenburg County

Diego Anselmo, Captain Steel Creek Division and formerly of the International Relations Unit, Charlotte-Mecklenburg Police Department

Men Tchaas Ari, Limited English Proficiency Coordinator, Mecklenburg County Department of Social Services

Alan D. Becker, Publisher, Que Pasa Charlotte

Anne Brinkley, Principal, Hidden Valley Elementary School

Rebecca Brown, Psychologist, Specialized Behavioral Support, Exceptional Children's Program, Charlotte Mecklenburg Schools

Eugene Buccelli, Senior Vice President of Operations, Urban League of Central Carolinas

Natalie Burman, United Way of Central Carolinas

Mary Burnett, Principal, Winterfield Elementary School

Maura Chavez, Interpreter Manager, North Carolina State, Civil Court Administration

Hilda Diaz, School Nurse, Montclair Elementary School

Michael Dulin, Director of Evidence Based Medicine, Carolinas Medical Center and Physician, Eastland Family Practice

Antoinette Ellison, Assistant to the Principal, Hidden Valley Elementary School

Gina Esquivel, Community Advocate

Haydee Garcia, Our Lady of Guadalupe Catholic Church  
Adriana Galvez-Taylor, Co-founder, Hispanic Outreach Task Force

Jose Gamez, Assistant Professor, College of Architecture, UNC Charlotte

Hilda Gurdian, Publisher, La Noticia

Jose Hernandez-Paris, Charlotte Mecklenburg Schools, Diversity Office

Dawn Hill, City of Charlotte, Lead Hazard Reduction Program

Susana Hinsel, Client Services Coordinator, International House

Carol Hughes, Executive Director, Crisis Assistance Ministries

Rachel Lynch, Director of Housing and Financial Education, Latin American Coalition

Carlos Martinez, Outreach Coordinator, Mecklenburg County Mental Health

Carmen Mendoza, Field Services Support Group, and formerly of International Relations Units, Charlotte-Mecklenburg Police Department

Angeles Ortega-Moore, Executive Director, Latin American Coalition

Anne Pendelton, School Psychologist, Montclair Elementary School

Lindelley Rajo, Social Worker, Mecklenburg County Women's Commission

Allana Rae-Ramkissoo, Assistant Principal, Our Lady of Assumption Catholic School

Manuel Rey, Vice President for People's Bank, Director Banco de la Gente

Sergio Rocha, Caldwell Banker United Realtors

Elisa Rodriguez, Latin American Chamber of Commerce

Mayra Rodriquez, HIV/STD Prevention Specialist, Mecklenburg County Health Department

Karina Romero, Our Lady of Guadalupe Catholic Church

Linda Rushing, Grades 1-2 Literacy Facilitator, Montclaire Elementary School

Mary Sturge, Principal Montclaire Elementary School

Teresa Villamarin, Hispanic Service Outreach and Social Worker, Catholic Social Services (Program Esperanza)

Pam Warren, Counsellor, Social Worker, Montclaire Elementary School

Gloria Weinstein, Grades 3-5 Literacy Facilitator, Montclaire Elementary School

April Whitton, School Social Worker, Montclaire Elementary School

Alicia Williams, Bilingual Outreach Coordinator, Público Library of Charlotte and Mecklenburg County

*Entrevista anteriores*

Christina Breen Bolling, Staff Writer, Charlotte Observer<sup>25</sup>

Wayne Cooper, Honorary Mexican Counsel, President and CEO Telecom USA<sup>19</sup>

Chris Couch, Sergeant, International Relations Unit, Charlotte-Mecklenburg Police Department<sup>19</sup>

---

<sup>25</sup> Entrevista llevada a cabo en el otoño 2004.

## **APEDICE C**

### **PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA A INFORMANTES CLAVES.**

## **APÉDICE C. PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA A INFORMANTES CLAVES**

Name:

Title:

Organization:

1. What do you believe are the greatest needs of the Hispanic/Latino communities in Mecklenburg County?
2. What are the greatest barriers/challenges facing these communities?
3. Who is working to address these barriers/challenges? And what strategies are being employed?
4. Can you speak about the reasons for and consequences of high poverty rates among the Hispanic/Latino communities in Mecklenburg County?
5. How is your organization helping to meet the needs of the Hispanic/Latino communities in Mecklenburg County?
6. What sorts of challenges has your organization encountered in this work?
7. What currently provided services have the most positive impact on the Hispanic/Latino communities in Mecklenburg County?
8. Are there any services that have a negative impact on the Hispanic/Latino communities?
9. Can you identify any needed services for the Hispanic/Latino communities that are currently lacking in Mecklenburg County?
10. Can you recommend someone else who we might talk to about the needs of Mecklenburg County's Hispanic/Latino communities?
11. In addition to people like yourself, we are particularly interested in speaking to persons who are on the "front line" in dealing with the county's Hispanic/Latino communities? Can you identify someone we might interview who works hands-on, and has face-to-face contact, with community members on a daily basis?
12. Did you have any additional thoughts you would like to share before we end the interview?

**APÉNDICE D**

**ENGLISH LANGUAGE AND SPANISH LANGUAGE QUESTIONNAIRES FOR  
TELEPHONE SURVEY**

## 2006 Latin American Coalition Needs Assessment Project Telephone Survey

---

### SAY HELLO IN THE LANGUAGE IN WHICH THE PERSON ANSWERS THE PHONE

**LANGUAGE SELECTION:** "Do you prefer English or usted prefiere Espanol?"

1. English
2. Spanish (**CTRL + S**)

**INTRODUCTION:** This is \_\_\_\_\_ with UNC Charlotte's Urban Institute. This month we are partnering with the Latin American Coalition to conduct research on público opinion in Mecklenburg County and we'd appreciate your help and cooperation. This research will ultimately be used to create better services and improve the existing services that help Latino citizens, their families, neighbors and children. "

Is this a home telephone? \_\_\_\_\_ ► (IF NO, SAY, "I'm sorry, I have the wrong number.")

