

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA
UNAN – LEON**

Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades

Departamento De Trabajo Social



“BENEFICIOS GENERADOS POR LA ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE LEÓN (ADECONLE), CON LA INTERVENCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS ESTABLECIDOS EN LA LEY No. 182 LEY DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES, A LOS POBLADORES DE LA 1ª ETAPA DEL BARRIO 1º DE MAYO DE LA CIUDAD DE LEÓN, EN EL PERÍODO 2003 – 2006.”

TRABAJO MONOGRAFICO PARA OPTAR AL TITULO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

Autoras:

**Br. Scarleth Jahaira Bolaños Reyes
Br. Mercedes Leonor Mendoza Pérez
Br. Elgin Lucrecia Morales Reyes**

Tutor:

Lic. Germán Caldera.

**León, 22 de Noviembre del 2007
“A la libertad por la Universidad”**

ÁREA:

PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

TEMA:

Beneficios generados por la Asociación de Consumidores de León (ADECONLE), con la intervención y defensa de los derechos establecidos en la Ley N° 182 Ley de Defensa de los Consumidores, a los pobladores de la 1ª etapa del Barrio 1º de Mayo de la Ciudad de León en el periodo 2003/2006.

PROBLEMA.

¿Cuáles son los beneficios generados por la Asociación de Consumidores de León (ADECONLE) ,con la intervención y defensa de los derechos establecidos en la Ley N° 182 Ley de Defensa de los Consumidores, a los pobladores de la 1ª etapa de los pobladores del Barrio 1º de Mayo en el periodo 2003/2006?.

AGRADECIMIENTO.

A Dios, por brindarnos las facilidades humanas, espirituales y materiales para culminar este trabajo.

Agradecemos a nuestros padres por su inigualable amor, abnegación y sacrificio en su ardua tarea de nuestra formación.

Agradecemos a quien nos dedicó su tiempo, comprensión y disposición en todo momento **Lic. Germán Caldera, nuestro tutor.**

**Scarleth Bolaños.
Mercedes Mendoza.
Elgin Morales.**

DEDICATORIA.

A Dios por darnos la vida, crearnos a su imagen y semejanza, proporcionándonos la razón, inteligencia y voluntad para luchar, perseverar y alcanzar nuestras metas.

A las personas que nos ayudaron incondicionalmente por dedicarnos su tiempo, paciencia, voluntad y conocimiento a fin de que lográramos nuestros objetivos de forma satisfactoria.

A mi Madre, Marina Reyes por todo el apoyo económico que me ha brindado en este paso de mi vida.

A mi Hijita Marian Stefanny por la paciencia que tuvo al esperar para estar con ella.

A mis Hermanas: Aracelly y Mildred Bolaños Reyes por su apoyo incondicional.

Scarleth Bolaños Reyes.

DEDICATORIA.

A Dios, por haberme dado la vida, sabiduría y fortaleza para vencer los obstáculos que se atraviesan en mi vida y por permitirme culminar con mi carrera.

A mi Madre, Mireya Pérez Gutiérrez, que con mucho sacrificio y amor me apoyo condicionalmente en las decisiones y en los momentos más difíciles de la vida.

A mi Padre, Armando Mendoza Grillo (Q.E.P.D) quien con su amor me guió para salir adelante gracias a él y a su dedicación.

A mis Hermanas, por su apoyo y ser mi fuerza y ejemplo para superarme.

Mercedes L. Mendoza Pérez.

DEDICATORIA.

A DIOS, que nos ha dotado de inteligencia y dedicación, la que hemos aprovechado siendo perseverantes, para lograr nuestras metas.

A mi Madre, Margarita Reyes y demás familiares los que me han inspirado e impulsado a mejorar constantemente, creyendo en mí, señalando mis errores y conduciéndome con sus consejos y sabiduría hacia mi meta mas próxima que culmina hoy en la monografía.

A la comunidad educativa, del Departamento de Trabajo Social, por sembrar y cultivar los conocimientos, formación integral, amistad y unidad que nos caracteriza.

Elgin Lucrecia Morales Reyes.

ÍNDICE

ÁREA	
TEMA	
PROBLEMA	
INTRODUCCION.....	1
JUSTIFICACIÓN.....	3
OBJETIVOS.....	5
MARCO TEÓRICO.....	6
HIPÓTESIS.....	45
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	46
DISEÑO METODOLÓGICO.....	50
RESULTADOS.....	58
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	64
CONCLUSIONES.....	74
RECOMENDACIONES.....	75
BIBLIOGRAFÍA.....	76
ANEXOS.....	78

INTRODUCCIÓN.

En Nicaragua antes de 1980 el acceso a determinados servicios como Educación, Salud, Agua Potable y Energía eléctrica era un lujo que la mayoría de la población Nicaragüense no podía darse. Fue hasta la década de los años 80 que el gobierno en funciones estuvo enmarcado en un enfoque social, brindando de forma gratuita el acceso a algunos servicios como educación y salud y pequeños pagos en los servicios de agua potable y energía eléctrica. El acceso a los servicios fue una razón lógica por la que se dio la cruzada Nacional de alfabetización, la remodelación y construcción de hospitales, la instalación de nuevas plantas eléctricas, la expansión no solo del servicio eléctrico a los comercios sino también a la población en general, los pozos y abastecimientos del servicio de agua potable, todos estos servicios manejados por el gobierno.

Con el inicio de una nueva década (años 90) y un nuevo gobierno, se dio el inicio de la privatización de casi todos los servicios públicos, asegurando a la población los beneficios que les traerían las privatizaciones, ya que al vender a empresas extranjeras, los servicios serían de buena calidad, con buenos precios y de esta forma toda la población accedería a ellos; pero lo anunciado por los que apoyaron las privatizaciones no se cumplió.

Para la defensa y protección de los derechos de los pobladores como consumidores, el 14 de Noviembre de 1994 se publica en la Gaceta Diario Oficial La Ley N° 182, Ley de Defensa de los Consumidores.

A partir de la publicación de este marco legal han surgido un sin número de asociaciones encargadas de promulgar y defender los derechos de los consumidores según la Ley N° 182. Referente a esto, en la ciudad de León en 1998 se conformo la Asociación de Consumidores de León (ADECONLE) una asociación sin fines de lucro, con la finalidad de defender los derechos que nos concede nuestra constitución política así como también los derechos que nos confiere la Ley de Defensa de los Consumidores.

El Barrio 1° de Mayo fue fundado en 1986 en conmemoración al día internacional de los trabajadores, esta constituido en tres etapas:

- I. Puntos de Encuentro.
- II. Centro de salud.
- III. Áreas verdes.

Los pobladores de la 1ª etapa insatisfecha por la mala calidad y el difícil acceso a los servicios básicos, comenzaron a pronunciarse, manifestando con protestas y marchas a las diferentes empresas prestadoras de servicios; los cobros alterados, la interrupción y deficiencia de los servicios, los problemas en el servicio de energía como el cobro del alumbrado publico inexistente, la falta de medicinas y la mala atención en los centros

de salud y hospitales, sin obviar el pago ilegal de las mensualidades en las escuelas.

A raíz de esta lucha por mejor calidad y acceso a los servicios básicos es que ADECONLE ha venido interviniendo en la 1ª etapa del Barrio 1º de Mayo de la ciudad de León, con acciones coordinadas entre pobladores, dirigentes de barrio y asociación, ya que para la solución a los problemas se necesita del empoderamiento y la participación de los pobladores en las diferentes actividades.

Es por tal razón que en el presente trabajo actúan como informantes claves: los pobladores de la 1ª etapa del Barrio 1º de Mayo, dirigentes del barrio y directivos de la ADECONLE. Esta investigación está centrada en los beneficios generados por la Asociación de Consumidores de León, en la intervención y defensa de los derechos establecidos en la Ley N° 182, Ley de Defensa de los Consumidores a los pobladores de la 1ª etapa del Barrio 1º de Mayo de la ciudad de León en el periodo 2003- 2006.

Para la realización de este trabajo se nos presentaron varias dificultades una de ellas fue la que tuvimos al querer entrevistar a la directora de la ADECONLE ya que esta la mayoría del tiempo se encontraba en Managua y los demás miembros de la asociación no nos podían o no nos querían atender.

Justificación.

En Nicaragua los consumidores/usuarios de algún bien o servicio social representan el grupo social económico mas relevante del país, las empresas prestadoras de servicios tales como: UNION FENOSA, la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados ENACAL, El Ministerio de Educación Cultura y Deporte MECD, El Ministerio de Salud MINSAL y otros establecimientos comerciales que ofertan una gran variedad de bienes y servicios que al final no lo brindan con la calidad que promueven.

En la actualidad el problema de los razonamientos y cobros indebidos por parte de UNION FENOSA y la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillado ENACAL, ocasiona diversos problemas a la población consumidora de la 1ª etapa del Barrio 1º de Mayo ya que no les permite realizar sus labores diarias(lavar, planchar, cocinar, etc.).Este problema afecta a todos los sectores sociales desde el hogar hasta los pequeños y grandes negocios los que se han visto en la necesidad de cerrar por los cobros arbitrarios de UNION FENOSA que de forma antojadiza, e ilegal realiza cobros de energía no registrada, recuperación de INE recuperación de IGV, recuperación de alumbrado publico, y recuperación de comercialización; los que efectivamente fueron detectados por la asociación de consumidores mediante el análisis de factura de consumidores que se presentaron a la organización, solicitando orientación para realizar sus reclamos.

Es importante mencionar que garantizar servicios de calidad es responsabilidad del estado y es un derecho establecido en la constitución política de Nicaragua, en el titulo VI, capitulo I, articulo N° 105: “Es obligación del estado promover, facilitar y regular la prestación de los servicios públicos básicos y el derecho inalienable de la misma el acceso a ellos”. La mala calidad de los servicios, junto a los altos costos de la canasta básica ha hecho que la población manifieste su malestar ante la Asociación de Consumidores de León (ADECANLE) una asociación sin fines de lucro encargada de contribuir a la promoción y cumplimiento de los derechos establecidos en la Ley N° 182, Ley de Defensa de los Consumidores, publicada en el Diario Oficial La Gaceta el 14 de noviembre de 1994 durante el gobierno de la presidenta Violeta Barrios de Chamorro, teniendo como objeto: “Garantizar a los consumidores la adquisición de bienes y servicios de la mejor calidad en sus relaciones comerciales mediante un trato amable justo y equitativo por parte de las empresas publicas o privadas, individuales o colectivas”.

Nuestra investigación la consideramos de mucha relevancia dada que la Asociación de Consumidores de León (ADECANLE) trabaja en beneficio de los consumidores haciendo uso de la Ley N° 182 para defender y proteger al consumidor por tal razón nosotras futuras Trabajadoras Sociales nos interesamos en conocer los beneficios que ha generado la Asociación de Consumidores de León (ADECANLE), con la intervención y defensa de los derechos establecidos en la Ley N° 182 Ley de Defensa de

los Consumidores a los pobladores de la 1ª etapa del Barrio 1º de Mayo de la ciudad de León, a si como el involucramiento de los pobladores en las actividades y acciones en la defensa de sus derechos.

Esta investigación puede servir de referencia a la ADECONLE ya que le permitirá conocer los resultados del trabajo que ellos realizan y así confirmar si los métodos de intervención que utilizan para solucionar los problemas de los consumidores están generando beneficios, y así con este estudio podrán ver las debilidades y reforzarlas para que en futuro puedan trabajar mejor y obtener más y mejores resultados.

A los pobladores de la 1ª etapa del Barrio 1º de Mayo les servirá para constatar si su participación en las acciones y/o actividades son efectivas o no.

Objetivos.

General:

- Conocer los beneficios que ha generado la Asociación de Consumidores de León (ADECONE) con la intervención y defensa de los derechos establecidos en la Ley N° 182 Ley de Defensa de los Consumidores a los pobladores de la 1ª etapa del Barrio 1º de Mayo de la Ciudad de León en el periodo 2003/2006.

Específicos:

- Identificar los mecanismos de intervención utilizados por la ADECONE en la defensa de los derechos establecidos en la Ley N° 182 Ley de Defensa de los Consumidores a los pobladores de la 1ª etapa del Barrio 1º de Mayo.
- Describir el grado de involucramiento de los pobladores de la 1ª etapa del Barrio 1º de Mayo en las actividades y/o acciones que utilizan para demandar los servicios básicos de mejor calidad.
- Destacar los beneficios que han obtenido los pobladores de la 1ª etapa del Barrio 1º de Mayo en la participación de las diferentes actividades para la defensa de sus derechos como consumidores.

Marco Teórico.

El Consumo es parte de nuestra vida pero tiene que ser un acto razonado, comprar y vender son acciones en las que se ocupa mucho tiempo, recursos y energías. La persona que esta comprando piensa más en el precio, la calidad y duración o en el impacto social de su compra, muchos productos del consumo diario son adquiridos por necesidad comodidad o atraídos por la publicidad, que tiene como objetivo hacer que se compre un producto específico.

¿Quién es Consumidor?

Según la Ley N° 182, Ley de Defensa de los Consumidores aprobada en septiembre de 1994 y reglamentada cinco años después, consumidor es toda persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios de cualquier naturaleza. Es decir que bajo esta concepción todo nicaragüense que al menos disfruta de un servicio o producto en su casa es un consumidor.

El 15 de marzo, de 1962 el presidente de Estados Unidos John F. Kennedy pronuncio un celebre discurso ante el congreso de su país, en el que advertía que el grupo de los consumidores era el grupo económico mas importante, y que casi nunca eran tomados en cuenta.

Kennedy dijo al Congreso que a los consumidores concernían todas o casi todas las decisiones económicas, públicas y privadas y que, pese a su volumen de gasto, dos tercios del total de la economía, eran el único grupo que no estaba organizado. Esa descripción ya no corresponde a la realidad. Kennedy tampoco pudo prever que en 1985 la Asamblea General de Naciones Unidas, reconocería los derechos a la información, educación, elección, seguridad y calidad, no discriminación, compensación y protección como los derechos básicos de los consumidores, y que éstos serían incorporados a las legislaciones de casi todos los países.

Nueve años antes, en 1976, México reconoció y garantizó esos derechos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, y fue el primer país de América Latina en crear una institución protectora de los compradores, la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor (Profeco), que el próximo 5 de febrero cumplirá 30 años.

En Estados Unidos, Europa y algunos países de América del Sur, las organizaciones de consumidores surgieron como interlocutoras sociales, que influyen en los debates y la creación de leyes, el cumplimiento efectivo de normas y la aplicación de mejores prácticas comerciales; además de jugar un papel decisivo en las tareas de informar y educar a los consumidores.

En México las experiencias del movimiento no han encontrado eco más que en algunas iniciativas aisladas.

Durante 30 años floreció en el país un abanico de más de 5 mil organizaciones no gubernamentales relacionadas con la defensa de los derechos humanos, pero en el ámbito del consumo sólo se creó una, la Asociación Mexicana de Defensa de los Consumidores (Amedec), que funciona de manera intermitente en el Distrito Federal, y carece de la infraestructura material y humana para influir de manera decisiva en los temas que afectan a los consumidores.

Aunque en el plano local y regional existen asociaciones de consumidores, cooperativas y otros grupos organizados en torno al consumo, su acción no supera todavía el ámbito de influencia de la escuela, el centro de trabajo o la colonia en la que funcionan. Ninguna tiene impacto nacional. Así, la defensa de los derechos de los consumidores en México se ha dejado de manera exclusiva en manos de una institución, la Profeco, que si bien compagina las acciones de difusión y educación del consumidor con las de vigilancia y protección, tiene limitaciones presupuestales y de personal para cubrir en su totalidad los temas derivados de los conflictos en las transacciones entre las empresas y sus clientes.

Luis Nieto Pereira es el coordinador del Observatorio de Multinacionales Españolas en América Latina, una organización ciudadana que investiga, denuncia y presiona contra las empresas transnacionales que efectúan malas prácticas en los países de América Latina, especialmente las que prestan servicios básicos que fueron privatizados por los gobiernos neoliberales de la región.

Luis Nieto Pereira plantea: las empresas españolas no vienen a América Latina porque tenemos el mismo idioma ni porque nuestras culturas son parecidas, sino, porque necesitan expandirse y el mercado de estos países les confiere muchas ventajas: mano de obra barata, recursos naturales apropiados, incentivos fiscales, leyes flexibles y gobiernos con altos índices de corrupción, lo cual les facilita hacer negocios. Estas condiciones se generaron con el 'consenso de Washington', que impulsó la desregulación comercial y las privatizaciones que desmantelaron a los Estados.

Las que monitoreamos más permanentemente, sobre todo empresas como Unión Fenosa y Repsol, tienen una forma de operar distinta a la de Europa. En América Latina actúan con mucha impunidad, violentando los derechos de los trabajadores, dañando el medioambiente y cometiendo irregularidades, a veces porque las leyes lo permiten y, otras, porque presionan a los gobiernos para conseguir regulaciones a la medida de sus intereses.

Así vemos corporaciones irrespetando a sus empleados, prestando servicios de baja calidad, incrementando arbitrariamente las tarifas y evadiendo impuestos. En cualquier país de Europa, estas empresas serían más responsables, estarían reguladas por leyes estrictas y serían sancionadas cuando violentan las normas establecidas. Por eso, mejor vienen a América Latina.

A continuación se plantea una descripción breve de la historia de la calidad, acceso y gratuidad de algunos servicios básicos como: (Educación, Salud, Agua, Energía), desde la década de los ochenta en el cual se da inicio de un Gobierno de revolución social y el Gobierno de los noventa, el inicio de un contexto de globalización neoliberal.

La Educación en Nicaragua:

“Para 1979 el atraso en el campo educativo era muy grande: el 50.3% de analfabetismo; el 64.8% de tasa neta de escolaridad en educación primaria el 80% de escuelas en el área rural con menos de cuatro grados y el 27% de maestros empíricos eran testigos de la deuda social respecto a las demandas y necesidades de la población en esta esfera. Por eso que ante esa situación la primera línea de política educativa de la revolución fue pagar esa deuda histórica a través de la expansión de oferta de servicios educativos”¹

- Se empieza la jornada de alfabetización con la que se reduce el analfabetismo del 50.3% a 12.9%.neto
- Entre 1979 y el curso escolar 1983 la matrícula sin incluir educación superior se incremento en un 96% con un promedio de 9.8% anual.
- Se da inicio a la educación especial o de niños discapacitados con una cobertura en 1983 de 1.624 niños.
- La educación preescolar pasa a atender de 9.000 en 1978 a 50.163 alumnos en 1983.
- La educación primaria de 1 a 6 grado se pasa de 396.640 a 564.996 alumnos en el sector rural, el incremento es del 14.3% anual, pasando de 127.609 alumnos en 1978 a 257.644 en 1983
- En educación media se pasa de 2.053 a 6.172 alumnos
- En educación técnica agropecuaria de 118 alumnos a 2.513.
- En educación técnica industrial se pasa de 2.373 a 3.986 alumnos.
- El numero de maestros en las aulas de clase se incremento de 13.043 en 1978 a 17.531 en 1983 y es necesario añadir los 21.994 maestros populares que en 1983 atendieron la educación de popular de adultos, además de 60236 en cargos técnicos, administrativos y de apoyo, se totaliza un contingente de 55.761 trabajadores de la educación en 1983, solo en los programas de educación no superior”¹.

El acceso a la educación era para todo un hecho trascendental en la esfera de la equidad y la expansión de los servicios respecto a las demandas sociales en el campo educativo, fue la realización entre marzo y agosto de 1980, de la Cruzada Nacional de Alfabetización.

El gobierno Sandinista transforma la vieja educación con: La expansión de la oferta educativa, las actividades de mejoramiento y transformación de la educación se iniciaban procesos que buscaban transformar en una nueva

¹ La Educación en Nicaragua entre Siglos Dudas y Esperanzas.
Arrien G. Juan Bautista.

calidad de la educación .La calidad de esta se refleja en la calificación y las condiciones de trabajo y vidas de los educadores; el mejoramiento y actualización del currículo y la dotación de libros de texto a todos los alumnos ; la implantación de la gratuidad en todos los niveles de la educación estatal incluida la superior, la implantación del uniforme único (azul y blanco) para la educación primaria y secundaria; la creación de programas de completamiento nutricional para todos los niños de los niveles de primaria con la colaboración de CARE, la creación de programas televisivos y radiales de apoyo a la educación primaria y de adultos.

La transformación de la educación no buscaba mejorar la existente para mejorar la calidad, su propósito era cambiar la educación devenida del gobierno anterior (Somocista), significaba principal y fundamentalmente, cambiar la naturaleza clasista de la educación como proceso de reproducción social, es decir cambiar la posición de la pirámide escolar que la base durante los años del gobierno somocista estaba integrada por la mayoría empobrecida ciudadanía durante el capitalismo, pasara durante el gobierno Sandinista a conformar la cúspide privilegiada del sistema escolar.

A esa lógica es que obedecieron las decisiones como la realización de la Cruzada Nacional de Alfabetización en 1980, la absoluta gratuidad de la educación en todos los niveles y modalidades y la creación de las Facultades Preparatorias (Educación media acelerada), para alumnos de escasos recursos originarios de las zonas mas apartadas del país, en las Universidades Nacionales Autónomas de Managua y León.

La población en particular los hijos de los campesinos y la población rural del país tenían el acceso al servicio ya que tenían derechos los cuales se plantearon en el estatuto sobre Derechos y garantías de los Nicaragüenses, el 21 de agosto de 1979 el consejo en el que se estableció que:

- a. La enseñanza primaria y secundaria serán gratuitas obligatorias y accesibles a todos...la enseñanza superior debe hacerse igualmente accesible a todos sobre la base de la capacidad de cada uno.
- b. Se declara de interés social la alfabetización, la cual es responsabilidad de todos los nicaragüenses.
- c. El Estado tomara a su cargo, de manera exclusiva, la formación del magisterio para la enseñanza preescolar y primaria. La formación del profesorado de segunda enseñanza, será también tarea primordial del Estado.

El 09 de enero de 1987 la Asamblea Nacional de la Republica de Nicaragua, promulgo la Constitución Política de Nicaragua de 1987 deroga: El estatuto sobre Derechos y Garantías de los nicaragüenses, promulgado en agosto de 1979.El titulo IV de la Constitución Política fue dedicado a la educación y la cultura. Así los Artículos N° 116 y 125, se establece todo lo referido a la educación como función del Estado y su accesibilidad: el Artículo N° 116:La educación tiene como objetivo la formación plena e integral del nicaragüense; dotarlo de una conciencia critica, científica y

humanista; desarrollar su personalidad y el sentido de su dignidad y capacitarlo para asumir las tareas de interés común que demanda el progreso de la nación; por consiguiente, la educación es factor fundamental para la transformación y el desarrollo del individuo y la sociedad.

Artículo N° 121. El acceso a la educación es libre e igual para todos los nicaragüenses, la enseñanza básica es gratuita y obligatoria...

Artículo N° 125. La educación superior goza de autonomía financiera, orgánica y administrativa de acuerdo con la Ley.

Con la ratificación de la Constitución Política la educación de los ochenta en Nicaragua es parte sustancial de un proceso histórico de cambios a nivel de toda la estructura social, tal es alcanzar una sociedad de iguales, en donde cese la explotación y el dominio de unos hombres sobre otros hombres, ejemplos hay muchos:

1. La cruzada nacional de alfabetización que se realizó entre marzo y agosto de 1980.
2. La consulta nacional para definir los Fines, objetivos y Principios de la educación, se realizó a inicios de 1981,.
3. La expansión extraordinaria de la matrícula de los primeros cinco años 1979-1984.

Desde el punto de vista de la equidad real, lo trascendental de la educación durante el decenio de los años ochenta, no fue tanto que el Gobierno de la Revolución, creara todos los medios y alternativas para que toda la población que necesitare y demandare educación tuviese la oportunidad de acceder a los servicios escolares, sino que lo espacial fue que esa población, no solo pudo acceder a las aulas escolares, sino que ella participó directamente en el proceso de pensar, planificar, organizar y ejecutar su propia educación mediante:

Consejos consultivos institucionales, zonales departamentales, regionales además del consejo nacional de educación.

La derrota Sandinista, en las elecciones de febrero de 1990, permitió el inicio de una nueva fase en el ámbito político, económico, social y educativo del país. A partir de 1990 el Gobierno Chamorro impulsó una agenda gubernamental para desmontar totalmente los avances de la revolución social en órdenes económicos, producción y servicios presentando como alternativa el mercado como el principio y dinámica suprema, promoviendo la liberalización del mercado interno, la privatización, eliminando los subsidios sociales y las políticas de ajuste estructural con fuerte impacto social negativo.

A partir de abril de 1990, el Ministerio de Educación (MED) se dispuso a introducir cambios en el sistema educativo nacional e introduciendo un nuevo modelo de "Educación para la modernización". El documento Lineamientos del MED del nuevo Gobierno de salvación nacional, contenía orientaciones generales para el nuevo proyecto educativo, y deslumbrada

que el objetivo principal era desprestigiar la educación del Gobierno anterior. Se reconocía el incremento de la cobertura educativa, pero se criticaba por no contar con la calidad requerida se criticaba, que la educación se basaba en intereses partidistas.

El Gobierno Chamorro influenciado por las políticas del consenso de Washington, el Gobierno de los Estados Unidos y las Organizaciones financieras internacionales, Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo, etc., impulso cambios educativos. El país se abrió a las nuevas tendencias neoliberales.

Las reformas educativas emprendidas en la década de los noventa contó con el apoyo explícito e implícito de la Iglesia Católica y de amplios sectores sociales y económicos adversos al Sandinismo.

Los principios, los objetivos y la estrategia del modelo educativo implementado a partir de 1990 obedecen a la concepción neoliberal y en total coherencia con las políticas educativas impulsadas por el Banco Mundial.

Algunos Principios del proyecto de educación de 1990:

- El rescate del verdadero sentido de la formación plena e integral ya que la educación de la década de los ochenta más que formar deforma.
- Educar para la democracia y la paz.
- Educar para el desarrollo, contribuyendo a la formación de individuos...

El Gobierno Chamorro no contó, desde su inicio, con un Plan Nacional de Desarrollo, por consiguiente la reforma educativa no tenía objetivos claros y definidos, lo que explica en parte el perfil errático de la planificación educativa, particularmente los primeros años.

Descentralización escolar o “Autonomía” escolar, en abril de 1990, se inicia el proceso de descentralización denominada autonomía escolar, que se manifiesta en una tendencia privatizadora de la educación.

La descentralización se caracteriza principalmente por el sitio donde se toman las decisiones sobre el personal y los presupuestos; la mayor consistencia se encuentra alrededor de las decisiones de contratación y despidos de maestros y directores de escuelas, así como el presupuesto de gastos. En 1992 se establece como eje central de las reformas educativas, la política de la “autonomía” escolar.

En 1993, se inicia la “autonomía” escolar como proyecto piloto en veinte centros de educación secundaria y la municipalización de tres municipios Matagalpa, Boaco y Granada. En 1995 se incluye en el proyecto de descentralización los centros de educación primaria, extendiéndose poco a poco a todas los departamentos del país.

La “autonomía” escolar, impulsada por el Ministerio de Educación con procedimientos de poca legitimidad y sin respaldo de una Ley y Reglamento específicos que facilitaran , orientaran y normaran los procesos de autonomía, instituyo un proyecto con promesas de mayor equidad, eficiencia y calidad que, al correr el tiempo, ha generado efectos secundarios convertidos en auténticos obstaculizadores de tales promesas.

En marzo del 2002, se aprueba en la Asamblea Nacional el Instrumento legal de participación educativa, Ley N° 413. En mayo de 2002, se aprueba el reglamento de aplicación.

Con la autonomía escolar se buscaba como aumentar la capacidad de gestión de los padres de familia y la participación de la comunidad educativa, a través del consejo directivo escolar, cinco padres de familia, tres maestros y dos estudiantes, que se constituiría en la estancia máxima de decisión sobre la gestión educativa y administrativa del centro autónomo.

A partir de 1990 hasta la fecha (2006) los tres Gobiernos neoliberales de los presidentes: Violeta Barrios de Chamorro, Arnoldo Alemán y Enrique Bolaños implementaron la descentralización y “autonomía” de la educación la cual presenta muchas dificultades, entre ellas:

1. El “aporte” definido como voluntario pero en la realidad es ejercido como obligatorio.
2. No existió un patrón único de implementación, pues la descentralización educativa se aplica sin tener un marco jurídico que la reglamentara. Hasta el 2002 se aprueba la Ley de Participación Educativa y su Reglamento.
3. Se encontró que el numero de estudiantes en las escuelas de educación primaria y secundarias autonomías que abandonaron sus estudios se incremento debido principalmente al cobro de aranceles. En primaria, la deserción escolar paso de 0.6 % en 1996 a 5.1% en 1999 y en la secundaria se incremento de 4.6% en 1996 a 10.7% en 1999.
4. La participación de los padres y madres en la educación de sus hijos siempre es limitada y desigual; los representantes de los padres de familia en el consejo directivo escolar no tienen ninguna comunicación con el resto de padres y ellos toman las decisiones con la dirección del centro.

La Equidad y la Calidad de la educación se han visto afectadas por la descentralización educativa, porque el Gobierno traslado a la comunidad educativa el costo de el cuido, mantenimiento y reparaciones menores de los centros de estudio a los padres mediante las cuotas voluntarias. Debido a que la mayoría de los padres se encuentran en el desempleo, optan por retirar a sus hijos de las aulas de clase, convirtiéndose, las cuotas voluntarias en un mecanismo de exclusión para los pobres.

Sobre la gratuidad de la educación, no existe, los padres de familia pagan la educación de los niños, niñas y adolescentes en todos los centros

educativos del país, incluidos los centros estatales y públicas; que no solo pagan el ingreso, prematricula y matricula, sino también por la permanencia (mensualidades), además de las contribuciones exigidas al alumno para las actividades que se realizan durante todo el año escolar, e inclusive para el mantenimiento del centro. Al producirse estos pagos se han violentados los artículos 119 y 121 de la constitución política de la república de Nicaragua, y los artículos 33 y 43 del código de la niñez y la adolescencia, pero lo más grave del caso lo constituyen las represalias que se toman contra los estudiantes que incumplen el pago, no pueden presentarse a exámenes, si no tienen uniforme escolar son devueltos a sus hogares, violentando el acceso gratuito a la educación.

“Los niños que sus familias son pobres, su participación en el sistema educativo se la hace cada vez más difícil en la medida que avanza el nivel educativo escolar, al pasar de 36.2% de los estudiantes de primaria a 22.2% en secundaria”²

“La pobreza contribuye a la baja escolaridad de la población, más de la mitad de los niños que abandonaron la escuela lo hacen por problemas económicos, la combinación de estos factores hace que el 52% de los niños y adolescentes entre 6 y 18 años que vivía en extrema pobreza en las zonas rurales y el 27% de los no pobres rurales en ese mismo rango de edad este fuera de la escuela”².

Uno de los principales factores que influyen en gran medida en la deserción de la educación básica es la necesidad de que los estudiantes, a temprana edad, se integran al mundo laboral a fin de ayudar al raquítico ingreso familiar en las zonas más pobres del país.

Salud en Nicaragua.

En materia de salud Nicaragua ha enfrentado un complejo mosaico epidemiológico caracterizado por problemas de enfermedades transmisibles, enfermedades no transmisibles, riesgos de derivados del ambiente y alta vulnerabilidad de grupos específicos de la población.

El Ministerio de Salud (MINSAL) es el principal proveedor de los servicios de salud. El sector salud ha sido financiado por recursos públicos y privados, hecho que ha venido sufriendo transformaciones en función de los cambios políticos, sociales y económicos del país que se han dado a lo largo de la historia.

El 8 de agosto de 1979 la junta de gobierno de reconstrucción nacional promulgó una ley por la que se constituía el Sistema Único de Salud en el que se integraban todas las instituciones médicas del país bajo la dirección del Ministerio de Salud. Al establecer este sistema, el gobierno se comprometía a proporcionar atención médica gratuita a toda la población, a la instalación de hospitales y clínicas en todas las regiones del país y a la

² Le Educación en Nicaragua. 1990-2005. Publicado en Octubre de 2005
Vargas, Oscar Rene.

implementación de campañas masivas para la erradicación de las enfermedades endémicas y la prevención de las epidémicas. Se reconocía que la salud era un derecho de todos los nicaragüenses y una responsabilidad del nuevo estado revolucionario y del pueblo organizado. El país fue dividido en nueve regiones para descentralizar los servicios y facilitar la administración sanitaria. Se estableció el sistema adecuado para que los pacientes de zonas rurales que necesitaban mejor tratamiento fueran trasladados a los hospitales urbanos mejor equipados.

Entre los distintos programas que se iniciaron entonces estuvo el facilitar el acceso al agua potable en zonas campesinas y urbanas y el entrenamiento de personal para responsabilizarlos en los distintos niveles de atención sanitaria. Uno de los proyectos que han tenido más éxito ha sido el de las Jornadas populares de salud, en las que las brigadas de voluntarios debidamente entrenados se comprometen en distintas tareas sanitarias. Las primeras Jornadas se dedicaron a la limpieza de canales de "aguas negras" y a la eliminación de aguas estancadas.

Desde el comienzo de la revolución, el Ministerio de Salud señaló dos prioridades en su quehacer: la salud de las madres y de los niños y la salud de los trabajadores. Los progresos en estas dos áreas fueron realmente notables.

En 1980, la tasa de mortalidad en el primer año de vida infantil se calculaba en un 101.7 por 1.000 nacidos vivos. En 1982, esta cifra se había reducido a 70-80 por 1.000. La razón de este notable descenso en la muerte de los "tiernos" fue la creación, construcción y mantenimiento de las URO (Unidades de Rehidratación Oral), locales accesibles destinados a combatir la deshidratación que provocan en los niños las diarreas prolongadas. Gracias a estos centros de rehidratación, la mortalidad provocada secundariamente por diarreas en los hospitales descendió en un 75% sobrepasando ya en el primer año la meta que se había fijado el ministerio, que era alcanzar un descenso del 50%.

Una segunda razón para el significativo descenso de la mortalidad infantil fue el éxito obtenido en las campañas de vacunación. La primera vacunación masiva de niños se realizó en septiembre de 1979 y estaba dirigida a prevenir la poliomielitis. Después de esta campaña se han realizado periódicamente otras muchas: contra la polio, el sarampión, la difteria, el tétano y la tos ferina. Escuelas, fábricas, barrios populares y barrios residenciales fueron el marco donde estas campañas se realizaron, siempre con personal voluntario y en días convenientemente señalados y propagandizados a nivel masivo. Los resultados de estas movilizaciones populares en favor de la salud infantil fueron impresionantes. En 1982 no hubo ni un sólo caso confirmado de polio, aunque 10 casos estuvieron bajo investigación. En 1980 se reportaron 3,784 casos de sarampión. En 1982 sólo eran 266.

Se realizaron esfuerzos para combatir la desnutrición y malnutrición de los niños. Una encuesta indicó que el 60% de los niños nicaragüenses de menos de cuatro años padecía algún grado de desnutrición. La causa

principal era el insuficiente consumo de proteínas y calorías. Para combatir la malnutrición, a nivel nacional y de forma global, el gobierno dedico esfuerzos significativos para incrementar los niveles de producción de alimentos básicos y para lograr mayor eficacia en la distribución de estos alimentos combatiendo a acaparadores y especuladores. Los tres granos básicos de la dieta nicaragüense (maíz, arroz y frijoles) fueron subsidiados por el gobierno para asegurar que estuvieran siempre al alcance del presupuesto familiar de todos los hogares.

Además de estos programas a nivel nacional, se desarrollaron también programas locales que racionalizaron la alimentación del pueblo, educándolo en este tema, especialmente en áreas en que era tradicional la desnutrición. Estos proyectos nutricionales fueron dirigidos especialmente a las mujeres embarazadas, las recién paridas y los niños menores de cinco años.

”Para combatir la diarrea infantil debida al mal uso de las leches artificiales y en polvo se desarrollo una campaña educativa para divulgar las ventajas que tiene el amamantar a los niños y se prohibió también la propaganda de estos productos. El Ministerio de Educación y el de Salud trabajaron en conjunto en esta tarea. El primer banco de leche materna se creó a fines de 1982 en el hospital materno-infantil de Managua. Para dar una mejor atención a los niños menores de cinco años que tienen madres que trabajan, en ese año se construyeron a lo largo del país 20 Centros de Desarrollo Infantil (CDI). En estos centros colaboraron sicólogos y trabajadores sociales”³.

El objetivo básico de los centros era dar a los niños un hogar en el que se eviten los riesgos que tiene la costumbre -impuesta por la necesidad y la pobreza- de dejarlos solo en las casas durante todo el día.

También se procuro dar una mejor atención a las mujeres embarazadas y a las madres que amamanten a sus hijos a través de un amplio programa de salud para la mujer que incluye, en algunas áreas urbanas, la visita de una enfermera manzana por manzana. En las zonas campesinas estas mujeres eran visitadas regularmente por una enfermera. Un programa para mejorar las aptitudes de las mujeres que han desempeñado tradicionalmente la tarea de comadronas comenzó a mediados de 1983. Los métodos de planificación familiar estaban a disposición de las mujeres que los quieran emplear en los centros de salud locales.