---

**Qualifier1:** Is your household located in Mecklenburg County?

1. Yes (**CONTINUE WITH SURVEY**)
2. No (**SAY:** "Thank you for your help. At this time, we are surveying Mecklenburg County residents only.")
3. Don't know/ refused (**SAY:** "Thank you for your help. At this time, we are surveying Mecklenburg County residents only.")

---

**RESPONDENT SELECTION:** Because this is a scientific survey, I need to speak with a specific person in this household. I will need to ask you a few questions to determine who we need to speak with.

How many adults 18 years of age or older live in the household who are of Latino origin or descent. That is Mexican, Puerto Rican, Cuban, Central American, South American or some other Spanish speaking background?

(If ANS = 0, SAY: "Thank you for your help. At this time we are surveying Hispanic/Latino residents of Mecklenburg County only.")

Of those adults, how many are men? \_\_\_\_\_

Of those adults, how many are women? \_\_\_\_\_

The person we would like to speak with is: \_\_\_\_\_ [RANDOMLY SELECTED BASED ON NUMBER OF MEN AND WOMEN IN THE HOUSEHOLD.]

- |                        |                           |
|------------------------|---------------------------|
| 1. Oldest Male         | 9. Oldest Female          |
| 2. Second Oldest Male  | 10. Second Oldest Female  |
| 3. Third Oldest Male   | 11. Third Oldest Female   |
| 4. Fourth Oldest Male  | 12. Fourth Oldest Female  |
| 5. Fifth Oldest Male   | 13. Fifth Oldest Female   |
| 6. Sixth Oldest Male   | 14. Sixth Oldest Female   |
| 7. Seventh Oldest Male | 15. Seventh Oldest Female |
| 8. Eight Oldest Male   | 16. Eighth Oldest Female  |



**(IF PERSON DIFFERENT FROM PERSON WHO ANSWERED PHONE, REINTRODUCE.)**

Before we begin, this interview will take approximately 12 minutes. The interview may be monitored for quality assurance purposes, but all information obtained in this study will be confidential.

---

1. **[INTERVIEWER: DO NOT READ THIS QUESTION TO THE RS.]** Is the respondent.....
1. Male
  2. Female

*My first questions are about Mecklenburg County.*

2. On a scale of 1 to 5 with 1 being Highly Satisfied and 5 being Not At All Satisfied, how satisfied are you with Mecklenburg County as a place to live? **(INTERVIEWER: READ 1-5 IF NECCESARY.)**
1. Highly Satisfied
  2. Somewhat Satisfied
  3. Neither Satisfied nor Dissatisfied
  4. Somewhat Dissatisfied
  5. Not At All Satisfied
  6. Don't Know
  7. Refused

3. In terms of the level of discrimination against Hispanics/Latinos, do you believe that in Charlotte-Mecklenburg there is: **(INTERVIEWER: READ 1-3)**
1. Less discrimination than other places in the US
  2. About the same amount of discrimination as other places in the US
  3. More discrimination than other places in the US
  4. It depends
  5. I have not lived anywhere else in the US
  6. Don't know
  7. Refused

*My next questions are about the needs of the Hispanic/Latino communities in Mecklenburg County.*

4. What do you believe are the greatest needs of the Hispanic/Latino residents of Mecklenburg County? **(INTERVIEWER: DO NOT READ ANSWERS. SELECT UP TO THREE RESPONSES. PROBE WITH "ANYTHING ELSE?")**
- |   |                              |
|---|------------------------------|
| 1. Bi-lingual/Bi-cultural professional services | 11. Money                    |
| 2. Changes in immigration laws/Residency status | 12. Other Education          |
| 3. Civil Rights/Equality                        | 13. Physical Health Care     |
| 4. Dental Care                                  | 14. Substance Abuse Services |
| 5. Drivers Licenses/Identification              | 15. Translators/Interpreters |
| 6. English as a Second Language (ESL) classes   | 16. Unity/Community Pride    |
| 7. Food/Nutrition                               | 17. Other1 (specify)         |
| 8. Housing                                      | 18. Other2 (specify)         |
| 9. Jobs   | 19. Other3 (specify)         |
| 10. Mental Health Care                          | 20. Don't Know/Refused       |

5. What is the greatest challenge/barrier for the Hispanic/Latino residents of Mecklenburg County? **(INTERVIEWER: DO NOT READ ANSWERS. SELECT ONE RESPONSE.)**

1. Anti-immigrant movement
2. Cultural differences
3. Discrimination
4. Immigration Laws/Undocumented Status
5. Inability to access available resources
6. Lack of community understanding
7. Lack of education
8. Lack of knowledge about available resources
9. Lack of trust for government and community agencies
10. Language differences
11. Low-income/Little money
12. Transportation
13. Other (specify) \_\_\_\_\_
14. DK/Refused

*For the next part of the survey, please tell me which of the following services you have used to help address your needs or the needs of your family.*

- | <b>Yes</b> | <b>No</b>  | <b>DK/RF</b> |   |   |
|------------|--|--------------|---|---|
| 6.         | a). The Charlotte-Mecklenburg Police Department?   |              | 1 | 2 |
|            | 3  |              |   |   |
|            | b). The Mecklenburg County Department of Social Services?  |              | 1 | 2 |
|            | 3  |              |   |   |
|            | c). The Charlotte-Mecklenburg School System?   |              | 1 | 2 |
|            | 3  |              |   |   |
|            | d). The Mecklenburg County Health Department?  |              | 1 | 2 |
|            | 3  |              |   |   |
|            | e). The Latin American Coalition?  |              | 1 | 2 |
|            | 3  |              |   |   |
|            | f). International House?   |              | 1 | 2 |
|            | 3  |              |   |   |
|            | g). Mi Casa, Su Casa?  |              | 1 | 2 |
|            | 3  |              |   |   |
|            | h). Crisis Assistance Ministries?  |              | 1 | 2 |
|            | 3  |              |   |   |
|            | i). The Salvation Army?  |              | 1 | 2 |
|            | 3  |              |   |   |
|            | j). Goodwill Industries?   |              | 1 | 2 |
|            | 3  |              |   |   |
|            | k). The United Way?  |              | 1 | 2 |
|            | 3  |              |   |   |
|            | l). Latin American Chamber of Commerce?  |              | 1 | 2 |
|            | 3  |              |   |   |
| 7.         | For those services you have used (said yes to in questions 6-17), how would you rate the quality of the services you have received? ( <b>INTERVIEWER: READ 1-5</b> ) |              |   |   |
|            | 1. Very Good   |              |   |   |
|            | 2. Good  |              |   |   |
|            | 3. Neither Good/Nor Bad  |              |   |   |
|            | 4. Bad   |              |   |   |
|            | 5. Very Bad  |              |   |   |
|            | 6. Don't Know  |              |   |   |
|            | 7. Refused   |              |   |   |
| 8.         | Are there services that you have needed but have been unable to find?  |              |   |   |
|            | 1. Yes   |              |   |   |
|            | 2. No <b>GO TO Q10</b>   |              |   |   |
|            | 3. DK/Refused <b>GO TO Q10</b>   |              |   |   |

9. Can you tell me what services those were?
1. \_\_\_\_\_
  2. \_\_\_\_\_
  3. \_\_\_\_\_
97. Don't Know  
999. Refused

*My next questions are about your neighborhood specifically.*

10. On a scale of 1 to 5 with 1 being Highly Satisfied and 5 being Not At All Satisfied, how satisfied are you with your neighborhood as a place to live? **(INTERVIEWER: READ 1-5 IF NECESSARY.)**
1. Highly Satisfied
  2. Somewhat Satisfied
  3. Neither Satisfied nor Dissatisfied
  4. Somewhat Dissatisfied
  5. Not At All Satisfied
  6. Don't Know
  7. Refused
11. Would you say that your neighborhood has? **(INTERVIEWER: READ 1-4)**
1. All Hispanic/Latino residents
  2. Mostly Hispanic/Latino residents
  3. Some Hispanic/Latino residents
  4. Few Hispanic/Latino residents
  5. Don't Know
  6. Refused
12. Why did you choose to live in/move to your current neighborhood? **(INTERVIEWER: DO NOT READ ANSWERS. SELECT ONE RESPONSE.)**
1. I had family or friends who lived here
  2. I knew that other Hispanic/Latinos lived in the area
  3. The price of rent/mortgages
  4. The quality of the house/apartment
  5. Close to stores and business
  6. Close to work
  7. Close to public transportation
  8. Other (specify) \_\_\_\_\_
13. Do you feel safe in your neighborhood? **(INTERVIEWER: READ 1 & 2.)**
1. Yes
  2. No
  3. Sometimes
  4. Don't Know/Refused

*My next questions are about health care.*

14. Do you have a doctor that you see regularly at their office or clinic? Not in the emergency room or Urgent Care Center.
1. Yes
  2. No
  3. Don't Know
  4. Refused
15. Do you have health insurance for yourself?
1. Yes
  2. No
  3. Don't Know

4. Refused

*My final questions are about you and your family.*

16. Were you born in the United States?

1. Yes
2. No
3. Refused

17. How many years have you lived in the United States?

1. \_\_\_\_\_ (less than one year=1)
999. Refused

18. How many years have you lived in Mecklenburg County?

1. \_\_\_\_\_ (less than one year=1)
999. Refused

19. How many years have you lived in your current house or apartment?

1. \_\_\_\_\_ (less than one year=1)
999. Refused

20. Where did you most recently live prior to moving to Charlotte-Mecklenburg?

[**INTERVIEWER:** Try to get as detailed information as possible: city, state, And country if applicable. Type in **97** in each field that that rs replies dk.

Type in **99** in each field that the rs replies refused.

Type **1** in the city field if the rs was born in charlotte.

Type **98** in the Country field if = United States.]

City \_\_\_\_\_

State \_\_\_\_\_

County \_\_\_\_\_

21. What is your nationality/country of origin? [**INTERVIEWER: IF NECCESARY YOU CAN SAY, "That is the country outside of the United States that you, your parents, grandparents or ancestors were born."** DO NOT READ LIST.]

- |                |                            |
|----------------|----------------------------|
| 1. Mexico      | 14. Paraguay               |
| 2. Guatemala   | 15. Dominican República    |
| 3. El Salvador | 16. Puerto Rico            |
| 4. Honduras    | 17. Grenada                |
| 5. Nicaragua   | 18. Spain                  |
| 6. Costa Rica  | 19. Peru                   |
| 7. Panama      | 20. Cuba                   |
| 8. Columbia    | 21. Multiple Nationalities |
| 9. Venezuela   | 22. Other (specify)        |
| 10. Ecuador    | 23. Refused                |
| 11. Chile      |                            |
| 12. Argentina  |                            |
| 13. Uruguay    |                            |

22. What is your age?

\_\_\_\_\_ years old **GO TO Q23**

999. Refused **GO TO Q22a**

22a. If you prefer not to give me your exact age, I will read a range of ages, and when I come to the range that includes your age, please indicate that to me. **(INTERVIEWER: Read 1-6)**

14. 18-24
15. 25-29
16. 30-39
17. 40-49
18. 50-59
19. 60-69
20. 70 or older
- 21.

22. Do you own or rent your residence?

1. Own
2. Rent
3. Living at home with parents
4. Living with other relative
5. Living with friends or co-workers
6. Other \_\_\_\_\_
7. Refused

23. Last week, were you working full-time, part-time, going to school, a homemaker, unemployed, or retired?

1. Working full-time **GO TO 25**
2. Working part-time **GO TO 25**
3. Unemployed **GO TO 28**
4. Retired; disabled **GO TO 28**
5. Homemaker **GO TO 28**
6. In school **GO TO 28**
7. Refused **GO TO 28**

24. What is the title of your job and what are some of the main duties? **(INTERVIEWERS, THIS WILL BE CODED LATER. GET SPECIFIC INFORMATION e.g., if teacher, what level, elementary, university, etc.; if factory worker, what do they make)**

a). Job Title \_\_\_\_\_

999. Refused

b). Job Duties \_\_\_\_\_

999. Refused

25. How do you get to work?

1. Drive alone
2. Carpool
3. My employer picks me up
4. Commercial van services
5. Pùblico bus
6. Other (please specify) \_\_\_\_\_
7. Refused