Desarrollar infraestructura de salud fue uno de los más urgentes desafíos que tenia el gobierno nicaragüense. Mediante la formación de nuevos profesionales sanitarios y la construcción de hospitales y clínicas en todo el país se esperaba que los servicios de salud llegaran a las áreas más olvidadas en el pasado. En tres años y medio de revolución, 1.400 estudiantes de medicina habían terminado sus estudios en 8 diferentes especialidades médicas. En 1981 se abrió en Managua una segunda escuela médica para aumentar la capacidad de la de León. El número de

³ OMS en conjunto con el Ministerio de Salud. 1982.

estudiantes de medicina se incrementó de 100 a 500 y el de estudiantes de enfermería se multiplicó por cinco en los últimos tres años. En 1982 comenzó a funcionar la carrera que titulará a personas en Salud Pública y en Epidemiología. En conexión con las distintas especialidades de la carrera de medicina se establecieron otras áreas de especialización: asistentes de dentista, técnicos en rayos-x, dietéticos y bioestadísticas. Su capacitación se vio facilitada con la creación en 1980 del Instituto Politécnico de Salud. Se calcula que existieron aproximadamente 1.000 técnicos, ayudantes y enfermeras entrenándose en estos cursos.

Desde julio de 1979, quince especialidades médicas se habían establecido en Nicaragua, comenzando por algunas de atención primaria como son la pediatría, la obstetricia y ginecología y la medicina interna, pero incluyendo también otras más especializadas como oftalmología, anestesiología y cirugía maxilo-facial. El estudio de estas especialidades en el país ahorro al gobierno unos 10 millones de dólares anualmente. A la par, existen oportunidades para que los profesionales de la salud perfeccionaran sus conocimientos en el extranjero y para que los estudiantes especialicen su formación a través de becas en países vecinos como Belice y Cuba.

La construcción de clínicas y hospitales fue uno de los principales proyectos del gobierno revolucionario en el área de la salud, se instalaron farmacias populares. Después de poner en marcha el Sistema Único de salud, se determinó el número de centros de salud en el país: eran sólo 188. En 1982 ya existían 420 y para 1983 se programo la construcción de 37 más.

En cuanto a hospitales, se construyeron cinco en 1983, lo que elevo el número de hospitales de 26 a 31 a lo largo y ancho de toda la geografía nacional. El gobierno invirtió 10 millones de dólares en la construcción de centros de salud y hospitales y recibió gran cantidad de ayuda extranjera para estos proyectos. Sin embargo, lo más clave en este notable desarrollo de la infraestructura sanitaria fue la participación del pueblo organizado. En muchas zonas, las clínicas fueron construidas con el trabajo voluntario del pueblo.

El comportamiento del sector salud a comienzo de los años 90 muestra que el aporte financiero del gobierno central tiende a disminuir, lo que a su vez implica el incremento del financiamiento a través de los hogares.

En 1994 el financiamiento del gobierno central mantiene su tendencia a la disminución y los hogares siguen incrementando su aporte al financiamiento del sector salud.

Desde 1995 se evidenció una acentuada disminución del financiamiento del Gobierno central, ya para 1997 el sector privado ha tomado mayor participación en términos reales fundamentalmente por las siguientes razones:

La política económica impulsada por el gobierno de doña Violeta Barrios de Chamorro en el periodo comprendido de 1990 - 1997 se oriento a disminuir

el gasto social. La reforma del sector salud contempla y fomenta una mayor participación de la empresa privada.

La seguridad social retoma el rol como financiador de servicios de salud, a través del surgimiento y evolución del modelo de salud previsional, que ha llevado a la creación y organización de empresas médicas tanto públicas como privadas.

Se reduce la atención primaria y se inicia la inversión para la atención hospitalaria, en cuanto al mantenimiento, la remodelación y la sustitución de infraestructura física y equipo.

A inicios de 1990, la población total del país se contabilizó en 3 millones 870 mil 821 nicaragüenses. En ese momento de acuerdo con datos publicados en el Anuario Estadístico del Ministerio de Salud (MINSA), con fecha de junio de 1993, existían en el país un total de 2,095 médicos, 1,033 unidades de salud sobresaliendo 32 hospitales que, entre todos, sumaban 4,720 camas disponibles

Marco jurídico del servicio de Salud.

El sistema está conformado por un sector público y otro privado. El sector público está integrado por el Ministerio de Salud (MINSA), Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS), Ministerio de Gobernación y Ministerio de Defensa (ambos ministerios administran Hospitales y otros servicios para uniformados), Ministerio del Ambiente y Recursos Naturales y otras instituciones del estado que ejecutan acciones de salud. El sector privado por su parte, se subdivide en lucrativo y no lucrativo (Organismo no gubernamentales).

El MINSA es el principal oferente de servicios de salud y por Ley es la institución rectora del sector. El Ministerio de Salud tiene la misión de regular, coordinar, organizar y vigilar las acciones de salud en las instituciones que conforman el sector salud. Diseñar, implementar y ejecutar las intervenciones dirigidas tanto a promover, proteger, recuperar y rehabilitar la salud de las personas y la comunidad así como interrumpir la cadena epidemiológica de las enfermedades. Diseñar y aplicar los modelos de financiamiento de los diferentes regímenes y programas. Tiene bajo su responsabilidad la población general del país en lo que respecta a las acciones esenciales de salud pública y la no asegurada, en lo que respecta a la atención individual.

La principal entidad aseguradora de la población laboral es el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) que a través de empresas médicas previsionales del sector privado, otorga prestaciones médicas a los asegurados y derechos habientes a través del mecanismo de compra de servicios.

Los servicios médicos del ejército y del Ministerio de Gobernación brindan atención principalmente curativa a sus miembros y sus familiares.

A partir del 2002, el sistema de salud sufre una importante transformación a raíz de la ley general de salud N° 423 (LGS) que define el que hacer institucional y funcional del MINSA. La LGS define la rectoría del sector salud en cuanto a la provisión de servicios en la red pública (promoción, prevención, recuperación, rehabilitación). A si mismo, en el sector salud se inicio una reforma que propuso la descentralización como una de sus principales estrategias la cual esta orientada hacia un cambio en donde se logre que el MINSA actué de manera rápida y ordenada, en la búsqueda de una mejor organización transparencia, calidez y mayor accesibilidad a los servicios de la población. Se plantea el desarrollo de un plan de recursos humanos, el mejoramiento de la lista básica de medicamentos, la participación de la sociedad civil en el consejo nacional de salud activado en septiembre del 2002, y el reforzamiento de la autonomía hospitalaria. La ley cuenta con mecanismo para permitirle al MINSA asegurarse de que los establecimientos de salud cumplan con los estándares de calidad, también se da inicio a la elaboración de la política nacional de salud 2003-2007.

En junio del 2003 las políticas, estrategias, planes y programas fueron revisados en el contexto de la formulación del plan nacional de salud 2004/2015. La política nacional de salud publicada en mayo de 2004, establece los siguientes:

- a) Ampliación de cobertura y mejoramiento de la calidad de los servicios de salud.
- b) Fortalecimiento de la atención primaria en salud.
- c) Promoción de la gobernabilidad en el sector salud.
- d) Consolidación del sistema nacional de salud.
- e) Fortalecimiento de la capacidad gerencial.
- f) Desarrollo de recursos humanos.
- g) Implementación de estrategias innovadoras en salud en las regiones autónomas de la Costa Atlántica y municipios fronterizos.

Historia del sector energético de Nicaragua.

El Instituto Nicaragüense de Energía (INE), estableció por Decreto Legislativo del 23 de Julio de 1979 y adscrito ala presidencia de la junta de Gobierno de Reconstrucción Nacional, es la estructura de la Empresa Nacional de Luz y Fuerza (ENALUF).

Más allá de inversiones en mantenimiento y rehabilitación de subestaciones, líneas de transmisión y plantas generadoras térmicas, lo más relevante en el período de la revolución sandinista fue la culminación y puesta en operaciones del primer proyecto Geotérmico en dos fases.

La capacidad instalada de generación había llegado a su mas alta expresión con 320 MW, sin embargo a causa de las severas sequías de 1976 redujeron la generación efectiva de hidroeléctricas en un 40% lo que sumado a los efecto de la denominada guerra de liberación entre ese año y 1979, incide de alguna manera en el mantenimiento de las plantas e inversiones en el sistema de generación nacional. Al de la Revolución Sandinista la capacidad se encuentra reducida a 300 MW.

Resulta una tare impostergable aumentar la capacidad de generación de energía. Lo mas, factible y con respaldo de estudios previos era sin duda la opción de la generación geotérmica. Los campo de Momotombo y San Jacinto Tizate tepe, habían sido objeto de investigación en la época somosista, se continua indagando a través de un estudio de campo que facilita un convenio de Cooperación Técnica entre el recién creado Instituto Nicaragüense de Energía (INE) y la Organización Latinoamericana de Energía (OLADE) firmado en 1980. Esto permite ubicar los sitios para las primeras exploraciones profunda.

Esto se reinicia en Marzo de 1981 la construcción de la primera unidad geotérmica de la planta Momotombo, bautizada como Patricio Arguello Ryan, la cual se construyo con asistencia técnica italiana logrando generar 35 MW en 1983, que provine de profundidades medias de 600 mts. con una capacidad promedio de 7 MW por pozos productivo y 1500 mts. Por pozo de reinyeccion.

En materia de consumo entre 1890 y 1984 el segmento homogéneo fue el industrial, pero a partir de 1985 el sector residencial paso a ocupar el primer lugar de consumo llegan a representar el 31.8% del consumo. Esto se origino por una ampliación de las cobertura geográfica de INE al incorporase 61 municipios con 60,252 usuarios mas, que representaban una población de 314 mil habitantes, sin embargo dado el crecimiento vegetativo de la población y la baja cobertura heredada no fue suficiente para superar el índice de electrificación alcanzado.

En 1989 se da una ampliación del proyecto Momotombo con 35 MW que al igual que la primera tiene 6 pozos pero con profundidades que llegan hasta los 1,500 mts.

A pesar de circunstancias guerra, bloque, gastos de las escasas divisas en mega proyectos fracasados, etc. La revolución logro hacer aportes en la composición de la matriz energética nacional, reduciendo la participación de la generación térmicas de 58.5% en 1984 al 52.5% 1989, gracias al aporte de la energía geotérmica que fue de 19.4%.

Como registro histórico y aunque no se construyo con fines expresos de generación hidroeléctrica, con fondos del gobierno de Cuba fue construido el embalse Las Canoas, ubicado en Teustepe, Departamento de Boaco, el cual además de irrigar plantaciones de caña en el sector Tipitapa- Malaca Toya, y esta diseñada para generar hasta 5 MW en cierta época del año.

Durante la década de 1980/1990, y fundamentalmente por la puesta en operación de los pozos Momotombo, que adicionan en dos momentos distintos 35 MG cada uno. A 1990 Nicaragua tiene una capacidad de generación efectiva de 370 MW, cuyas fuentes se expresan de la siguiente manera:

- energía Hidroeléctrica - 100 MW.
- energía geotérmica - 70 MW.

- energía Térmica - 160 MW.
- energía Diesel - 40 MW⁴.

Básicamente durante los tres primeros años de esa década (1980-1990), previo a la incorporación de la Planta Momotombo, Nicaragua adquirió de los sistemas interconectados de Honduras y Costa Rica 1,149.6 GWH.

La gestión del sector energético de Nicaragua.

Con el supuesto propósito de dar una salida a la crisis energética, el gobierno de la Sra. Violeta Barrios de Chamorro, imprimió una orientación privatizadora al sector, recogiendo en buena medida las imposiciones de los Organismos Internacionales. Esto se inicia en el año 1999 con los estudios que financia, bajo el paraguas de la modernización del sector energético.

En 1992 se instala una planta de generación a base de gas en Managua, en la zona de las Brisas, con capacidad de 26 MW. Realizado con fondos del BID los que sirven también para iniciar un proceso de legalización de barrios periféricos logrando integrarla al sistema formal a 38 mil nuevos usuarios, cuestión que demandó hacer infraestructura en 90 barrios. El número de medidores instalados indican que los usuarios directos sobre pasaron los 400 mil personas conectadas.

Las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización, así como coordinar el Centro Nacional de Despacho de Carga y la Operación del Sistema Interconectado Nacional, son separadas del Instituto Nicaragüense de Energía (INE) en 1994 y entregados a la Empresa Nicaragüense de Electricidad (ENEL), creado por decreto 46/94 publicado en la Gaceta número 20 del 1 de Noviembre de ese año. Con estos cambios se creaba un esquema que permitiría en el futuro convertir las empresas generadoras estatales en sociedades anónimas, que no solo podrían ser administradas por ENEL, si no dejar abierta la vía para su privatización. A partir de ese momento INE se convirtió en el ente regulador del sistema.

Entre 1991 y 1995 el servicio de energía nuevamente se tensiona por causas diversas, lo que lleva a un razonamiento por más de 20 millones de KW, estimándose por el mismo ENEL una pérdida de la economía hasta 130 millones de dólares. Las pérdidas no técnicas, calculadas en 940 millones para el periodo en 74 millones de dólares. Con la reforma de La Ley Orgánica del INE Decreto Ejecutivo 25/92, de Abril de 1992 permite la entrada del sector privado a la generación. En el mes de Marzo de 1996 ENEL firma el contrato CENSA AMFELS INC., para instalar una planta térmica de 30 MW, capacidad que después se ampliaría hasta 60 MW.

En 1996 a consecuencia de la concesión CENSA AMFELS se firma los primeros contratos de compra de energía. Esta modalidad de contrato de

⁴ Folleto "La Fuerza de la Energía" 1990, ing.: Ernesto Martínez Tiffer.

compra venta de energía se convirtió en una práctica, secreta y generalizada a medida que ingresaban al mercado nuevas empresas de uso de plantas del estado. Esto ha contribuido al encarecimiento de energía y endeudamiento del país.

En 1996 al finalizar el periodo de la sra. Chamorro, ENEL tiene una capacidad nominal de 384.86 MW, pero la efectividad solo alcanza los 330 MW. Debido a la fundamental que en este periodo se dio una sobre explotación de los pozos geotérmicos de la planta Momotombo y empezó a declinar su capacidad. Entre 1991 y 1995 solo se logro perforar dos pozos, con fondos propios y cooperación del Gobierno de Suecia a pesar de ello la producción geotérmica se redujo a un 53%, llegando a los 32 MW y amenazando con caer hasta los 29 MW.

En 1997 en la presidencia del Dr. Arnoldo Alemán se delegan a su vise presidente, al Ing. Enrique Bolaños G., la gestión de la política energética, misma que continua dirigiendo al asumir la presidencia. Este alto funcionario público convierte en una política de estado la privatización de los Bienes nacionales, particularmente el sector eléctrico y las comunicaciones.

Para estos fines privatizadores en Abril de 1998 reforman los instrumentos jurídicos del sector energético con la aprobación de la ley 271; Ley Orgánica del Instituto Nicaragüense de Energía (INE).

Basado en esos cuerpos jurídicos también autorizan la creación de la unidad de reestructuración empresa de energía eléctrica con el financiamiento del BID. Esta unidad dependiente de la Comisión Interministerial de Competitividad (CIG), es la encargada de llevar a cabo el proceso de la privatización de las Empresas Nicaragüense de Electricidad (ENEL).

Para el año 2000 las estadísticas de INE señalan que los usuarios de energía eléctrica del país ascendían a 435 mil, de los cuales mas del 95% están en el Centro y Pacifico de Nicaragua, los restantes se ubican en la Costa Caribe (RAAN y RAAS) y el Triangulo Minero donde brindan este servicio empresas térmicas operadas por ENEL, o concesionarias privadas.

El 16 de Septiembre del 2000 la Empresa Nicaragüense de Electricidad (ENEL) convoco a una licitación para vender la distribuidora de electricidad donde el único oferente resulto ser UNION – FENOSA. Esta adquiere las acciones de las dos empresas: Distribuidora del Norte (DISNORTE) y Distribuidora del Sur (DISSUR), creadas por ENEL. Estas pasan a ser gestionadas por la transnacional, que recibe además de los “postes, cables usados”, transferencias de bienes inmuebles, mobiliarios, cuenta por cobrar, etc.

Entre las empresas privatizadas en subasta se encuentran dos plantas conocidas una como Tiscuco o Nicaragua, ubicada en Puerto Sandino con capacidad de 100 MW. Y la planta de vapor de Chinandega de 14 MW.

Cabe señalar que en mayo de 2002 el grupo económico Coastal Power casi logra comprar a plazo y a precio de guate mojado la Empresa Hidrogesa es decir las únicas plantas hidroeléctricas del país con 100 MW. Esto no fue posible por que la contraloría general de la republica y la corte suprema de justicia revirtieron ese acto. Sus pretensiones eran pagar \$27 millones de dólares e igual en” abonos suaves” Hidrogesa entre el 2002-2005 ha generado utilidades que duplican la oferta de la Costal Power, lo cual denota que el avisgado grupo sabia del jugoso negocio que se llevaría al adquirir Hidrogesa.

Las distribuidoras declararon inicialmente que las inversiones del periodo 2001-2003 ascendieron a 55,802 miles de dólares. INE considero en el análisis las cifras de los estados financieros auditados del periodo 2001-2003, donde se refleja una inversión de 48,607 miles de dólares lo que implica una diferencia de 7,195 miles de dólares respecto a la cifra anteriormente presentada.

Servicio de agua potable en Nicaragua.

“El Agua es salud y vida para todos”.⁵

La abundancia del agua hace incorrecto que nuestro planeta se llame tierra cuando ameritaría el nombre de océano o planeta de agua, como algunos han propuesto. Al igual que sucede con demasiados casos en este mundo, ni siquiera el agua esta bien repartida. Aunque casi dos tercio del planeta están cubiertos por el precioso liquido, solamente un 3% es agua dulce, ingerible, útil. El 97% es agua de mar, inútil para consumo humano, agrícola e industrial a menos que se someta a costosos procesos de potabilizacion o desalinización, que no están al alcance de países pobres como Nicaragua. De ese 3% de agua dulce, el 79% corresponde a hielo y glaciares el 20% es agua subterránea, y solamente el 1% es agua superficial, es decir agua al alcance de la mano. Y de ese 1% de agua artificial, el 52% corresponde a lagos, el 38% a humedad del suelo, 8% humedad de la atmósfera, 1% corresponde a organismo vivos (entre ellos nosotros, que somos el 78% agua) y 1% ríos.