26. About how many hours a week do you work in the average work week?

1. \_\_\_\_\_
999. Refused

27. Are you currently married, widowed, divorced, separated, or have you never been married?

1. Married **GO TO 29**
2. Widowed **GO TO 30**
3. Divorced **GO TO 30**

- 4. Separated **GO TO 30**
- 5. Never married **GO TO 30**
- 6. Refused **GO TO 30**

28. Does your spouse live here in the United States with you?

- 1. Yes
- 2. No
- 3. Refused

29. What is the highest grade of school or year of college that you actually finished and got credit for?

**(INTERVIEWER: Read 1-6)**

- 1. 0- 8 years
- 2. 9-11 years
- 3. 12 years (high school graduate)
- 4. 13-15 years (some college)
- 5. 16 years (college graduate)
- 6. More than 16 years
- 7. Refused

30. Do you have children under the age of 18?

- 1. Yes
- 2. No **GO TO 37**
- 3. Refused **GO TO 37**

31. Do you have health insurance for your children under the age of 18?

- 1. Yes
- 2. No
- 3. For some but not all
- 4. Don't know
- 5. Refused

32. How many children do you have between the ages of 5 and 18 years old?

\_\_\_\_\_ child (s)  
999. Refused **GO TO G37**

33. How many of your [insert Q33] children between the ages of 5 and 18 attend school?

\_\_\_\_\_ child (s)  
999. Refused **GO TO G36**  
**[IF Q33 = Q34 GO TO Q36]**

34. What are the ages of the children who do not go to school?

Child #1 _____ years old	Child #6 _____ years old
Child #2 _____ years old	Child #7 _____ years old
Child #3 _____ years old	Child #8 _____ years old
Child #4 _____ years old	Child #9 _____ years old
Child #5 _____ years old	Child #10 _____ years old

**[IF Q34 = 0, GO TO Q37]**

35. Do they attend público school, religious school, or private school?

- 1. Público
- 2. Private
- 3. Religious
- 4. A mix (e.g. some go to público some go to private)
- 5. Don't Know/Refused

36. Could you please tell me what your zip code is? \_\_\_\_\_

**[INTERVIEWER: Enter 99999 for Refused/Don't know.]**

37. How much total income did you and your family receive last year, not just from wages or salaries but from all sources — that is, before taxes or other deductions were made? We don't need the exact dollar figure. Could you just tell me which of these categories it falls in?  
**(READ 1-6)**

1. Less than \$20,000
2. \$20,000 to \$39,999
3. \$40,000 to \$59,999
4. \$60,000 to \$79,999
5. \$80,000 to \$99,999
6. \$100,000 and over
7. Refused

This completes our survey. Thank you very much for your help and cooperation. If you have any questions about this survey, please call the UNC Charlotte Urban Institute at 704.687.2363.

[Interviewer: Fill in your CATI ID number \_\_\_\_\_ ]

---

**SALUDE EN EL IDIOMA EN QUE RESPONDE LA PERSONA QUE CONTESTA EL TELÉFONO**

**LANGUAGE SELECTION:** “Do you prefer English? or ¿usted prefiere español?”

1. Inglés
2. Español (CTRL + S)

**INTRODUCTION:** Soy \_\_\_\_\_ del Instituto Urbano de Charlotte de la Universidad de Carolina del Norte. Este mes trabajaremos en forma conjunta con la Coalición Latinoamericana para realizar una investigación sobre la opinión pública en el condado de Mecklenburg y le estaríamos muy agradecidos si nos brinda su ayuda y colaboración. Una vez finalizada, la investigación se utilizará para crear mejores servicios y perfeccionar los servicios existentes que brindan ayuda a los ciudadanos latinos, a sus familias, vecinos y niños.

¿Es éste es un teléfono residencial? —————► (SI LA RESPUESTA ES NO, DIGA, “Lo siento, tengo el número equivocado”.)

---

**Qualifier1:** ¿Su casa se encuentra en el condado de Mecklenburg?

1. Sí (CONTINÚE CON LA ENCUESTA.)
2. No (DIGA: “Gracias por su ayuda. En este momento estamos encuestando a residentes del condado de Mecklenburg solamente”.)
3. No sabe/se negó a responder (DIGA: “Gracias por su ayuda. En este momento estamos encuestando a residentes del condado de Mecklenburg solamente”.)

---

**RESPONDENT SELECTION:** Como se trata de una encuesta científica, necesito hablar con una persona específica de esta casa. Tendré que hacerle algunas preguntas para determinar con quién tenemos que hablar.

¿Cuántos adultos de 18 años de edad o mayores viven en la casa sean de origen Latino como es mexicano, puertorriqueño, cubano, centroamericano, sudamericano o de algún otro país que habla español? \_\_\_\_\_

(If ANS = 0, DIGA: Gracias por su ayuda. En este momento estamos encuestando únicamente a residente hispanos o latinos del Condado de Mecklenburg”.)

De esos adultos, ¿cuántos son hombres? \_\_\_\_\_

De esos adultos, ¿cuántos son mujeres? \_\_\_\_\_

La persona con la que desearíamos hablar es el (la): \_\_\_\_\_ [RANDOMLY SELECTED BASED ON NUMBER OF MEN AND WOMEN IN THE HOUSEHOLD.]

- |                       |                          |
|-----------------------|--------------------------|
| 1. Oldest Male        | 9. Oldest Female         |
| 2. Second Oldest Male | 10. Second Oldest Female |
| 3. Third Oldest Male  | 11. Third Oldest Female  |



- |                        |                           |
|------------------------|---------------------------|
| 4. Fourth Oldest Male  | 12. Fourth Oldest Female  |
| 5. Fifth Oldest Male   | 13. Fifth Oldest Female   |
| 6. Sixth Oldest Male   | 14. Sixth Oldest Female   |
| 7. Seventh Oldest Male | 15. Seventh Oldest Female |
| 8. Eighth Oldest Male  | 16. Eighth Oldest Female  |

**(SI LA PERSONA A ENCUESTAR NO ES LA MISMA QUE CONTESTÓ EL TELÉFONO, VUELVA A PRESENTARSE)**

Antes de comenzar, quería informarle que esta encuesta tomará unos 12 minutos. Es posible que esta conversación se monitoree a fin de asegurar la calidad, pero toda la información obtenida en este estudio se mantendrá confidencial.