En Nicaragua se ha buscado la manera de hacer llegar a la población el líquido vital hacia sus hogares para que disfruten de ella, pero se han dado diversos problemas en el transcurso de esta.

El sector de agua potable y alcantarillado sanitario en Nicaragua en el transcurso de los años, ha sufrido una serie de cambios y transformaciones hasta llegar a la actualidad con un marco legal regulatorio relativamente avanzado.

⁵ Libro El futuro de Nicaragua 2001 Augusto Zamora Rodríguez.

Mediante decreto N° 20, Gaceta N° 3 del 24 de agosto de 1979, se crea el Instituto Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillado Sanitario (INAA), con la fusión de: el Departamento Nacional de Acueductos y Alcantarillados (DENACAL), la empresa Aguadora de Managua (EAM) y el resto de empresas municipales independiente que operaban a la fecha.

A partir del año 1980-1993 se ha dado un índice de pérdidas y aguas no contabilizada esto se a venido incrementando año con año a pesar de lo que hace el sector para revertir esta tendencia.

En un sistema comercial de agua potable el volumen de agua facturada es menor al volumen que es extraído de las fuentes es decir que de esta manera se están produciendo las pérdidas las cuales se deben a la combinación de diferentes factores tales como: filtración en las tuberías, deficiencia en la medición, fraudes, etc.

Papel de las Instituciones Financieras Internacionales IFI'S en el Servicio del Agua.

Por el hecho de que Nicaragua es un país muy dependiente y de estar altamente endeudado, el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial (BM) juegan un papel clave en las decisiones sobre políticas nacionales, no solo sobre las economías y financieras, sino sobre todas.

En 1994 el gobierno hace una serie de cambios y reorganizaciones en el sistema del agua, a partir de los acuerdos de ajuste estructural establecidos con el Fondo Monetario Internacional (FMI) Dichos acuerdos se firmaron sin el conocimiento de la ciudadanía ni los otros poderes del estado como la asamblea nacional. En este mismo año se prepararon normas y regulaciones ambientales para el agua, pesca y minería.

Para 1995 se acordó elaborar el marco regulador para el sector del agua y en el período 1995-1996, se descentralizarían los servicios de agua y alcantarillados a las municipalidades.

En el servicio amplio de ajuste estructural (ESAF- siglas en ingles) firmado en 1998 se retomo el tema de las privatizaciones y se ponen nuevas condicionalidades que por primera vez contemplan la participación privada en la administración de los servicios de agua potable. Además se define la obligatoriedad de aumento en el cobro de agua y la indexación, aunque los salarios no cuenten con esa indexación.

Se separan las funciones de regulación y operación de la Ley N° 275 del 28 de Enero de 1998, que forma la Ley Orgánica del Instituto Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados (INAA), que

anteriormente planificaba, regulaba los servicios en todo el país, en un ente regulador autónomo.

Mediante decreto Ley N° 276 del 20 de enero de 1998, se crea la empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados (ENACAL) como nuevo operador público nacional, incorporando como entidad de giro comercial a partir de los activos anteriores INAA.

En cuanto a la tarifa de consumo doméstico de acuerdo con los datos de ENACAL, en febrero de 1998 era equivalente a \$0.28 por m³ y mostraba un aumento de \$ 0.08, ósea 40% desde Junio de 1994.

A partir de marzo de 1998 se dispuso ajustar dicha tarifa con la tasa de deslizamiento mensual del tipo de cambio oficial, ósea mantenerlo en el nivel de \$0.28 por m³ pero la condicionalidad del ajuste tarifaría, también agrego que la empresa estatal deba de alcanzar con su tarifa el costo marginal de largo plazo en la producción y distribución de este bien público.

Tomando en cuenta los resultados de la Encuesta de Medición de Nivel de Vida (EMNV) que supervisa el Banco Mundial (BM) en Nicaragua, la cobertura de servicios de agua potable sobre la población total del país disminuye de 20.4% en 1993 a 62.7% en 2001. Por tanto en Nicaragua, casi 2 millones de personas no tenían acceso al agua potable en el 2001. La reducción de la cobertura del acceso al agua potable se da, en el tiempo de los severos ajustes económicos y de las reformas estructurales de la economía ósea desde el inicio del primer programa ESAF, lo cual ayuda a comprobar, una vez mas, que el fuerte ajuste fiscal y monetario ha sido aplicado por el FMI y el BM sin la debida consideración de las consecuencias sociales y políticas.

La cobertura de agua potable sobre la población total atendida por la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados (ENACAL), aunque no es representativa en el ámbito nacional si no solamente en las localidades en que la empresa ofrece, el servicio creció 3.5% promedio anual al incremento de 55.4% en 1994 a 72.8% en el 2002; entre esos mismo años en el ámbito urbano este indicador paso, de 82.5% a 93.2% (incrementando el 1.5% anual.)

En el 2002, los municipios que son atendidos por ENACAL y cuenta con una cobertura menor al del 50% son los siguientes: Quilali en el departamento de Nueva Segovia con 30.4%; Santa Rosa del Peñón en el departamento de León con 41.1% ; el Crucero en el departamento de Managua con 29.1%: en la Región del Atlántico Norte, Waspan con 43.9%; Puerto Cabezas con 47.4% y Rosita con 25.6%; en la Región del Atlántico Sur, el Rama con 40.2% y Blufields con 9.9%.

Pero ya en este año (2002) soplan de nuevo vientos de privatización de los servicios de agua con una nueva estrategia conocida como la "Descentralización de estos Servicios" hacia los gobiernos municipales.

En agosto del 2002 el legislativo suspendió el acto de revertir las concesiones del recurso hídrico, mandando mediante este acto revertir la concesión a la empresa Hidrogesa, esta situación fue una campanada de alerta a los diferentes sectores de la sociedad civil, de que el recurso agua también está sujeto al mercado, por la vía otorgar derechos a privados en la figura de liberalizar los servicios de agua potable y alcantarillado, en "Concesiones de Administración".

En un acto de sensatez por parte de la asamblea nacional, ante las demandas y presiones de los distintos grupos que así lo demandaron. Se aprobó la reversión de privatización de Hidrogesa, al argumentar más fuentes para suspender el acto fue el hecho mismo de que se carecía de una ley específica y un marco regulatorio en materia de agua.

El ejecutivo, reconociendo la limitante legal que le impedía cumplir los compromisos asumidos con el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial (BM), para privatizar los recursos hídricos, urdió un plan para salvar este obstáculo, acelerando un proceso que había dominado "el sueño de los justos" ya que hasta entonces se había prestado poco o más bien ninguna atención a la política nacional de recursos hídricos. La estrategia implementada por el ejecutivo, obviando el camino andado en esta materia, fue formular un anteproyecto de Ley de agua, con el apoyo financiero del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Según nuestra constitución establece también que "los recursos naturales incluyendo el agua son patrimonio nacional y el estado administra dichos bienes bajo la figura constitucional de fideicomiso e interés de la nación, señala con claridad que el agua es fuente de vida y es responsabilidad del estado velar por el derecho al agua, a la salud y a la vida sin ninguna distinción".

Inicio de la Ley N° 182 Ley de Defensa de los Consumidores

La Ley N° 182 Ley de Defensa de los Consumidores nace por iniciativa de la asamblea nacional en 1990, aprobada en septiembre de 1994, La Ley N° 182 fue publicada en La Gaceta Diario oficial, el lunes 14 de noviembre de 1994.

La Ley N° 182 Ley de Defensa de los Consumidores tiene por objeto "garantizar, a los consumidores la adquisición de bienes o servicios de la mejor calidad, en sus relaciones comerciales, mediante un trato amable, justo y equitativo de parte de las empresas públicas o privadas, individuales o colectivas"

Cuando los derechos estén siendo violentados los consumidores tienen derechos según el artículo 12; acápite:

g) Asociarse y constituir agrupaciones de consumidores;

h) Acceder a los órganos administrativos o judiciales correspondientes

para la protección de sus derechos y legítimos intereses

J) Reclamar a las instituciones del estado la negligencia por los servicios públicos prestados y que hayan producido un daño directo al consumidor.

En el capítulo IX titulado derecho de representación, consulta y participación de las asociaciones de consumidores plantea en el artículo 36 “Las asociaciones de consumidores se constituirán de acuerdo a lo establecido en Ley General sobre Personas Jurídicas sin Fines de Lucro y tendrán como finalidad la defensa de los intereses de los consumidores, incluyendo la educación e información de los mismos; podrán recibir ayudas y subvenciones de parte del Estado”.

Artículo 37 “Las asociaciones de consumidores tienen derechos a representar a los mismos en las instancias administrativas que se establezcan por los que no podrá negárseles ninguna información relacionada con los objetivos que se persiguen; y sus directivos serán atendidos con diligencia por los funcionarios o proveedores”.

A partir de la publicación de la ley N° 182, en Nicaragua han surgido un sin número de Asociaciones o Grupos encargados de promulgar y defender los Derechos de los Consumidores según La Ley, a sí sucedió en la ciudad de León, en el año de 1998 un grupo de la sociedad civil se organizó y conformaron la Asociación de Consumidores de León (ADECONLE), una Asociación sin fines de lucro y sin personería jurídica hasta el día 19 de diciembre del año 2000 y otorgada mediante decreto N° 2752-2000, por la asamblea nacional y publicada en la Gaceta diario Oficial N° 240. Esta asociación estaba conformada por:

- Presidente: Juan Ramón Mercado Oviedo (Comerciante)
- Vice-presidenta: Thelma Montenegro Solís (Comerciante)
- Secretaria: Ana Cecilia Larios Santos (Perita Agrónoma)
- Tesorero: Mercedes Petrona Corea (Estudiante)
- Vocal: Arcadio Javier Arana Poveda (Lic. Derecho).

La Asociación de Consumidores de León ADECONLE, esta ubicada de la Iglesia San José 1 cuadra arriba, 20 mts al sur, casa N° 520; es una Asociación civil, de carácter social apolítico, no religioso, lícita y sin fines de lucro, sujeta a la ley de la república con los objetivos siguientes:

- a. Contribuir a la promoción y cumplimiento de las leyes que protejan al consumidor
- b. Establecer una campaña de educación al consumidor, para que los mismos conozcan sus derechos por mandato de la ley.
- c. Mediante nuestra inserción en la problemática de los Consumidores fortalecer la democracia, por medio de la participación activa ciudadana.

La finalidad de la ADECONLE es la de defender los derechos que nos concede nuestra constitución política, así como también los derechos que nos confiere la Ley de Defensa de los Consumidores. La ADECONLE, se propone el conocer los casos donde sean violentados los derechos de los consumidores para cooperar con los órganos reguladores por la ley, en la correcta aplicación de la ley N° 182. Conociendo la violación de los derechos de los consumidores la ADECONLE esta a disposición de los consumidores para representarlo, ante cualquier entidad, administrativa o judicial.

Para ello el consumidor afectado acude a la ADECONLE en la que se le entrega una hoja de control en la cual el ciudadano coloca sus datos personales y en la que se le plantea un contrato que al firmarlo:

1. Se vuelve un asociado activo de la asociación de consumidores, con todos los deberes y derechos consignados en los estatutos internos de la misma.
2. El asociado estará en deber de aportar en concepto de asociación una cantidad económica, la misma no mayor de C\$ 50.00 y no menos de C\$ 20.00.
3. Queda entendido por el asociado que como aporte voluntario para sostenimiento de la oficina deberá donar la cantidad de C\$ 20.00 de forma mensual.
4. Desde ya el asociado otorga poder especial de representación a la ADECONLE valida ante cualquier autoridad administrativa y/o judicial de ser necesaria.
5. Queda tan bien entendido el asociado que en cualquier momento puede retirarse de la ADECONLE para lo cual solo bastara solicitarlo por escrito a la junta directiva

La ADECONLE en el año de 1998 tenía 25 asociados los cuales fueron aumentando por la insatisfacción de los pobladores, ante la mala calidad de algunos servicios; para 1999 el número de asociados era de 75; en el 2000 de 150; 2001 de 400 y en el 2002 era de 480 asociados.

La ADECONLE recepciona reclamos de distintos sectores de la población de la ciudad de León, el estudio se realizara a pobladores de la 1ª etapa del Barrio 1° de Mayo el cual se encuentra ubicado en la parte noreste de la ciudad de León y limita:

- Al norte con el reparto Aracellys Pérez.
- Al sur con el barrio el Coyolar.
- Al este con el reparto José Benito Escobar y Villa Soberana.
- Al oeste antigua Desmotadora Guardián.

El Barrio 1° de Mayo fue fundado en 1986 en conmemoración al día internacional de los trabajadores, esta constituido en tres etapas:

- I. Puntos de Encuentro.
- II. Centro de salud.
- III. Áreas verdes.

En la actualidad tiene 1051 viviendas con un promedio de seis habitantes, de una a dos familias por vivienda, la población total es de 6183 habitantes, distribuidos de la siguiente manera:

Rango de edad	Sexo		Total
	Masculino	Femenino	
0 a 3	173	180	353
4 a 6	303	315	618
7 a 12	545	568	1113
13 a 18	758	788	1546
19 a mas	1012	1541	2553
TOTAL	2791	3392	6183

Los pobladores del Barrio cuentan con transporte publico, 2.2 Km. de calle pavimentada en buen estado y 6.6 Km. comino de todo tiempo en mal estado.

En el sector salud reciben atención en un puesto de salud ubicado en la comunidad existen dos tipos de establecimiento: siete casas bases, un puesto de salud el estado de la infraestructura es mala, el personal medico lo conforman: ocho médicos mujeres, nueve enfermeras mujeres y dos hombres.

En cuento a educación existe una infraestructura básica de una escuela primaria regular y preescolar.

El sistema de abastecimiento de agua con el que cuenta la comunidad es el de mini acueducto por bombeo eléctrico es domiciliar y son 1042 viviendas con el sistema, la calidad de agua es buena pero el servicio es malo.

Disposición de las excretas.

Tipo de Disposición	Vivienda con servicio.	Vivienda sin servicio.
Alcantarillado	736	315
Letrinas	315	0

Disposición de basura: existen dos tipos de basurero los puestos ilegales (50) proviene del mercado y los puestos públicos (20).De las 1,051 viviendas, 981 cuentan con el servicio del tren de aseo.

En cuanto a la actividad económica el 10% de mujeres y 10% de hombres económicamente activo se dedican a la artesanía, el 15% de mujeres y el 28% de hombres se dedican al comercio, el 75% de mujeres y el 62% de hombres se dedican a otras actividades.

Situación Actual 2003/2006 de los Servicios Básicos de Nicaragua.

Nicaragua, en el periodo 2003/2006 no solo ha registrado altas tasas de crecimiento poblacional, sino también en el nivel de reservas internacionales, volumen y valor de las exportaciones, Producto Interno Bruto PIB, el gobierno y algunos medios de comunicación han intentado mostrar una imagen de bienestar y tranquilidad una “suerte de florecimiento” económico o hallazgo una ansiada luz al final del túnel. “En efecto, los buenos calificativos de desempeño económico han sido acompañados por una profundización de la brecha entre ricos y pobres, en donde casi el 50% de la población vive con un dólar al día, en lo social el buen rendimiento económico no ha contribuido a una disminución del desempleo y del número de pobres. Con este supuesto crecimiento económico se presentan altas niveles de inflación y modesta generación de puestos de trabajo que aun no logra satisfacer la demanda anual de las personas que ingresan por primera vez en el mercado laboral haciendo mas difícil el acceso a los servicios”⁸.

El enorme problema de la calidad y el acceso del servicios educativos en todos los niveles incluido el universitario, todo esto debido a mecanismos utilizados por los gobiernos neoliberales que creían obtener mejoras sustanciales si este servicio es dejado con el mínimo de regulaciones estatales a merced de la economía de mercado, pero como sabemos vivimos en un país en donde existe una enorme asimetría en la distribución de la riqueza; en consecuencia solo un pequeño porcentaje esta en condición de comprar servicios educativos diseñados para educar elite.

“El 75% de niños y niñas, asiste a la escuela publica, bajo la sombrilla del presupuesto estatal y solamente 38 de cada 100 jóvenes recibe los beneficios de la educación secundaria, donde el estado atiende únicamente 22 de cada cien, recibiendo el apoyo del sector privado en la atención de los 13 restantes”⁹.

La calidad de la educación secundaria del país, en general deja mucho que desear en relación a los estándares internacionales, incluyendo los de Centroamérica, la secundaria es el nivel donde menos cambios se han introducido, actualmente (2006) se invierte mas en un alumno de primaria que en uno de secundaria. Los problemas de la calidad educativa en secundaria están asociados a la calidad de la preparación personal docente, en el 2002 el 36.83% de los profesores de secundaria en el área urbana y el 38.94% en las zonas rurales eran empíricos.

Como resultado en el 2004 las pruebas de admisión a la Universidad Nacional demuestran la crisis que vive la educación secundaria. En la UNAN-Managua, se presentaron 8,215 aspirantes pero clasificaron solo 4,965 para los 5,000 cupos de primer ingreso. En la Universidad

⁸ Mario José Moncada Periodista del Diario La Prensa, Edición 23264 15 de Diciembre del 2004 Managua Nicaragua.

⁹ La Educación en Nicaragua 1990-2005. Vargas. Oscar Rene.

Nacional de Ingeniería UNI, de los 2,832 que hicieron el examen de admisión solo aprobaron 75, el 2.6%.

La tasa de participación y graduación de la educación secundaria, nivel donde se desarrollan las destrezas para el mundo laboral, son muy bajas, la tasa neta de matrícula inicial fue de 40% de los jóvenes en edad que asisten en la secundaria solamente el 45.24% de ellos termina la secundaria. Además de la extra-edad o sobre edad en secundaria alcanza el 29%, por otro lado la educación secundaria se ha demorado en aprovechar la tecnología.

A pesar de todos los esfuerzos que ha realizado el gobierno de Nicaragua, a través de las estrategias como el programa de complemento nutricional, la promoción automática en primeros y segundos grados, la asignación de mejores docentes y aseguramiento de libros de textos y mobiliarios, la tasa de deserción sigue siendo una de las más altas de América Latina.

Debido al problema de accesibilidad a la educación de la población pobre de Nicaragua, la Dirección de Defensa del Consumidor DDC instancia administrativa del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio MIFIC encargada de defender los derechos de los consumidores junto a la DDC con el lema "Haciendo juntos que la leal y honesta competencia en el mercado genere bienestar para todos" a partir del año 2006 los temas propuestos por el MIFIC forman parte del currículo escolar del Ministerio de Educación Cultura y Deporte MECD, de esta manera se estará dando cumplimiento a lo establecido en la Ley N° 182 Ley de Defensa de los Consumidores arto. 12 sobre los Derechos de los consumidores (inc.b) educación para el consumo y el 46 del reglamento a la Ley: "que establece con carácter obligatorio en los planes y programas oficiales de educación de primaria y secundaria, la enseñanza de los derechos del consumidor".

Los temas propuestos por el MIFIC, son los siguientes: educación para el consumo, derecho de autor, marca y patente, sistema internacional de unidades. Los temas serán impartidos por 2,545 docentes en 85 centros educativos quienes a su vez atenderán una población estudiantil de 90,489 alumnos en los niveles educativos de preescolar, primaria y secundaria; se tiene estimado aumentar en un 50% mas para el año 2007 y completar la cobertura para el año escolar 2008 en todos los centros educativos.

Los centros beneficiados están ubicados en: Nueva Segovia, Madriz, Esteli, Chontales, Chinandega, León, Zelaya Central, Managua, Masaya, Carazo, Granada, Rivas, Río San Juan, Jinotega, Matagalpa y Boaco.

Infelizmente la salud no ha sido una prioridad en la agenda pública de Nicaragua. Durante varias décadas hemos vivido las insuficiencias del sistema nacional de salud: servicios públicos que como en la época de la edad media contribuyen más que nada "al buen morir". Una seguridad

social insegura donde tras largas horas de espera recibimos, al igual que en los centros públicos, algunos productos de la lista básica. No queda mas remedio, a quienes pueden pagar, acudir a servicios privados, que en dependencia de la calidad profesional del facultativo podemos mejorar o no nuestra salud.

Mientras en el mundo se habla de la revitalización de la atención primaria, del papel relevante del estado para mejorar la calidad de vida de las personas y del abandono de las reformas de salud que ha introducido profundas brechas de salud entre los nicaragüenses, en nuestro país la atención primaria es solo un titulo en los documentos oficiales; el Estado deposita la salud en manos del sector privado y, lo que es peor, subsidia con fondos públicos el sector privado como ocurre en las llamadas empresas medicas previsionales. Y no se trata de estar en contra del sector privado que tiene su lugar y su propia clientela, sino más bien en darle al sector publico el lugar que se merece y es el que atiende a la mayoría de la población nicaragüense.

Hace largo rato la Organización Mundial de la Salud OMS y el Banco Mundial reconocieron que la salud es parte fundamental del desarrollo de un país, pero en Nicaragua hay un abismo entre los documentos oficiales y su puesta en práctica. Los últimos ministros de salud ya no son médicos o profesionales reconocidos en el campo sanitario, sino economistas o administradores de empresas, lo que sugiere el carácter, empresarial de salud, mientras en casi todo el mundo los ministros o secretarios en salud son profesionales médicos.

La salud, no es la ausencia de la enfermedad. La salud no es únicamente prestación de servicios médicos. La salud es empleo, es nutrición, educación, vivienda, participación, seguridad ciudadana.

Con respecto al agua de consumo humano, solamente una tercera parte de la población nicaragüense tiene agua para beber; este servicio se distribuye heterogéneamente entre los departamentos del país y por condición socioeconómica del la población.

Las estadísticas demuestran una relación directa entre limitaciones al acceso de los servicios de agua potable y los problemas de salud por transmisión hídrica.

En lo referente al consumo de alimentos, aunque en el país se ha incrementado la producción de estos en los últimos años, sin embargo esto no ha favorecido el acceso de los sectores pobres a una ingesta apropiada; de hecho existen zonas del país donde la mayor parte de campesinos están inmersos en una economía de subsistencia, lo que no les permite cubrir sus necesidades básicas. Esta situación asociada a la falta de una política efectiva de seguridad alimentaría, incide en que continúe existiendo la desnutrición crónica, según datos del MINSA, 2004 el 9% de los recién nacidos con bajo peso la misma encuesta

muestra que alrededor del 4% de las mujeres en edad fértil tienen problemas nutricionales, especialmente en zonas rurales.

La situación epidemiológica de la población nicaragüense es una combinación de problemas de salud prevenibles y no prevenibles. La tendencia de la tasa de mortalidad general ha sido a reducirse en los últimos quinquenios, pasando del 10,1 por mil habitantes en el quinquenio de 1980-1985 a 5,2 por mil habitantes en el quinquenio 2000-2005; la tasa de mortalidad masculina sigue siendo superior a la femenina, especialmente en los departamentos de Managua, León, Chontales y Granada. En cuanto a grupo de edades, la mortalidad general muestra que el grupo de mayores de cincuenta años es el que tiene mayor peso en la mortalidad en segundo lugar están las muertes de menores de un año.

Privatización de los servicios públicos de Nicaragua.

La privatización de casi todo el sector público en los años noventa no trajo más riqueza sino que empobreció más el país. La iniciativa privada de Nicaragua no es más que nada, una asociación de comerciante que piensa, actúa como comerciante. Sus propias carencias le impidieron articular un modelo de desarrollo para el país, pues un estado se levanta sobre inversiones productivas e innovaciones no sobre un sistema de comerciantes y latifundistas. La falta de una clase empresarial moderna es una de las causas del subdesarrollo nacional.

El fracaso de la clase política, la urgencia de nuevos enfoques. (Energía Eléctrica)

Hay dos realidades inobjetables, independiente de la posición ideológica, política, económica de quienes detentan el poder: Uno que no hay desarrollo posible sin energía eléctrica y otra, que la matriz energética que tenemos, es un obstáculo para el desarrollo, por su excesiva dependencia del petróleo, siendo este cada día más caro y con tendencia a escasear.

El debate en torno a las crisis energética ha sido muy pobre, las medidas del gobierno no han sido solo pobres sino escasas, limitándose a subir las tarifas y el cambio de horario, mismas que fueron ampliamente criticadas por inefectivas para los fines propuestos. Las únicas decisiones fueron privatizar la distribución de energía y dar paso a las inversiones privadas térmicas, aumentando la dependencia del petróleo y pasando al estado a un segundo plano. Lo que conlleva a que esto no cumpla el rol que la constitución ordena.

¿Quiénes son los que manejan el sector energético? hoy en día el sector energético está siendo manejado por una empresa transnacional que se conoce con el nombre de UNION FENOSA ahora la pregunta clave es ¿Quién es UNION FENOSA? Es una de las compañías españolas que en los últimos 20 años se ha convertido en transnacional, representada

junto con las otras empresas del mismo sector y entes bancarios, el 49% de los flujos de Inversión Exterior Directa Europeos (IED) como UNION FENOSA tiene un capital de 16.000 millones de Euros; opera en España y otros países de Europa, Asia y América. Su mayor inversión en el 2003 se registra en la región Latinoamericana, constituida por empresas en once (11) naciones con proyecto de generación y distribución de energía eléctrica, distribución de gas y otras actividades.

El mercado Latinoamericano representa el 78% de todas sus inversiones externas. UNION FENOSA identifica áreas potenciales de grandes negocios, con énfasis en los países subdesarrollados y especialmente los servicios públicos y como ya sabemos Nicaragua no fue la excepción.

UNION FENOSA desde que inicio operaciones empezó a declarar que en Nicaragua incurría en perdidas y que eran subsidiados por la casa matriz. Por esta situación el gobierno de Nicaragua les ha aprobado reiteradas alzas en las tarifas y en los años 2004-2005 les ha otorgado más de \$35 millones de dólares en transferencias, que proviene de la estatal empresa HIDROGESA.

Situación de los Usuarios.

“El estado y organismos que intervienen en nuestra economía”¹⁰, dijeron que la privatización de la distribución traería ventajas, entre ellas el servicio seria más eficiente y oportuno, se ampliaría la cobertura nacional, mejoraría la calidad (voltaje, interrupción, etc.) y la tarifa seria mas barata.

Expresaron que por la eficiencia y escala económica de estas empresas transnacionales podrían o menores costos, lo que beneficiaría de forma directa a los usuarios. Fue ese el concepto de modernización de servicio de energía que ofertaron, pero los resultados cosechados en estos años (2000-2006) han sido muy diferentes.

El total de la energía distribuida en estos años (2000-2006) ha disminuido y la tendencia es el estancamiento, a diferencia de lo que ha sucedido con otros países centroamericanos. El problema a estas alturas no es solo el debate y la resistencia en torno al alza de las tarifa sino al potencial colapso del sistema eléctrico por obsolescencia de las plantas térmicas y la descapitalización a la que esta siendo sometida HIDROGESA para subsidiar a generadores y a UNION FENOSA.

Los usuarios pagan un servicio ineficiente de mala calidad con frecuente variaciones de voltaje que causa daños a los equipos electrodoméstico, con los cortes de energía no programados o mantenimiento y cobros irregulares más altos.

¹⁰ Banco Mundial BM y Fondo Monetario Internacional FMI.2000.

El valor del agua.

“En términos económicos el valor del agua es clasificada como recurso ambiental”¹¹, aquel cuyo uso no implica agotamiento, o bien en caso de agotarse, su velocidad de reproducción o regeneración es rápida. A esta definición se le agrega otra, una muy importante: un uso excesivo e irracional de los recursos ambientales puede hacer que estos recursos tengan un carácter destructible y talvez no recuperable, o de muy difícil recuperación, como sucede con el agua. El uso racional permite un aprovechamiento mas infinito, el irracional la destrucción.

En las últimas décadas Nicaragua a sufrido un triple fenómeno devastador que ha provocado la destrucción de los recursos hídrico. De una parte la acelerada deforestación que sufre el país, el uso incontrolable de regadíos, y la contaminación de aguas superficiales, cuyo exponente principal es el Lago de Managua, que en los anteriores años tenia 1.016 KM² de extensión y que puede quedar reducido a menos de 900 KM² a cusa de la deforestación de su cuenca y reducción de lluvias.

Nicaragua no tiene petróleo. Tiene agua posee dos lagos con 9.000 KM² de agua dulce, decenas de lagunas y centenares de ríos colocan a Nicaragua en una situación privilegiada en recursos hídricos. Las aguas transcurren o reposan entre tierras las más de ellas fértiles y vegetación prodiga.

En la actualidad 26 países habitados por 240 millones de personas, enfrentan escasez de agua. Hay en el mundo 2.800.000 KM² de tierras sin gotas de agua en la superficie agua es para muchos países, el problema fundamental de conflictos internacionales. Diversos estudios indican que, al menos en tres docenas el agua puede ser el pretexto para guerras internacionales. No en vano alrededor de 200 millones de personas dependen de la cooperación entre Gobiernos para tener acceso al agua.

Según el Organismo Mundial de Salud (OMS) 2.500 millones de personas sufren enfermedades, hambre y desnutrición por causas relacionadas con el agua a la falta de ella 25 naciones del tercer mundo sufren carestía crónica de agua y ese numero será de 90 países en el siglo XXI. La misma Organización Mundial de Salud (OMS) recuerda, en otro informe del 2001, que el problema del agua provoca la muerte de 3.4 millones de personas al año y que los países pobres pagan por agua de peor calidad que los países ricos. En Nicaragua el 41% de la población total del país no tiene acceso al agua potable (o a la tubería de agua) que instala la empresa estatal, y por esta razón por adquirir agua de pozos privados, pipas puestos públicos, o de otras viviendas y empresas pagando más que la gente que tiene acceso a tubería de

¹¹ Clasificado así por el Libro El Futuro de Nicaragua 2001 Augusto Zamora Rodríguez.

agua potable. irónicamente, antes de la última reforma tributaria, en Nicaragua estaban exentos del Impuesto al Valor Agregado (IVA) solo los consumidores por agua de tubería por la falta de inversión pública, con menos razón privada, los pobres parecen de conexiones de agua potable y, dada la reducción del déficit fiscal para mantener la estabilidad macroeconómica, también carece de otros servicios básicos.

En mayo del 2003 el ejecutivo envía a la asamblea nacional una Ley de Reforma a la empresa nacional de agua, elaborada por el Ministerio de Fomento Industria y Comercio, y no por los entes que tienen que ver con el agua. Su objetivo es promover y beneficiar a la industria y a la empresa privada, así como la generación de ganancias a partir de ellas, en detrimento de consumo humano, acorde con las condicionalidades de Fondo Monetario Internacional (FMI).

Al mismo tiempo el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), concede un préstamo a Nicaragua para la “modernización” de la empresa de agua que busca como “permitir la formulación de una estrategia coherentes en términos medios para una mejor participación del sector privado” y “una plataforma estratégica para posibles privatizaciones en el futuro”.

Las personas de las instituciones financieras internacionales han declarado en distintos momentos que están empujando a la privatización del agua, solo buscan una “mayor eficiencia” y que Nicaragua “recupere recursos económicos para su presupuesto”.

Pero en la letra menuda de los acuerdos -muchas veces secretos- y en reuniones privadas, terminan insistiendo en que es urgente e indispensable la privatización del agua como lo fue el de la energía eléctrica, aunque los resultados sean desastrosos.

En enero de 2004, se presenta un ante proyecto de ley general de aguas nacionales, elaborado con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Ante esta se presentan otras cuatro (4) propuestas de organismos de sociedad civil que son consideradas por la asamblea como insumo para la discusión. La ley propuesta por el ejecutivo busca reformar lo expresado en la constitución política sobre el agua como patrimonio nacional y administrado en fideicomiso por el estado, dejando solo como pertenece a la nación y es administrada por el estado, que le puede dar en concesión. Con esta ley se crea la posibilidad de que las concesiones sean traspasadas, heredadas y sean de obligatoria renovación. Deja por fuera la participación ciudadana, que esta recogida tanto en la constitución, como en el comentario 15 que incluye entre las obligaciones fundamentales numeral 37, acápite (f) “Adoptar una estrategia nacional para el agua y un plan de acción que abarque a toda la población; la estrategia y el plan deberá ser elaborados y revisado periódicamente mediante un proceso participativo y transparente”.

Distintos sectores de la sociedad civil, como consumidores, ambientalistas, organismos de derechos humanos, salud, entre otros, han ido cerrando filas en la lucha de la no privatización y el derecho al agua, llegando al punto en que a pesar de la amarga aprobación de una ley de agua inconsulta, el pasado 3 de febrero del 2005, la pelea en estos momentos seda en la cancha del legislativo, por cambiar el artículo en lo particular del contenido de esta ley, que tal como fue aprobada resulta lesiva a los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales de los nicaragüenses.

El 21 de marzo del 2006 el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) divulgo una evaluación global de las condiciones actuales de los recursos hídricos esta investigación refleja que durante los próximos quince años aumentara el nivel de pérdidas y contaminación de agua dulce, debido a la proyección de un acelerado crecimiento de actividades que demandan intensivamente recursos hídricos, entre ellas están: algunos sistemas de extracción utilizados por la minería metálica y no metálica, el uso de estanques para la producción acuícola intensiva, establecimiento de cultivos intensivos en el uso de agua. En la mayoría de los casos, no se contempla la implementación de medidas apropiadas para mitigar los daños que se vayan a generar.

Finalmente el Banco Mundial (BM) basa la condicionalidad de recuperar los costos totales de la producción y distribución de agua potable en el consentimiento y la capacidad para pagar de los consumidores. La capacidad para el consumo de agua fue determinada por el Banco Mundial (BM) en un máximo de 5% del gasto total de una familia en la década de los 70 del siglo pasado.

El consentimiento para pagar el consumo de agua ha sido determinada por encuesta y entrevistas acerca de la valoración de mejoramiento y la calidad de servicios por parte de los consumidores, lo cual tienden a facilitar la recuperación de los mayores costos de recuperación de producción y distribución del bien público, a través del alza de tarifas, pero contradice la capacidad para pagar de los consumidores. Esta confusión se demuestra en el documento del proyecto del agua del Banco Mundial (BM), que declara. "se asume que los beneficios para la salud conocidos por los consumidores son incluidos en un consentimiento para pagar por una mejor calidad de agua.

En conclusión no debemos olvidar que el agua es un recurso renovable pero también limitado. Tampoco que el suministro de agua por persona disminuye con el incremento demográfico. Por ello las cifras per-capitas de este suministro el mundo son ahora un tercio menos que en 1970 por haberse sumado desde entonces al planeta 1.800 millones de personas más. A mayor número de población, menos agua. Los habitantes de: Managua, Esteli, Boaco y Matagalpa lo saben bien.

Matagalpa bebe agua contaminada. León y Chinandega abundan en lechos secos de ríos mientras los vientos levantan agobiantes tolvaneras. Managua agoniza entre la súper población y los cortes de agua y los ríos desaparecen.

Nicaragua muere de hambre y sed; “El litro de agua más cara del país, “Propel”, tiene un precio de 49 córdobas con 60 centavos, pero las autoridades desconocen la calidad de su contenido. Algunas empresas la toman del grifo y la meten en bolsas o botellas, otras invierten en pozos, transforman el contenido y hasta cambian el sabor. No obstante, por mucho esfuerzo que hagan las fábricas nacionales del agua envasada, ninguna logra competir con el líquido importado, que nadie sabe su calidad y origen exacto, pero cada litro en el comercio formal llega a tener un precio de casi 50 córdobas.

El precio más alto que se registra en Nicaragua para el litro de leche, de cerveza, de gaseosa y hasta de gasolina, ahora no se compara con el precio más alto que registra un litro de agua embotellada en los más variados anaqueles del comercio formal e informal. Nicaragua sólo envasa dos tipos de agua: tratada y purificada. Las autoridades conocen cada detalle, pero otras llegan importadas como agua mineral, de manantial, artesiana, con gas y saborizadas.

Los nicaragüenses que pretendan consumir un litro de agua extranjera con sabor a limón de la marca “Propel”, tendrán que pagar 49 córdobas con 60 centavos, y llevarse dos botellas de 500 mililitros, pues no existe la presentación unitaria. Para gustos más excéntricos existe la francesa “Evian”, cuyo litro se cotiza en 35 córdobas con 85 centavos. Ambas marcas son las más caras del país y se encuentran en el sexto anaquel de los Supermercados La Unión, donde EL NUEVO DIARIO pudo confirmar los precios. Sin embargo, nadie sabe con exactitud de dónde fue extraída esta agua, pues el país de importación no es precisamente el lugar de origen del líquido.

Eso lo saben perfectamente los mismos distribuidores que no han querido rendir los detalles técnicos de la calidad higiénico-sanitaria de esta agua, y las autoridades tampoco se han preocupado por obtenerlo, confirmarlo y emitir un registro sanitario. Lo mismo ocurre con otras dos importadas: Sabemás y Alpina.

Aunque estas botellas carecen de registro sanitario en su etiqueta y nadie contesta en el número de teléfono de referencia para los consumidores, los funcionarios del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC), aseguran que se han ocupado de que estas marcas cumplan con las normas de etiquetado.