---

38. **[INTERVIEWER: DO NOT READ THIS QUESTION TO THE RS.]** El encuestado es.....
1. Hombre
  2. Mujer

*Mis primeras preguntas están relacionadas con el Condado de Mecklenburg.*

39. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy satisfecho y 5 es insatisfecho, ¿qué tan satisfecho se siente con el condado de Mecklenburg como lugar de residencia? **(ENCUESTADOR: LEA DEL 1 AL 5 SI ES NECESARIO.)**
- |                                  |                        |
|----------------------------------|------------------------|
| 1. Muy satisfecho                | 6. No sabe             |
| 2. Un poco satisfecho            | 7. Se negó a responder |
| 3. Ni satisfecho ni insatisfecho |                        |
| 4. Un poco insatisfecho          |                        |
| 5. Muy insatisfecho              |                        |

40. En cuanto al nivel de discriminación contra latinos o hispanos, ¿cuál cree usted que es la realidad en Charlotte-Mecklenburg? **(ENCUESTADOR: LEA DEL 1 AL 3.)**
1. Menos discriminación que en otros lugares de EE.UU.
  2. La misma discriminación que existe en otros lugares de EE.UU.
  3. Más discriminación que en otros lugares de EE.UU.
  4. Depende
  5. Nunca viví en otro lugar de EE.UU.
  6. No sabe
  7. Se negó a responder

*Las siguientes preguntas están relacionadas con las necesidades de las comunidades hispanas o latinas del condado de Mecklenburg.*

41. ¿Cuáles cree que son las mayores necesidades de los residentes hispanos o latinos del condado de Mecklenburg? **(ENCUESTADOR: NO LEA LAS RESPUESTAS. SELECCIONE HASTA TRES RESPUESTAS. PREGUNTE “¿ALGUNA OTRA COSA?”)**
1. Servicios profesionales bilingües y biculturales
  2. Cambios en las leyes de inmigración/condición de residencia
  3. Derechos civiles/igualdad
  4. Cuidado dental

5. Licencias de conducir/identificación
  6. Clases de inglés como segundo idioma (ESL)
  7. Alimentos/nutrición
  8. Viviendas
  9. Trabajos
  10. Servicios de salud mental
  11. Dinero
  12. Otro tipo de educación
  13. Atención médica
  14. Servicios para tratar el abuso de sustancias
  15. Traductores/intérpretes
  16. Unidad/orgullo comunitario
  17. Otro (especifique) \_\_\_\_\_
  18. Otro (especifique) \_\_\_\_\_
  19. Otro (especifique)
  20. NS/Se negó a responder
42. ¿Cuál es el mayor desafío u obstáculo para los residentes hispanos o latinos del condado de Mecklenburg? (**ENCUESTADOR: NO LEA LAS RESPUESTAS. SELECCIONE UNA RESPUESTA.**)
1. Movimientos antiinmigratorios
  2. Diferencias culturales
  3. Discriminación
  4. Leyes de inmigración/condición de indocumentado
  5. Incapacidad de acceder a los recursos disponibles
  6. Falta de comprensión en la comunidad
  7. Falta de educación
  8. Falta de conocimiento acerca de los recursos disponibles
  9. Falta de confianza en el gobierno y las agencias comunitarias
  10. Diferencias idiomáticas
  11. Bajos ingresos/poco dinero
  12. Medios de transporte
  13. Otro (especifique) \_\_\_\_\_
  14. NS/se negó a responder

*Durante la próxima parte de la encuesta, me podría decir cuáles de los siguientes servicios ha utilizado para satisfacer sus necesidades o las necesidades de su familia.*

*¿Alguna vez ha Ud. contactado.....*

**Yes No DK/RF**

- |  |   |   |
|--|---|---|
| 43. a). ¿El Departamento de Policía de Charlotte-Mecklenburg?          | 1 | 2 |
| 3  |   |   |
| b). ¿El Departamento de Servicios Sociales del condado de Mecklenburg? | 1 | 2 |
| 3  |   |   |
| c). ¿El sistema escolar de Charlotte-Mecklenburg?                      | 1 | 2 |
| 3  |   |   |
| d). ¿El Departamento de Salud del condado de Mecklenburg?              | 1 | 2 |
| 3  |   |   |
| e). ¿La Coalición Latinoamericana?                                     | 1 | 2 |
| 3  |   |   |
| f). ¿International House?  | 1 | 2 |
| 3  |   |   |
| g). ¿Mi Casa, Su Casa ?  | 1 | 2 |
| 3  |   |   |

h). ¿Ministerios de ayuda en casos de crisis?	1	2
3		
i). ¿El Ejército de Salvación?	1	2
3		
j). ¿Industrias de crédito mercantil?	1	2
3		
k). ¿United Way?	1	2
3		
l). ¿La Cámara de Comercio Latinoamericana?	1	2
3		

44. ¿Cómo calificaría la calidad de los servicios recibidos en (a los que respondió afirmativamente en las preguntas 6 a 17)? (**ENCUESTADOR: LEA DEL 1 AL 5.**)

1. Muy buena
2. Buena
3. Ni buena ni mala
4. Mala
5. Muy mala
6. No sabe
7. Se negó a responder

45. ¿Hay servicios que necesitó en algún momento pero que no pudo encontrar?

1. Sí
2. No **VAYA A LA P10**
3. NS/Se negó a responder **VAYA A LA P10**

46. ¿Me puede mencionar cuáles fueron esos servicios?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
97. No sabe
999. Se negó a responder

*Las siguientes preguntas se refieren específicamente a su vecindario.*

47. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy satisfecho y 5 es muy insatisfecho, ¿qué tan satisfecho se siente con su vecindario como lugar de residencia? (**ENCUESTADOR: LEA DEL 1 AL 5 SI ES NECESARIO.**)

1. Muy satisfecho
2. Un poco satisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Un poco insatisfecho
5. Insatisfecho
6. No sabe
7. Se negó a responder

48. ¿Cuál es la proporción de hispanos o latinos en su vecindario? (**ENCUESTADOR: LEA DEL 1 AL 4.**)

1. Todos los residentes son hispanos o latinos
2. La mayoría de residentes son hispanos o latinos

3. Algunos residentes son hispanos o latinos
4. Muy pocos residentes son hispanos o latinos
5. No sabe
6. Se negó a responder

49. ¿Por qué decidió vivir en el vecindario donde reside actualmente? (**ENCUESTADOR: NO LEA LAS RESPUESTAS. SELECCIONE UNA RESPUESTA.**)

1. Tenía familiares o amigos que residían allí
2. Sabía que otros hispanos o latinos vivían en el área
3. El precio de la renta o los préstamos hipotecarios
4. La calidad de la casa o departamento
5. Cercanía a tiendas y comercios
6. Cercanía al trabajo
7. Cercanía al transporte público
8. Otro (especifique) \_\_\_\_\_

50. ¿Se siente seguro en su vecindario? (**ENCUESTADOR: LEA 1 Y 2.**)

1. Sí
2. No
3. A veces
4. No sabe/se negó a responder

*Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención médica.*

51. ¿Visita periódicamente el consultorio o la clínica de un médico, que no sea la sala de emergencias ni el Centro de Atención Urgente?

1. Sí
2. No
3. No sabe
4. Se negó a responder

52. ¿Tiene seguro médico?

1. Sí
2. No
3. No sabe
4. Se negó a responder

*Las últimas preguntas están relacionadas con usted y su familia.*

53. ¿Usted nació en los Estados Unidos?

1. Sí
2. No
3. Se negó a responder

54. ¿Cuánto hace que reside en los Estados Unidos?

1. \_\_\_\_\_ (menos de un año=1)
999. Se negó a responder

55. ¿Cuánto hace que vive en el condado de Mecklenburg?

1. \_\_\_\_\_ (menos de un año=1)

999. Se negó a responder

56. ¿Hace cuánto que vive en su casa o departamento actual?

1. \_\_\_\_\_ (menos de un año=1)

999. Se negó a responder

57. ¿Dónde vivía antes de mudarse a Charlotte-Mecklenburg?

[INTERVIEWER: Try to get as detailed information as possible: city, state, And country if applicable. Type in **97** in each field that that rs replies dk.

Type in **99** in each field that the rs replies refused.

Type **1** in the city field if the rs was born in charlotte.

Type **98** in the Country field if = United States.]

City \_\_\_\_\_

State \_\_\_\_\_

County \_\_\_\_\_

58. ¿Cuál es su nacionalidad o país de origen? [ENCUESTADOR: SI ES NECESARIO PUEDE DECIR: “Me refiero a un país fuera de los Estados Unidos donde nacieron usted, sus padres, abuelos o ancestros”. NO LEA DEL 1 AL 21.]

- |                |               |                          |                              |
|----------------|---------------|--------------------------|------------------------------|
| 1. México      | 7. Panamá     | 13. Uruguay              | 19. Perú                     |
| 2. Guatemala   | 8. Colombia   | 14. Paraguay             | 20. Cuba                     |
| 3. El Salvador | 9. Venezuela  | 15. República Dominicana | 21. Múltiples nacionalidades |
| 4. Honduras    | 10. Ecuador   | 16. Puerto Rico          | 22. Otro (especifique) _____ |
| 5. Nicaragua   | 11. Chile     | 17. Granada              | 23. Se negó a responder      |
| 6. Costa Rica  | 12. Argentina | 18. España               |                              |

59. ¿Qué edad tiene?

1. \_\_\_\_\_ **VAYA A LA P23**
2. Se negó a responder

22a. Si prefiere no mencionar su edad exacta, puedo leerle un rango de edades y cuando llegue al rango que incluya su edad, me lo indica. (ENCUESTADOR: Lea del 1 al 6.)

3. Entre 18 y 24
4. Entre 25 y 29
5. Entre 30 y 39
6. Entre 40 y 49
7. Entre 50 y 59
8. Entre 60 y 69
9. 70 o mayor

60. ¿Usted es propietario o inquilino del lugar donde reside?

1. Propietario
2. Inquilino

3. Vivo con mis padres
4. Vivo con otros familiares
5. Vivo con amigos o compañeros de trabajo
6. Otro \_\_\_\_\_
7. Se negó a responder

61. La semana pasada, ¿trabajó a tiempo completo, a tiempo parcial, asistió a la escuela, se ocupó de su casa, estuvo desempleado o es jubilado?

- |                              |                      |
|------------------------------|----------------------|
| 1. Trabajó a tiempo completo | <b>Vaya a la P25</b> |
| 2. Trabajó a tiempo parcial  | <b>Vaya a la P25</b> |
| 3. Desempleado               | <b>Vaya a la P28</b> |
| 4. Jubilado; discapacitado   | <b>Vaya a la P28</b> |
| 5. Ama de casa               | <b>Vaya a la P28</b> |
| 6. Asistió a la escuela      | <b>Vaya a la P28</b> |
| 7. Se negó a responder       | <b>Vaya a la P28</b> |

62. ¿Qué puesto ocupa en su trabajo y cuáles son algunas de sus responsabilidades principales?  
**(ENCUESTADORE: ESTO SE CODIFICARÁ MÁS ADELANTE. OBTENGAN INFORMACIÓN ESPECÍFICA, por ejemplo, si es maestro, de qué nivel, primario, universitario, etc.; si trabaja en una fábrica, qué hace.)**

Cargo

\_\_\_\_\_

999. Se negó a responder

Responsabilidades

laborales

\_\_\_\_\_

999. Se negó a responder

63. ¿Cómo llega al trabajo?

1. Conduce su vehículo solo
2. Comparte el vehículo con otras personas
3. Mi empleador me pasa a buscar
4. Servicios de transporte comercial
5. Transporte público
6. Otro (especifique) \_\_\_\_\_

64. ¿Cuántas horas semanales trabaja aproximadamente en una semana de trabajo promedio?