“¡Ni idea!”, dijo la ingeniera Noemí Solano, titular de la dirección de tecnología, normalización y metrología del MIFIC, cuando se le preguntó de qué pozos viene esta agua, qué calidad tiene y cuánto tiempo se mantiene el líquido en estas botellas. “No sé, pero las hemos vigilado y

hemos evaluado su contenido en algún momento”, respondió a las mismas preguntas el doctor Edgardo Pérez, titular de la dirección de registro y control de alimentos del MINSA

Ellos coinciden en señalar que las aguas extranjeras representan un mayor riesgo para los consumidores, pues contienen más preservantes y deben mantenerse por más tiempo en la botella. Además, no se logra precisar con exactitud el momento de extracción, procesamiento, envase y comercialización, y mucho menos el viaje que experimentó dicho recipiente.

El descontrol en la calidad del líquido extranjero es generalizado, pues la etiqueta no lo muestra y las autoridades desconocen los valores máximos que tienen estas aguas en su calidad microbiológica, características físicas y organolépticas, y cantidades de residuos de plaguicidas y sustancias químicas (orgánicas e inorgánicas). Son detalles examinados en las aguas nacionales, pero exentos para las marcas extranjeras e ilegales, en procesos que están contemplados en la Norma Técnica Obligatoria Nicaragüense de agua envasada (NTON 03-040-03).

En estas condiciones comercialmente disperejas deben competir los nacionales, en esfuerzos que muchas veces los llevan a “la quiebra” por consumidores que las prefieren de forma irresponsable, pues mucha agua nacional goza de certificaciones internacionales y es preferida en el extranjero por su menor precio. A manera de ejemplo, un litro de las marcas nicaragüenses que operan de manera legal en el mercado, tiene un precio promedio que oscila entre los 9.50 y 12 córdobas en el caso del agua embotellada; y entre 4.50 y seis córdobas cuando se trata de agua embolsada.

Pero la realidad es otra en la periferia de los Mercados Oriental, “Israel Lewites”, “Iván Montenegro” y “Roberto Huembes”, donde las autoridades saben que de manera artesanal existen unas seis fábricas ilegales que embolsan agua del grifo y venden cada unidad en 25 centavos de córdoba.

Esas pequeñas empresas producen unas dos mil bolsas a diario pero también llenan botellas de otras marcas que fueron desechadas y lavadas. Todas se consumen en estos mercados y hasta gozan de organizadas cadenas de distribución. Las más populares tienen la marca “Chupi-Chupi” y “Chiqui-Chiqui”, y de manera abusiva muestran el número de registro sanitario 10032, que pertenece al agua envasada Fresca, que también embolsa de la misma manera pero cumpliendo las normas higiénico-sanitarias y comerciales del MINSA y del MIFIC.

La mayoría de las empresas que ostentan registro sanitario del MINSA, utilizan en sus procesos de tratamiento la filtración, ionización y ozonización del agua, luego de extraerla de la tubería de la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados (ENACAL). Lo hacen mediante pequeñas máquinas que existen en el comercio nacional y que

instalan en sus fábricas, para presentar lo que se conoce como “agua tratada”. Otras fábricas de mayor capital han invertido en este exquisito mercado luego de encontrar consumidores pasivos, entre ellas Parmalat, Embotelladora Nacional S.A. (ENSA) y Compañía Cervecera de Nicaragua (CCN).

Esta última produce dos tipos de agua usando sus propios pozos: Fuente Pura y Brisa. Es la misma agua purificada, pero envasada en botella y bolsa. Todo el proceso fue mostrado hace dos meses a los diputados de la comisión de Infraestructura de la asamblea nacional, y deja imaginar lo que sucede con este negocio en Nicaragua.

El agua Fuente Pura y Brisa se obtiene mediante un proceso productivo que incluye maquinaria de lavado, llenado y esterilización de envases, ozonificación, clorificación y triple filtración (arena, carbón y microfiltros). Por su complejo proceso de purificación, es la única marca de agua nacional de consumo humano que ha podido lograr la certificación de la National Sanitation Foundation (NSF) y membresía de la International Bottled Water Association (IBWA).

Etiquetado del agua (NTON-03-021-99)

Según la norma de etiquetado de alimentos preenvasados para consumo humano (NTON-03-021-99), que utiliza el MIFIC para evaluar la industria del agua envasada, todas las botellas y bolsas deben tener una etiqueta donde se lea en español el nombre específico del tipo de agua que se comercializa.

“Aparecerán las palabras o frases adicionales necesarias para evitar que se induzca a error o engaño al consumidor, con respecto a la naturaleza y condición física auténticas del alimento”, reza la norma. Se debe dejar claro a qué tipo de tratamiento fue sometida esta agua, además de la lista de ingredientes que contiene, enumerados en orden decreciente conforme al peso inicial de cada sustancia. Además, se debe imprimir de forma indeleble el nombre de la fábrica y el número de lote de fabricación. De igual manera, debe estar impreso el número de registro sanitario del MINSA y las instrucciones para la conservación del recipiente. La fecha de vencimiento debe aparecer después de la frase: “consumir preferentemente antes del...”, y este número calendario, “el día, mes y año deberán declararse en orden numérico no codificado”.

Pruebas exigidas al envasar agua (NTON 03-040-03)

Según los detalles plasmados en la norma técnica de agua envasada, las pruebas de coliformes fecales deben realizarse semanalmente, y para la pseudomona, limpiadores, sustancias químicas y de sabor, el asunto es más riguroso, se deben hacer al encender la máquina cada día y hasta dos veces por turnos de operación de la misma.

La situación económica de los hogares nicaragüenses no ha variado, cada año el pueblo se ve sumergido en la pobreza, los empleos no aumentan, cada vez es mayor el número de desempleados y los que ya tienen no les incrementan el salario, que les brinde la satisfacción de cubrir la canasta básica total de 53 productos, en el año 2004 el precio de esta era de C\$ 2,470.29; En el 2005 era de C\$ 2,701.03 y en el 2006 de C\$ 2,833.67.

La situación a la que se enfrenta el país entero en cuanto a la calidad de la prestación de los servicios, es la misma situación en la que se encuentran los pobladores de la 1ª Etapa del Barrio 1º de Mayo de la ciudad de León. Los pobladores tienen problemas con la empresa distribuidora de energía UNION FENOSA desde el año 2003 cuando esta empieza a facturar mas alto, según UNION FENOSA por el incremento de la factura petrolera para la generación de energía, al mismo tiempo la Empresa de Acueductos y Alcantarillado ENACAL, empieza a racionar, la cual dice no brindar el servicio completo por que los posos son de bombeo eléctrico y por la falta de energía eléctrica no hay servicio de agua potable.

La situación se vuelve mas critica durante el verano, en ocasiones la 1ª etapa del Barrio no recibe el servicio de agua del todo por eso la población se ve en la necesidad de solicitar la pipa de agua a ENACAL para abastecerse del vital liquido.

El deterioro del servicio de agua potable, y energía eléctrica ha ocasionado que la Asociación de Consumidores de León (ADECONLE) en conjunto con la participación de los pobladores de la 1ª etapa del Barrio 1º de Mayo se manifiesten a nivel local (León), frente a las instalaciones de UNION FENOSA y ENACAL y a nivel central (Managua) frente al edificio del Instituto Nicaragüense de Energía (INE) a si como a las instalaciones de la asamblea nacional, para reclamar beligerancia a las autoridades de esta entidad, frente a lo que consideran irregularidades cometidas por UNION FENOSA.

Además de estar realizando protestas en coordinación con la ADECONLE los pobladores de la 1ª etapa del Barrio 1º de Mayo se encuentra organizados, cuentan con una asociación de pobladores distribuida de la siguiente manera:

Un poder ciudadano, un consejo supremo comunitario de poder, un gabinete de gobierno para la organización y gestión de proyectos en beneficio de la comunidad.

Conceptos Básicos.

Apolítico: Ajeno a la política.

Asimetría: falta de armonía.

Autonomía: Libertad de gobernarse por sus propias leyes.

Calidad: Superioridad, excelencia de una cosa.

Concesión: Acción y efecto de conceder.

Concesionario: Persona o entidad que recibe del productor el derecho exclusivo de venta en una zona determinada.

Consumidor: Es toda persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiere disfruta o utiliza bienes o servicios de cualquier naturaleza.

Decreto: Han de ser dictados dentro de las facultades reglamentarias que incumben al poder ejecutivo para el cumplimiento de las leyes, sin que de modo alguno puedan modificar el contenido de estas.

Descentralización: Transferir a diversas cooperaciones parte de la autoridad que antes ejercía el estado.

Empírico: Basado en la experiencia, sin teoría ni razonamiento.

Endémico: Dicese de una enfermedad que reina habitualmente en un país.

Ente regulador: es la entidad pública facultada por la ley para regular una determinada prestación de servicios básicos ofrecidos por empresas públicas o privadas a los consumidores.

Escarnio: Burla, vergüenza.

Escolaridad: Conjunto de los cursos que un estudiante sigue en un colegio.

Explícito: Que expresa claro y formalmente.

Geotérmico: Calor interno de la tierra.

Heterogéneo: De naturaleza diferente.

Hidroeléctrica: Relativo a la electricidad obtenida mediante la fuerza hidráulica: parte de la mecánica, el equilibrio y el movimiento de los fluidos.

Homogéneo: Dicese de un cuerpo cuyas partes integrantes tienen igual naturaleza.

Implícito: Que se incluye en una proposición sin que haya necesidad de explicarlo. **Indeclinable:** que no puede evitarse.

Indexación: Ajuste de la valoración de una cantidad en función de un índice determinado.

Interconectado: Conexión, cooperación.

Irrigar: Regar con agua.

Latifundistas: Propietario de grandes fincas.

Morbilidad: Proporción de enfermos en un lugar y tiempo determinado.

Precio al consumidor: Es el precio final pagado por el consumidor incluyéndose en este el impuesto de venta que estipule la ley.

Privatización: Transferencia de activos o de servicios públicos desde el control de los poderes del estado y de otras autoridades del sector privado.

Promoción: Es la práctica comercial de ofrecer al público, bienes o servicios, con un incentivo adicional de corto plazo sea este de precios, entrega de bonos o de participación en rifas y concursos.

Proveedor: Es toda persona natural o jurídica de carácter público o privado, que desarrolla actividades de producción, fabricación, importación, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a los consumidores.

Revitalización: Dar nueva vida.

Sector público: Parte de la economía que está controlada por los poderes públicos, es decir, todos aquellos órganos e instituciones en los que participa la administración.

Sector privado: Sector o actividad económica de un país, integrado por las familias, las empresas privadas y otras organizaciones.

Servicios públicos: Empresa dirigida por la administración destinada a satisfacer intereses colectivos.

Térmica: Relativo al calor y a la temperatura.

Transnacional: Empresa de varias naciones o países.

ENACAL: Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillado.

MED: Ministerio de Educación.

MECD: Ministerio de Educación Cultura y Deporte.

MINSA: Ministerio de Salud.

ADECONLE: Asociación de Consumidores de León.

BM: Banco Mundial.

BID: Banco Interamericano de Desarrollo.

SINUS: Sistema Nacional Único de Salud.

URO: Unidades de Rehidratación Oral.

CDI: Centro de Desarrollo Infantil.

CELADE: Centro Latinoamericano de Demografía.

MLAL: Movimiento Laico para América Latina.

INSS: Instituto Nicaragüense de Seguridad Social.

EMP: Empresa Medica Previcionales.

LGS: Ley General de Salud.

INE: Instituto Nicaragüense de Energía.

ENALUF: Empresa Nacional de Luz y Fuerza.

OLADE: Organización Latinoamericana de Energía.

ENEL: .Empresa Nicaragüense de Electricidad.

DISNORTE: Distribuidora del Norte.

DISSUR: Distribuidora del Sur.

INAA: Instituto Nacional de Acueductos y Alcantarillados

DENACAL: Departamento Nacional de Acueductos y Alcantarillados

UNO: Unión Nacional Opositora.

FMI: Fondo Monetario Internacional.

ESAF: Servicio Amplio de Ajuste Estructural.

EMNV: Encuesta de Medición de Nivel de Vida.

INEC: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

AFA: Arroz, Frijoles, Azúcar.

PIB: Producto Interno Bruto.

UNAN: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

UNI: Universidad Nacional de Ingeniería.

DDC: Dirección de Defensa del Consumidor.

MIFIC: Ministerio de Fomento, industria y Comercio.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

EEUU: Estados Unidos

IED: Inversión Exterior Directa.

IVA: Impuesto al Valor Agregado.

PNUMA: Programa de Naciones unidas Para el Medio Ambiente.

NTON: Norma Técnica Obligatoria Nicaragüense.

ENSA: Embotelladora Nacional S.A.

CCN: Compañía Cervecera de Nicaragua.

NSF: National Sanitation Foundation.

IBWA: Internacional Bottled Water Association.

HIPÓTESIS.

La participación de los pobladores de la 1ª etapa del Barrio 1º de Mayo de la ciudad de León en coordinación con la ADECONLE, permite obtener mejores beneficios en la defensa de los derechos establecidos en la ley N° 182 Ley de Defensa de los Consumidores.

Operacionalización de variables.

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Índices
<p style="text-align: center;">Variable Independiente.</p> <p>Participación de los pobladores de la 1ª etapa del Barrio 1º de Mayo en coordinación con la ADECONLE.</p>	<p>Relaciones coordinadas entre los pobladores de la 1ª etapa del Barrio 1º de mayo y ADECONLE para intervenir en la defensa de</p>	Social	Nivel académico.	<ul style="list-style-type: none"> • Alto • Medio • Bajo • ninguno
			Conocimiento sobre la ley N° 182 Ley de Defensa de los Consumidores.	<ul style="list-style-type: none"> • Total • Bastante • Poco • Nada.
			Acceso y calidad de los servicios básicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Excelente • Bueno • Deficiente
		Institucional	Nivel de involucramiento organizacional de los pobladores	<ul style="list-style-type: none"> • Muy bien • Medianamente • Poco • Nada.

	sus Derechos.	Organizacional	Mecanismos de lucha que utilizan para defender sus derechos.	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Buenos • Buenos • Deficientes.
			Nivel de convocatoria de los pobladores a las diferentes actividades.	<ul style="list-style-type: none"> • Alta • Mediana • Baja • Nada
			Conoce la asociación de consumidores de León.	<ul style="list-style-type: none"> • Mucho • Poco • Nada
			Acude a la ADECONLE para defender sus derechos.	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • A veces • Nunca
			Nivel de participación de los pobladores en las tomas de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> • Alto • Medio • Bajo • Nada
			Efectividad de los medios de convocatoria.	<ul style="list-style-type: none"> • Muy bueno • Bueno • Malos

			Actividades de intervención en la defensa de los derechos de los pobladores.	<ul style="list-style-type: none"> • Mucho • Poco • Nada
			Frecuencia y nivel de asistencia de los pobladores a reuniones y actividades.	<ul style="list-style-type: none"> • Alto • Medio • Bajo
(Variable Dependiente)	Resultados recibidos mediante la lucha para la protección de los derechos planteados en la Ley N° 182, Ley de Defensa de los Consumidores	Social	Mejoramiento de las condiciones de vida de los pobladores.	<ul style="list-style-type: none"> • Muy bueno • Bueno • Regular • Nada
			Conocimiento de métodos de defensa de los derechos de los consumidores.	<ul style="list-style-type: none"> • Eficientes • Deficiente
		Económico	Calidad de los servicios básicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoro • Empeoro • Igual
			Acceso a los servicios básicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoro • Empeoro • Igual
			Sistema Tarifaria de los servicios básicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo • Aumento • Igual

	Consumidores.	Organizacional	Nivel de participación en la organización del barrio.	<ul style="list-style-type: none"> • Alto • Medio • Bajo
			Fortalecimiento de la organización comunitaria.	<ul style="list-style-type: none"> • Muy bueno • Bueno • Deficiente

Diseño Metodológico

Tipo de Estudio: El estudio se ubica en el enfoque Cualitativo. Cualitativo: ya que nos permitió tener una interrelación más fluida con la población de estudio, facilitada con la observación y descripción de la situación de los pobladores, de igual forma por parte de los miembros dirigentes del barrio y de la Asociación de Consumidores de León ADECONLE. Con el cuantitativo se logro un mayor alcance al procesar los datos numéricos, obtenido de la encuesta de tal forma que se obtuvo una mejor interpretación de la información, logrando así una mayor validez en los resultados.

Según el tiempo y ocurrencia de los hechos y registro de la información: el estudio es retrospectivo, ya que se tomaron en cuenta acontecimiento del pasado y que de alguna manera han influenciado a la población para exigir sus derechos. Prospectivo: porque también se registró información sobre los beneficios que ha obtenido los pobladores de la 1ª etapa del barrio 1º de Mayo de la ciudad de León en la actualidad mediante las acciones que estos han realizado en el transcurso de tiempo (2003/2006).

Según el periodo y secuencia del estudio. Es de corte transversal debido a que la información se obtuvo en un periodo determinado haciendo un corte en el tiempo para la aplicación del instrumento y recolección de la información (2003/2006).

Según el alcance y análisis de los resultados es: descriptiva por que en ella se describe como esta la situación de los pobladores de la 1ª etapa del barrio 1º de Mayo de la ciudad de León, en cuanto a los beneficios que han obtenido mediante la participación de la ADECONLE en la defensa de sus derechos en el periodo 2003-2006.

Área de Estudio: la investigación se llevó acabo en la 1ª etapa del barrio 1º de Mayo de la ciudad de León.

El Barrió 1º de Mayo esta ubicado en la parte noroeste de la ciudad y limita: al norte con el Reparto Aracellys Pérez, al sur con el barrio el Coyolar, al este con el Reparto Benito Escobar y Villa Soberana, al oeste con la antigua Desmotadora Guardián.

El Barrió esta conformado por III etapas:

- I Etapa. Puntos de Encuentro, con 547 viviendas y 3,450 habitantes.
- II Etapa. Centro de Salud con 251 viviendas y 1,471 habitantes.
- III Etapa. Areas Verdes con 243 viviendas y 1,262 habitantes.

El Barrió en la actualidad tiene 1,651 viviendas con un total de 6,183 habitantes.

Los pobladores del barrio cuentan con servicio de transporte público 2.2 Km. de calle pavimentada en buen estado y 6.6 Km. De camino, cuenta con un puesto de salud, en cuanto a educación existe una infraestructura básica de una escuela primaria regular y pre-escolar. El sistema de abastecimiento de agua con el que cuenta es el de mini acueducto por bombeo eléctrico, es domiciliar.