1. \_\_\_\_\_
999. Se negó a responder

65. ¿Actualmente usted es casado, viudo, divorciado, separado o soltero?

1. Casado **Vaya a la P29**
2. Viudo **Vaya a la P30**
3. Divorciado **Vaya a la P30**
4. Separado **Vaya a la P30**
5. Soltero **Vaya a la P30**
6. Se negó a responder **Vaya a la P30**

66. ¿Su cónyuge vive con usted en los Estados Unidos?
1. Sí
  2. No
  3. Se negó a responder
67. ¿Cuál es el último nivel escolar o año de enseñanza superior que completó y por el que obtuvo un diploma? (**ENCUESTADORE: Lea del 1 al 6.**)
1. 0 a 8 años
  2. 9 a 11 años
  3. 12 años (graduado de escuela secundaria)
  4. 13 a 15 años (algo de enseñanza superior)
  5. 16 años (graduado de enseñanza superior)
  6. Más de 16 años
  7. Se negó a responder
68. ¿Tiene hijos menores de 18 años de edad?
1. Sí
  2. No **VAYA A LA P37**
  3. Se negó a responder **VAYA A LA P37**
69. ¿Tiene seguro médico para sus hijos menores de 18 años de edad?
1. Sí
  2. No
  3. Para algunos, pero no para todos
  4. No sabe
  5. Se negó a responder
70. ¿Cuántos hijos Ud. tiene entre las edades de 5 y 18 años? \_\_\_\_\_ hijo(s)  
999. Se negó a responder **VAYA A LA P37**
71. ¿Cuántos de sus [insert 33] hijos entre las edades de 5 y 18 atienden a la escuela?  
[Se negó a responder = 999]
1. \_\_\_\_\_ hijo(s)
999. Se negó a responder **VAYA A LA P36**  
**[IF Q33 = Q34 VAYA A LA Q36]**
72. ¿Cuáles son las edades de los hijos que no van a la escuela?
- |                          |                           |
|--------------------------|---------------------------|
| Child #1 _____ years old | Child #6 _____ years old  |
| Child #2 _____ years old | Child #7 _____ years old  |
| Child #3 _____ years old | Child #8 _____ years old  |
| Child #4 _____ years old | Child #9 _____ years old  |
| Child #5 _____ years old | Child #10 _____ years old |
- [IF Q34 = 0, VAYA A LA Q37]**
73. ¿Asisten a una escuela pública, religiosa o privada?
1. Pública
  2. Privada
  3. Religiosa
  4. Una combinación (por ejemplo, algunos van a una escuela pública y otros a una privada)

5. No sabe/se negó a responder

74. ¿Me podría decir cuál es su código postal? \_\_\_\_\_

**[ENCUESTADORE: Utilice 99999 si no sabe/se negó a responder.]**

75. ¿Cuál fue el ingreso total suyo y de su familia el año pasado, no sólo proveniente de sueldos o salarios, sino de todas las fuentes de ingreso (es decir, ingresos antes de los impuestos u otras deducciones realizadas)? No necesitamos una cifra exacta. ¿Me podría decir en cuál de las siguientes categorías está incluido su ingreso? **(ENCUESTADORE: LEA DEL 1 AL 6.)**

1. Menos de \$20,000
2. Entre \$20,000 y \$39,999
3. Entre \$40,000 y \$59,999
4. Entre \$60,000 y \$79,999
5. Entre \$80,000 y \$99,999
6. \$100,000 y más
7. Se negó a responder

Con esto finaliza nuestra encuesta. Muchas gracias por su ayuda y colaboración. Si tiene preguntas acerca de esta encuesta, llame al Instituto Urbano de Charlotte de la Universidad de North Carolina al 704.687.2363.

[Encuestador: complete su número de identificación de CATI \_\_\_\_\_]



## **APÉNDICE D**

### **CUESTIONARIO ENVIADO POR CORREO A LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS**

# Latin American Coalition/UNC Charlotte Urban Institute Needs Assessment Project

## Service and Program Providers Survey

By completing this survey you are assisting the UNC Charlotte Urban Institute in better understanding the needs of our growing Latino population as well as the needs of local service providers. Your participation in this survey is voluntary and confidential. The information provided will be combined with responses from all other participants and neither you nor your organization will be identified in any report prepared.

### Services and Programs

1.) Does your organization provide services and/or programs that are used by Latinos (individuals from or having a heritage related to Latin America)?

Yes (please continue with question #2)

No (please skip to question #4)

2.) Complete the following table for each service and program your organization provides that are used by Latino clientele (attach additional sheets if necessary):

Briefly describe the service or program <u>used by Latinos:</u>	At what level is the service or program offered (ex. county, city, school district, faith congregation)?	Does the service or program specifically target the Latino population?	Approximately how many Latino clients use the service or program each month?	In the last year the number of Latinos using this service or program have:
i)		YES / NO		DECREASED STAYED SAME INCREASED
ii)		YES / NO		DECREASED STAYED SAME INCREASED
iii)		YES / NO		DECREASED STAYED SAME INCREASED
iv)		YES / NO		DECREASED STAYED SAME INCREASED

**CONTINUED ON OTHER SIDE**

3.) How is the Latino population informed about your organization's services and programs (check all that apply)?

- Marketing materials written in Spanish
- Referral from other organizations
- Specific outreach to the Latino population
- Other, please describe \_\_\_\_\_

4.) If you do not provide services to Latinos or cannot meet the needs of Latino clientele, where do you refer them?

---

---

5.) What barriers, if any, exist that prevent your organization from meeting the needs of the Latino population?

---

---

---

6.) Do you want your services and/or programs included in a resource guide for the Latino community?

- Yes (make sure you answer Question #9)
- No

**Employees**

7.) What percentage of your employees speaks Spanish, as a primary language (\_\_\_\_\_), as a second or third language (\_\_\_\_\_)?

8.) (a) What, if any, training do your employees need in order to effectively meet the needs of your organization's Latino clientele?