Universo: Esta constituida por los jefes de familia de 547 viviendas de la 1ª etapa del barrio 1º de Mayo de la ciudad de León.

Muestra: Dado el tamaño del universo la muestra es de 55 jefes de familia que equivalen al 10% del universo de la población. Además de 3 miembros de la directiva de la ADECONLE y 3 miembros dirigentes de la 1ª etapa del barrio a los que le aplicamos entrevista a profundidad

Tipo de muestreo: El tipo de muestreo que se utilizo para la recolección de la información es el no probabilístico o por conveniencia ya que se escogió a jefes de familias habitantes de la 1ª etapa del Barrio 1º de Mayo. De igual manera se selecciono la realización de la entrevista a dirigentes de la 1ª etapa del barrio y a los miembros de la directiva de la Asociación de Consumidores de León ADECONLE.

Para seleccionar las unidades de análisis a través de este tipo de muestreo, nos basamos en el criterio "intencional o deliberado" el cual plantea que el investigador decide según los objetivos, los elementos, que integran la muestra.

Descripción de las Unidades de Analizas.

- 1- 55 jefes de familias de la 1ª etapa del barrio 1º de Mayo de la ciudad de León.
- 2- 3 dirigentes de la 1ª etapa del barrio 1º de mayo de la ciudad de León.
- 3- 3 representantes de la ADECONLE presidenta, vise-presidente y tesorero.

Método e Instrumento de Recolección de Información.

1-Entrevista a Profundidad: informantes claves; presidenta, vise-presidente, tesorero, de la ADECONLE, para obtener información del trabajo que esta realiza en función de defender y promover los derechos de los consumidores y los beneficios que ha generado a los pobladores. A miembros de la directiva del Barrio para obtener la información sobre la organización de los pobladores y de que manera participan para defender sus derechos. Esta entrevista es estructurada, esta formulada con preguntas abiertas por el tipo de persona, que no necesita que le expliquen sobre el tema, además por ser mas fácil para procesar la información.

2-Encuesta: población en estudio, esta encuesta fue formulada con preguntas cerradas para que los 55 jefes de familia encuestados no tuvieran dificultad al momento de responder, proporcionando así la información sobre los beneficios generados por la ADECONLE en la intervención y defensa de sus derechos.

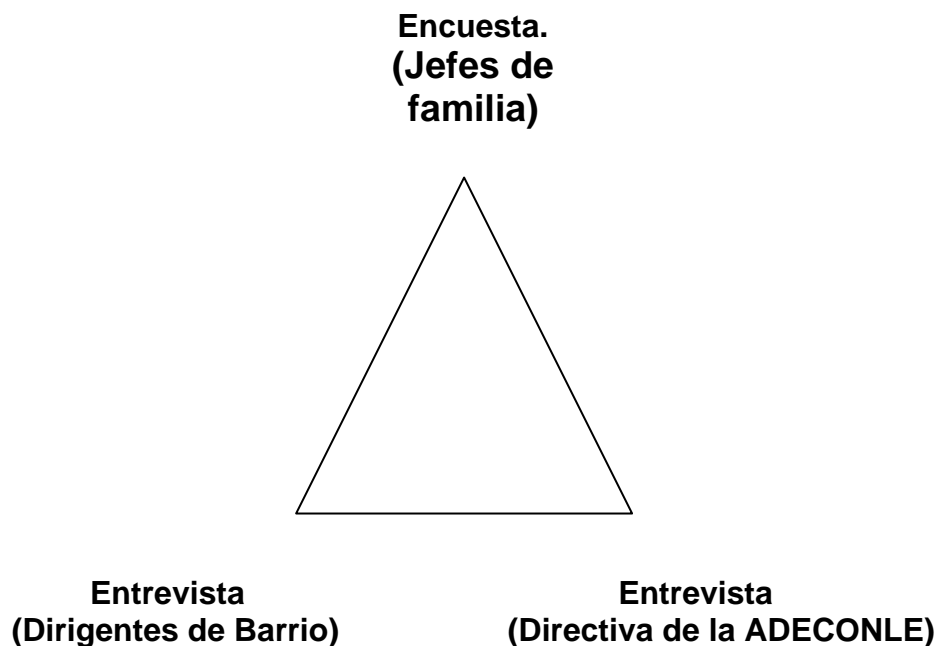
Plan de Tabulación y Análisis.

Los instrumentos utilizados en esta investigación son: entrevista a profundidad a informantes claves; a la presidenta, vice-presidente, tesorero de la ADECONLE y a miembros dirigentes del barrio.

Encuesta aplicada a 55 jefes de familia de la 1ª etapa del barrio 1º de Mayo de la ciudad de León. Obtenida la información se precedió a organizarla, con el propósito de categorizarla para facilitar la tabulación de los datos, discusión y análisis se utilizó el método de los palotes en vista de que el procedimiento de estos se realiza en forma manual por ser un método económico y el más utilizado, para el cruce de variables se utilizó el programa estadístico llamado Dayane.

Validación de la información.

Para validar la información extraída de la realidad en el proceso de recogida de datos vertidos por los jefes de familia, dirigentes del barrio y directiva de la ADECONLE, se ejecuto la técnica de validación por instrumentos, con el fin de contrastar los diferentes puntos de vista, en cuanto a la problemática que tienen los pobladores por la mala calidad y acceso a los servicios básicos brindada por las diferentes empresas (publicas y privadas) prestadoras de servicios.



Los instrumentos utilizados en el proceso de triangulación fueron la encuesta y la entrevista los cuales nos han permitido contrastar la información para su validación.

Para Olabuénago (1996) concibe la triangulación como metodología más que método; considera que en todos los momentos del proceso investigativo se tiene que utilizar; existen cinco maneras de triangulación: triangulación de datos, triangulación de teorías, triangulación de técnicas, triangulación del investigador y triangulación disciplinar.

La triangulación en este estudio está definida a comparar datos diferenciados por haber sido recogidos y analizados de diferentes fuentes o instrumentos. Decidimos triangular para contrastar los datos vertidos a través de las encuestas que se realizó a los jefes de familia de la 1ª etapa del Barrio 1º de

Mayo de la ciudad de León y se aplicó entrevista a los dirigentes de barrio, que se encuentran organizados para buscar solución a los problemas de los pobladores de la 1ª etapa del barrio y a la Asociación de Consumidores de León (ADECONLE) que es la que le da un respaldo jurídico en la defensa de los derechos de los pobladores de la 1ª etapa de barrio; lo cual nos permitió observar cuáles son los problemas que más afectan a los pobladores de la 1ª etapa de barrio 1º de Mayo (55 jefes de familia) y los beneficios que le ha traído el defender sus derechos en conjunto con la ADECONLE.

Triangulación de Resultados.

Objetivos	Preguntas	Jefes de familia	Miembros Dirigentes del barrio	Miembros de la Directiva de la ADECONLE
<p>1-Identificar los mecanismos de intervención utilizados por la ADECONLE en la defensa de los derechos establecidos en la ley N° 182 Ley de defensa de los consumidores a los pobladores de la 1ª etapa del barrio 1º de Mayo.</p>	<p>a) Tipos de servicios a los que tiene acceso</p>	<p>Todos tienen el 100% de acceso a los servicios básicos (agua potable, energía eléctrica, salud y educación)</p>	<p>Todos tenemos acceso a los servicios básicos</p>	<p>Todos tienen acceso a los servicios básicos.</p>
	<p>b)Calidad de estos servicios básicos</p>	<p>El 58.2% expreso que son de mala calidad</p>	<p>Expresaron que son de mala calidad</p>	<p>Es de mala calidad</p>
	<p>c)Con cuales de los servicios tiene problemas</p>	<p>Con los que mas tiene problemas son con los servicios de agua potable y energía eléctrica y un poco menos con el servicio de salud</p>	<p>Se tiene mas problemas con el servicio de agua potable y energía eléctrica</p>	<p>Se tiene problemas con el servicio de energía eléctrica</p>
	<p>d)Tipo de problemas que han tenido</p>	<p>Tarifas alteradas, interrupción irregular, deficiencias en los servicios prestados y otros (mala atención en los centros de salud, cortes arbitrarios)</p>	<p>Interrupción irregular de los servicios, tarifas alteradas y otros (no existe alumbrado publico, cortes arbitrarios)</p>	<p>Han presentado problemas de tarifas alteradas y deficiencia en los servicios prestados</p>
	<p>e) ¿Qué ha hecho para solucionar el problema?</p>	<p>Introducir reclamos a las empresas prestadoras de servicios, introducen reclamos al ente</p>	<p>Utilizan la Ley N° 182, trabajan en coordinación con la ADECONLE</p>	<p>Utilizan la Ley N° 182 como referencia para la realización de los reclamos a las diferentes</p>

		regulador y acuden a la ADECONLE		empresas prestadoras de servicios
	f) ¿Conoce la Ley N° 182, Ley de Defensa de los Consumidores?	El 54.5% expreso que si conoce la Ley N° 182	Si conocen la Ley N° 182	Si conocen la Ley N° 182
	g) ¿Cuánto conoce la Ley N° 182 Ley de Defensa de los Consumidores?	Un 90% conoce poco sobre esta ley	Conocen medianamente el contenido de esta ley	Conocen en su totalidad la ley
	h) ¿Utilizan la ley N° 182 para defender sus derechos?	El 63.3% hace uso de la ley para defender sus derechos	El 66.6% utilizan la ley para defender sus derechos	Si utilizan la ley para defender los derechos de los pobladores
2-Describir el grado de involucramiento de los pobladores de la 1ª etapa del barrio 1º de Mayo en las actividades y/o acciones que utilizan para demandar los servicios básicos de mejor calidad	a) ¿Existe organización en la 1ª etapa del barrio 1º de Mayo para defender sus derechos?	El 81.8% expreso que si existe organización en la 1ª etapa del barrio	Si existe organización en la 1ª etapa del barrio	Si existe organización en la 1ª etapa del barrio 1º de Mayo
	b) ¿Cómo es su organización?	El 66.7% expreso que esta medianamente organizada	Esta muy bien organizada	Esta muy bien organizada
	c) Mencione las actividades que realizan en la 1ª etapa del barrio 1º de Mayo para defender sus derechos	Realizan reuniones, marchas, plantones y otros (elaboran cartas dirigidas a las empresas de León prestadoras de servicios y pintan los medidores)	Realizan reuniones, marchas y/o protestas	Realizan reuniones, marchas, plantones y asambleas
	d) ¿Qué medios utilizan para convocar a los pobladores a las diferentes	Los medios que utilizan son: megáfonos, papeletas y visitas a las	Utilizan papeletas, megáfonos y visitas a las casas	Utilizan carteles, peritoneos, se les avisa cuando los pobladores

	actividades?	casas		visitan la asociación
	e) ¿Con que frecuencias realizan las actividades?	El 64.4% expreso que las actividades las realizan eventualmente	Las realizan mensualmente	Las realizan mensualmente
	f) ¿Cuál es el nivel de asistencia de los pobladores a las diferentes actividades?	El 44.4% expreso que asisten esporádicamente a las actividades	Es excelente la asistencia de los pobladores	Expreso que la asistencia de los pobladores es buena
3-Destacar los beneficios que han obtenido los pobladores de la 1ª etapa del barrio 1º de Mayo en la participación de las diferentes actividades para la defensa de sus derechos como consumidores	a) ¿Trabaja la ADECONLE en coordinación con la organización del barrio?	El 81.1% expreso que si trabaja la ADECONLE con la organización de la 1ª etapa del barrio	Si trabajan en coordinación con ADECONLE	Si trabajan en coordinación con la organización del barrio
	b) ¿Son efectivas la implementación de las diferentes actividades?	El 91.4% expreso que las actividades son efectivas	Si hay efectividad en la implementación de las actividades	Si son muy efectivas las actividades
	c) Beneficios que han obtenido los pobladores de la 1ª etapa del barrio 1º de Mayo en la defensa de sus derechos	Obtuvieron mayor participación en las diferentes actividades para defender sus derechos, disminución en la tarifa de los servicios y menores interrupciones	Los beneficios que hemos obtenido es mayor organización para defender nuestros derechos y mayor acceso a los servicios básicos	Los pobladores han tenido como beneficios la disminución en la tarifa de los servicios

RESULTADOS.

1- Identificar los mecanismos de intervención utilizados por la Asociación de Consumidores de León ADECONLE en la defensa de los derechos establecidos en la Ley N° 182 Ley de Defensa de los Consumidores, a los pobladores de la 1ª etapa del Barrio 1º de mayo de la ciudad de León.

a) Tipo de servicios a los que tiene acceso.

Los 55 (100%) jefes de familia expreso tener acceso a todos los servicios (Agua potable, energía eléctrica, salud y educación).

Los 3(100%) miembros de la directiva del barrio dijo que tienen acceso a todos los servicios básicos (agua potable, energía eléctrica, salud y educación).

Los 3(100%) miembros de la directiva de la ADECONLE dijeron que acceden a todos los servicios (agua potable, energía eléctrica, salud y educación).

b) Calidad de los servicios básicos

De los 55 (100%) jefes de familia el 7.3%(4) expreso que eran de muy buena calidad, un 34.5%(19) manifestó que eran regulares y el 58.2%(32) dijeron que eran de mala calidad.

Los 3 (100%) directivos del barrio expresaron que son de mala calidad.

Los 3(100%) miembros de la directiva de la ADECONLE expresaron que son de mala calidad.

c) ¿Con cuales de los servicios tiene problemas?

De los 55 (100%) jefes de familia el 5.5% manifestó tener problemas solo con el agua potable, el 9.1% expreso tener problemas solo con la energía eléctrica, un 7.3% con el servicio de salud, un 70.9% expreso tener problemas con los servicios de agua potable y energía eléctrica y un 7.3% tienen problemas con los servicios de agua potable, energía eléctrica y salud.

Los 3 (100%) directivos del barrio expresaron que con los servicios de agua potable y energía eléctrica.

Los 3 (100%) miembros de la directiva de la ADECONLE expresaron que con la energía eléctrica.

d) ¿Qué ha hecho para demandar su derecho a un servicio de calidad?

De 55 pobladores (100%) el 63.6% han reclamado a la empresa prestadora de servicios, un 7.3% ha introducido reclamo al ente regulador y 5.5% reclama a la empresa y acude a la ADECONLE y un 5.5% reclama a la empresa y acude al ente regulador.

De los 3 (100%) miembros de la directiva del barrio el 66.6%(2) utilizan la Ley y trabajan en coordinación con la ADECONLE y el 33.3% dice que no hacen nada.

El 100% (3) de los miembros de la ADECONLE expresaron que la utilizan la Ley N° 182 como referencia legal para la realización de los reclamos a las diferentes empresas prestadoras de servicios

e) ¿Conoce la Ley N° 182 Ley de Defensa de los Consumidores?

De los 55 (100%) jefes de familia encuestados, 30 jefes de familia que representan el 54.5% expresaron que si conocen la Ley de Defensa de los Consumidores y 25 jefes de familia que son el 45.5% dijeron no conocerla.

Los 3 (100%) Dirigentes de barrio dijeron que si conocen la Ley N° 182 Ley de Defensa de los Consumidores.

Los 3 (100%) de los miembros de la directiva de la Asociación de Consumidores de León dijeron que si conocen la Ley de Defensa de los Consumidores.

f) ¿Cuánto conoce sobre esta Ley?

De los 30 (100%) de los pobladores que dijeron que conocen la Ley, el 3.3% la conocen en su totalidad, el 3.3% la conocen bastante, un 90% la conocen poco y 3.3% no sabe nada solo la ha escuchado que existe.

Los 3(100%) miembros de la directiva del Barrio el 66.6% (2) la conocen medianamente y el 33.3%(1) dijo que la conoce poco.

De los 3 (100%) miembros de la directiva de la Asociación el 100% expreso conocer en su totalidad la Ley N° 182.

g) ¿Utilizan la Ley para defender los Derechos?

De los 30 pobladores (100%) el 63.3% si ha utilizado la Ley, el 36.7% no la ha utilizado.

De los 3 (100%) miembros de la directiva del barrio el 66.6 % (2) dicen utilizarla y 33.3% (1) dijo que no la utilizan.

Los 3 (100%) miembros de la directiva de la ADECONLE expresaron que si utilizan la Ley para la defensa de los Derechos de los pobladores.

h) Mencione las actividades que realizan en la 1ª etapa del barrio 1º de Mayo para defender los derechos de los consumidores.

De los 55(100%) jefes de familia el 44.4% expresan que realizan reuniones, el 22.2% dice que realizan marchas, un 4.4% dice que han realizado plantones, el 4.4% expresa que relazan otros como son las cartas dirigidas a las empresas prestadoras de servicios de León y pintar los medidores en negro.

De los 3 (100%) de los dirigentes del barrio el 66.6% (2) expresaron que realizan reuniones y marchas y el 33.3% (1) dijo que no realizan ninguna actividad.

Los 3 (100%) directivos de la ADECONLE expreso que realizan todas las actividades como son: reuniones, marchas, plantones y asambleas.

2- Describir el grado de involucramiento de los pobladores de la 1ª etapa del Barrio 1º de Mayo en las actividades y/o acciones que utilizan para demandar los servicios básicos de mejor calidad.

a) ¿Existe organización en la 1ª etapa del barrio 1º de Mayo?

De los 55 jefes de familia (100%) un 81.8% expreso que si existe organización y 18.2% dijo que no existe organización.

Los 3 (100%) miembros de la directiva del barrio expresaron que si hay organización.

Los 3 (100%) miembros de la junta directiva de la Asociación expresaron que si hay organización en el barrio.

b) ¿Cómo es su organización?

De 45 (100%) jefes de familia que dijeron que existe organización un 22.2% dijeron que estaba muy bien organizada, el 66.7% expreso que esta medianamente organizada y un 11.1% expreso que esta poco organizada.

De los 3 (100%) dirigente del barrio el 66.6% (2) dijo que esta muy bien organizado y un 33.3%(1) dijo que era buena la organización.

Los 3 (100%) miembros de la directiva de la ADECONLE expreso que esta muy bien organizada.

c) ¿Qué medios utilizan para convocar a los pobladores a las diferentes actividades?

De los 45(100%) jefes de familia el 60% dijeron que por megáfonos, un 60% visitas casa por casa y 22.2% dijo que por papeletas.

Los 3(100%) miembros de la directiva del barrio expresaron que utilizan papeletas, visitas casa por casa y megáfono.

De los 3 (100%) miembros de la directiva de la ADECONLE el 66.6% (2) dijo que utilizaban papeletas y perifoneo y un 33.3% (1) dijo que otras, que es comunicarles las actividades cuando los pobladores visitan la ADECONLE.

d) ¿Con que frecuencia realizan las diferentes actividades?