---

---

---

---

(b) Where do or could your employees receive this training?

---

---

---

---

**CONTINUED ON NEXT PAGE**

9.) Do you have an Advisory Board or a Board of Directors/Governors?

- Yes (please continue with question #10)
- No (skip to question #11)

10.) Do you have Hispanic/Latino representation on your board?

- Yes
- No

**The following information is optional and will only be used if you wish to have your organization's services and programs listed in a resource guide for the Latino community. Nowhere in survey reports prepared and shared with stakeholders will the information you provide on this survey be used in conjunction with your name or the name of the organization.**

11.) Organization Name: \_\_\_\_\_

Street Address: \_\_\_\_\_

City, State & Zip: \_\_\_\_\_

12.) Name of Person Completing Survey: \_\_\_\_\_

**Thank you for your assistance!**

**Please return this survey by November 20, 2005 to:**

**UNC Charlotte Urban Institute  
Community Research and Services  
9201 University City Blvd.  
Charlotte, NC 28223-0001**

**APPENDIX F.**

**CARTAS**



SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES  
CONSULADO HONORARIO

190405

**Consulado Honorario de Mexico**

A 12 de Junio del 2006

**Latin American Coalition**

Dr. Jeffery Michael  
UNC Charlotte Urban Institute, 9201  
University City Blvd., Charlotte, NC 28223-00

Re: Latin American Coalition

Dr Michael

I commend the Latin American Coalition and the UNCC Urban Institute for conducting the "Needs Assessment for the Latino community in Mecklenburg County.

I have been the Honorary Consul of Mexico for the past 25 years and have seen the Latino community grow at a very fast pace. Many times in the past, we have not known what the 'needs' are of this very diverse group. We can never have too much information on this growing force. The Latino American Community is a very important part of the Economic growth of the Charlotte region. They are not only helping to build our community they are also fueling our economy by their tremendous purchasing power. They are contributing to the rich cultural diversity of the Charlotte area.

I look forward to continue working with Charlotte and the Latino community.

Please let me know how I can be of assistance to you.

Sincerely,



Wayne P. Cooper  
Consul Honorario de Mexico  
Charlotte, Carolina  
DEL NORTE

444 TIGGERT CREEK RD SUITE 101 CHARLOTTE NC 28228



**Alan Gordon**  
Immigration & Naturalization Law

1018 East Blvd., Suite 7  
Charlotte, NC USA 28203  
T 704 332 2555  
F 704 377 1172  
www.greencards.com

May 31, 2006

Angeles Ortega-Moore  
Executive Director  
Latin American Coalition  
4949-B Albemarle Road  
Charlotte, NC 28205

Dear Ms. Ortega-Moore,

Mayor Pat McCrory formed the Mayor's Immigration Study Commission in December 2005 to promote a reasoned discussion of immigration in our community. Our mission is to gather data and review current policies in Charlotte and Mecklenburg County focusing on our economy, healthcare, education systems and public safety. Based on our findings we will draft policy recommendations for our City Council, County Commission, and State and Federal elected officials.

The UNC-Charlotte Urban Institute's regional demographic information and Latino community needs assessment contains valuable information about our region and the growing Latino community. This study is a valuable resource to our Commission.

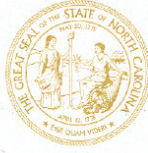
The task of gathering accurate information is a difficult one. I commend you on your efforts and contribution to our City.

Sincerely,

Alan S. Gordon, Esquire

Board Certified Immigration Specialist  
Chairman, Mayor's Immigration Study Commission





**STATE OF NORTH CAROLINA**  
**OFFICE OF THE GOVERNOR**  
20301 MAIL SERVICE CENTER • RALEIGH, NC 27699-0301

MICHAEL F. EASLEY  
GOVERNOR

June 8, 2006

Angeles Ortega-Moore  
Executive Director  
Latin American Coalition  
4949-B Albemarle Road  
Charlotte, NC 28205

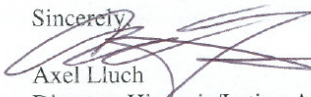
Dear Ms. Ortega-Moore:

As Director of Hispanic/Latino Affairs for the NC Office of the Governor, I want to praise the Latin American Coalition and the UNC Charlotte Urban Institute for conducting this Needs Assessment for the Latino community in Mecklenburg County, and to offer my thanks to the James S. and John L. Knight Foundation for its generous financial support of this timely study.

North Carolina's Latino community has grown dramatically in recent years. These new immigrants are making significant contributions to the state's workforce and enriching the diverse culture of Mecklenburg County, where the Latino population has grown by more than 900 % since 1990. Despite this rapid growth, until now there has never been a comprehensive and impartial analysis of the needs of Mecklenburg County's Latino community that could guide policy decisions and funding priorities of local, state officials, non-profit organizations and others working to serve this growing population.

I look forward to working with the leadership of the City of Charlotte and Mecklenburg County, as well as the Latin American Coalition, in exploring ways to collaborate in addressing the priorities identified in this report. On behalf of the State of North Carolina, I thank you for your strong commitment to our Latino community.

Sincerely,

  
Axel Lluch  
Director, Hispanic/Latino Affairs  
NC Office of the Governor





Mr. Jeffrey Michael  
Director  
UNC Charlotte Urban Institute  
9201 University City Boulevard  
Charlotte, NC 28223-001

Dear Mr. Michael

As Chair of the Latin American Chamber of Commerce of Charlotte, I want to congratulate the UNC-Urban Institute for conducting such a well researched and timely Needs Assessment for the Latino Community in Mecklenburg County. I will also like to acknowledge the Latin American Coalition for directing the generous financial support received from the John L. Knight Foundation for the benefit of our community.

The LACCC feels the valuable data provided in the study will enable us to continue providing more objective and focused support to our business community in the Charlotte Mecklenburg area. We look forward to presenting the study to our partner business organizations and to our growing membership base.

Again, our sincere congratulations to all involved and many thanks for your excellent work on behalf of our Latino Community.

Sincerely,

Elisa Rodriguez  
Chair  
Latin American Chamber of Commerce of Charlotte