De los 45 (100%) jefes de familia que respondieron que si existe organización el 64.4% dijeron que las actividades son eventuales, el 2.2% dijo que eran mensuales, el 4.4% dijo que anual, un 2.2% dijo que son semestral, un 2.2% trimestral, un 2.2% semanal y el 22.2 % dijo no saber cado cuanto la realizan.

De los 3(100%) dirigentes del barrio 66.6% (2) dijo que son mensuales y el 33.3% (1) dijo que las actividades eran eventuales.

Los 3(100%) miembros de la directiva de la ADECONLE expresaron que se realizaban mensuales.

e) ¿Cuál es el nivel de asistencia de los pobladores a las diferentes actividades?

De 45 (100%) jefes de familia un 33.3% dijo que asistía muy seguido a las diferentes actividades, un 44.4% expreso que asistía esporádicamente y un 22.2% dijo que no asistía a ninguna actividad.

De los 3(100%) miembros de la directiva del barrio un 66.6% (2) dijo que la asistencia de los pobladores era excelente y un 33.3%(1) expreso que la asistencia de los pobladores era buena.

Los 3(100%) miembros de la junta directiva de la ADECONLE expreso que la asistencia de los pobladores es bueno.

3-Destacar los beneficios que han obtenido los pobladores de la 1ª etapa del Barrio 1º de Mayo en la participación de las diferentes actividades para la defensa de sus Derechos como Consumidores.

a) ¿Trabaja la ADECONLE en coordinación con la organización del barrio?

De los 37 jefes de familia encuestados que dijeron conocer la ADECONLE el 81.8% (30) expreso que si trabaja la ADECONLE en coordinación con el barrio y el 18.9% (7) dijo que no trabaja en coordinación con ADECONLE.

De los 3 (100%) dirigentes del barrio el 66.6% (2) expreso que si trabajan con la ADECONLE y un 33.3% (1) expreso que no trabaja con la ADECONLE.

Los 3(100%) miembros de la junta directiva expresaron que si trabajan en coordinación de la organización del barrio.

b) ¿Son efectivas las implementaciones de las diferentes actividades?

De los 37 (100%) jefes de familia el 91.4% dijeron que las actividades implementadas son efectivas y el 8.5% expresaron que no son efectivas.

En cuanto a los dirigentes del Barrio que son 3(100%), el 66.6%(2) expresaron que si hay efectividad en la implementación de las diferentes actividades y el 33.3%(1) expreso que no hay efectividad.

Los 3(100%) miembros de la junta directiva de la ADECONLE expresaron que son muy efectivas

c) ¿Cuáles son los Beneficios que han obtenido los pobladores de la 1ª etapa del Barrio 1º de Mayo en la defensa de sus derechos?

De 45(100%) jefes de familia 27% dijeron haber tenido beneficios en cuanto a la disminución de la tarifa de los servicios, un 8.1% han obtenido beneficios en menores interrupciones de los servicios, un 45.9% han obtenido mayor participación en las diferentes actividades para defender sus derechos y un 18.9% otros.

De los 3(100%) dirigentes del barrio un 66.6%(2) expreso que han obtenido mayor participación de los pobladores en la defensa de sus derechos y un 33.3%(1) han obtenido menores interrupciones de los servicios.

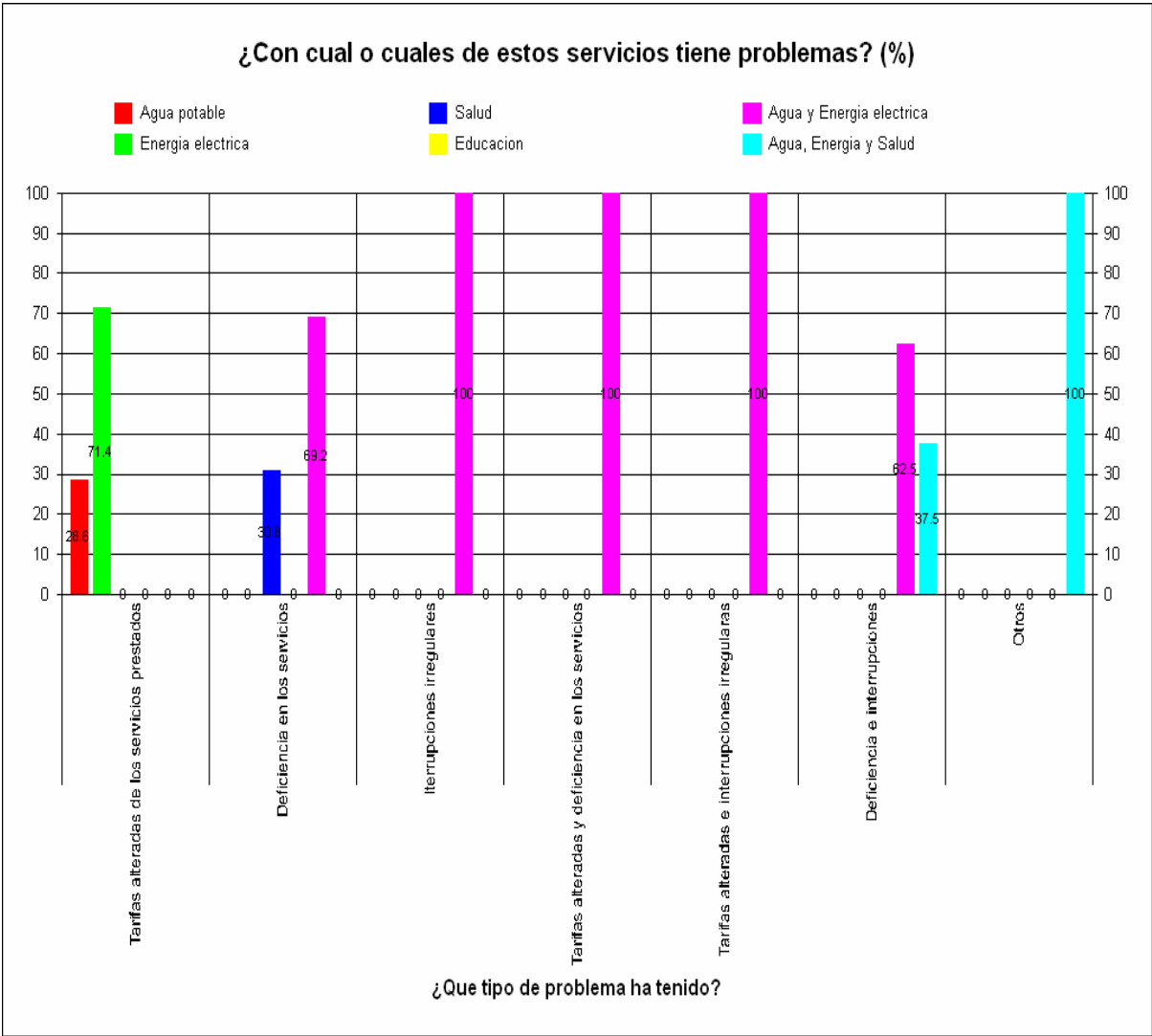
De los 3(100%) Miembros de la directiva de la ADECONLE, el 66.6%(2) expresaron que han obtenido disminución en la tarifas de los servicios y u 33.3%(1) dijo otros que es el conocimiento de la Ley N° 182 Ley de Defensa de los Consumidores.

Análisis de los Resultados

Tabulación cruzada.

Calidad										
Acceso	Total de muestra		Excelente		Muy bueno		Regular		Malo	
Todos	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%
		55	100	0	0	4	7.3	19	34.5	32

El acceso a los servicios básicos es para todos un hecho, referente a la caracterización de la muestra en estudio, se determino que todos los pobladores encuestados tienen acceso a todos los servicios que se plantean en el estudio, pero en cuanto a la calidad que tienen estos varia, ya que el hecho de que los pobladores accedan a los servicios esto no demuestra que sean de excelente calidad ya que se determino que son de mala calidad (Deficientes).

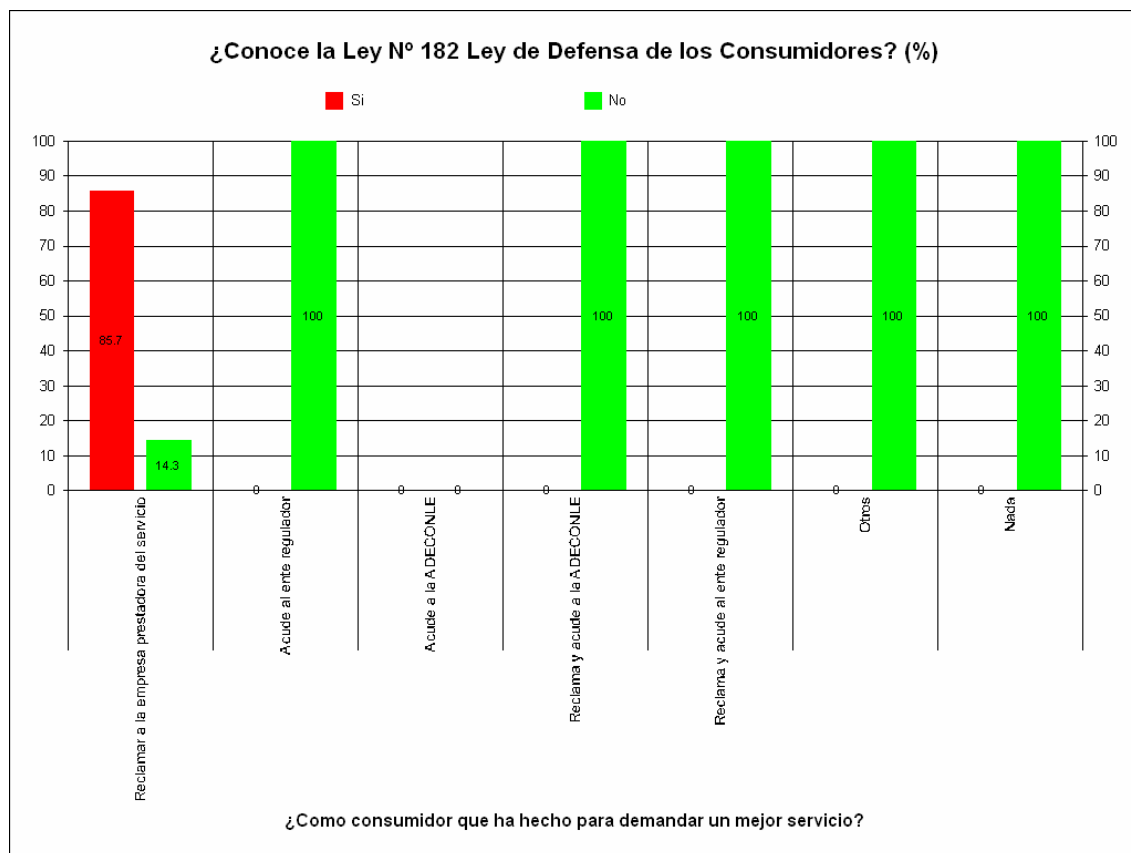


El estado y organismo que intervienen en nuestra economía: (BM y FMI) dijeron que la privatización de la distribución de la energía traería ventajas entre ellas el servicio sería más eficiente y oportuno, se ampliaría la cobertura nacional, mejoraría la calidad (voltaje, interrupciones, etc) y las tarifas serían más baratas pero al final esto no se cumple; los pobladores tienen problemas con el servicio energético de igual forma con el servicio de agua potable, estos problemas son; deficiencia en los servicios, interrupciones irregulares y tarifas

alteradas; problemas que al presentar los beneficios de las privatizaciones dijeron que no existirían.

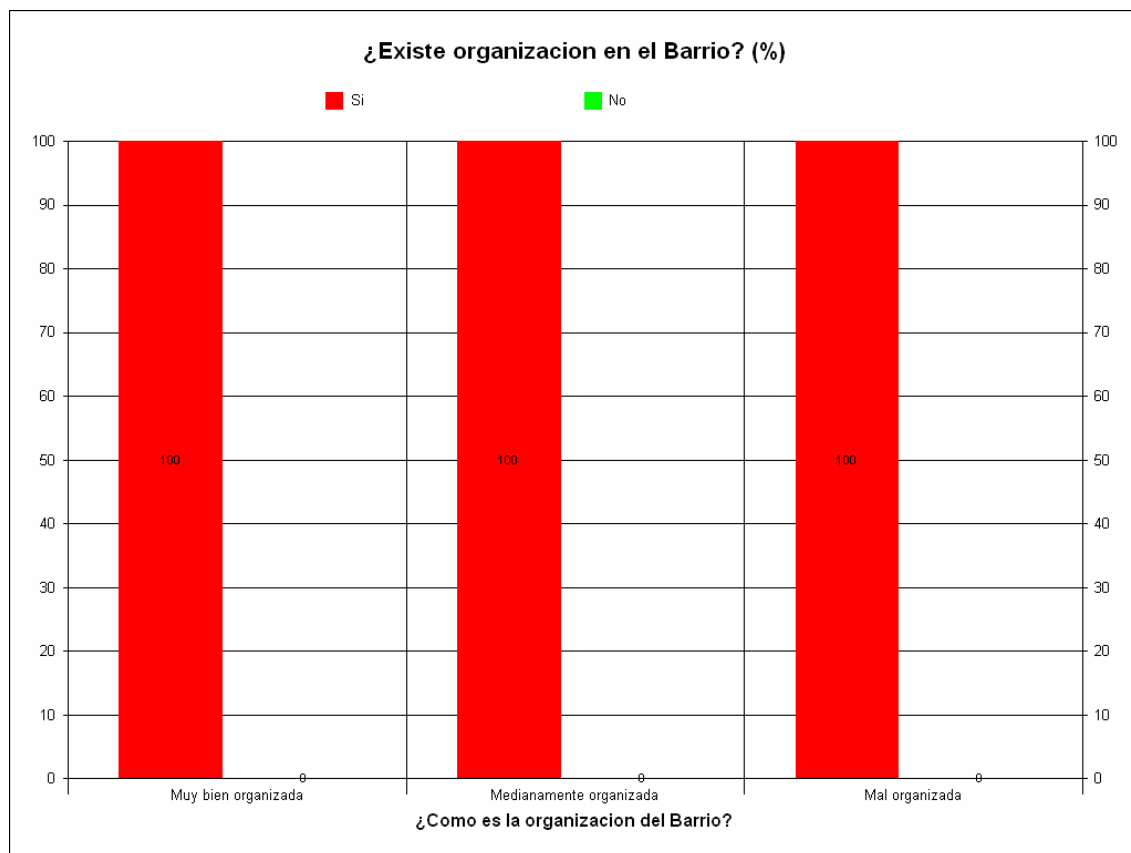
Uso						
Conoce la ley N° 182	Total muestra de		Si		No	
	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%
Si	30	100	19	63.3	11	36.7

La ley N° 182 es el instrumento legal nace por iniciativa de la asamblea nacional en 1990 y aprobada 4 años mas tarde en septiembre de 1994 publicado en La Gaceta el 14 de noviembre de 1994, destinado para defender a los consumidores; del total de los jefes de familia entrevistados la mayoría (30) manifestó conocer la Ley N° 182 Ley de Defensa de los Consumidores y de estos que conocen la ley 19 han hecho uso de los derechos en la ley.



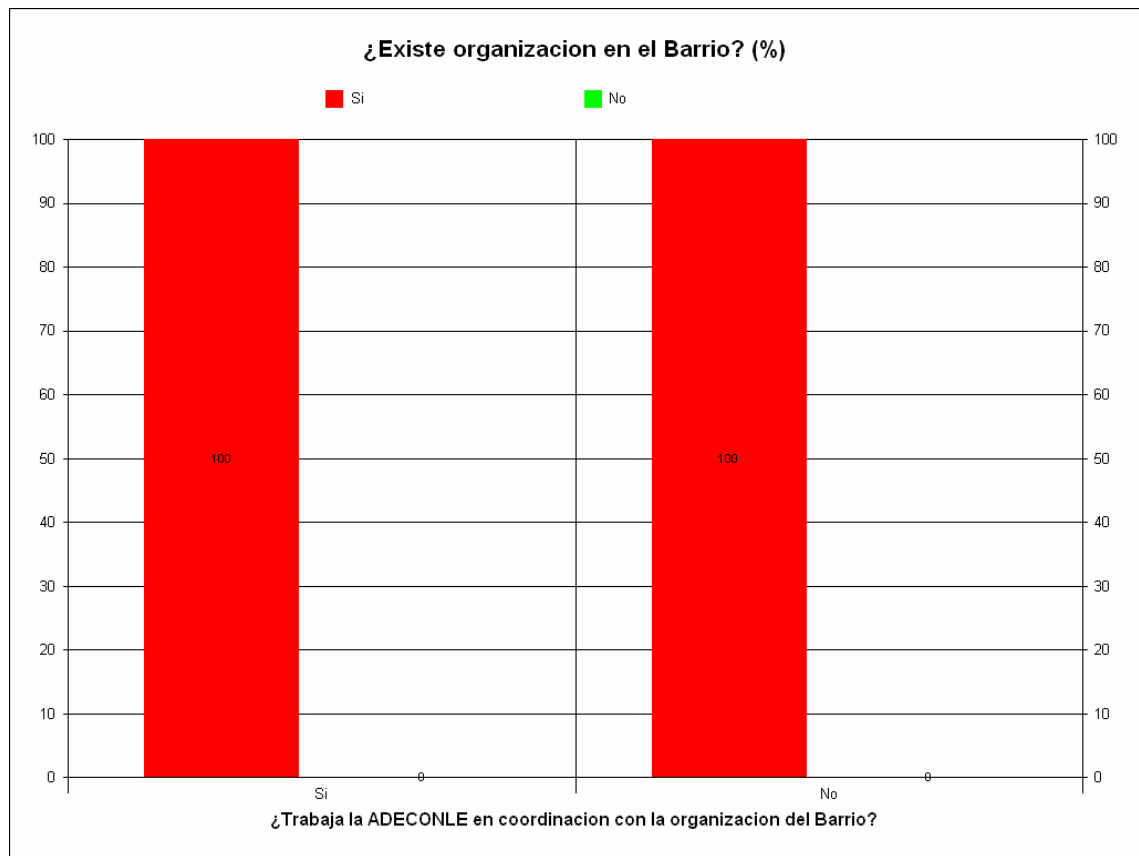
Demandar																
Conoce	Total de muestra		Reclama		Acude al ente		Acude a ADEC		Recl y acude a ADECON		Reclama y acude al ente regula		Otros		Nada	
	fre	%	fre	%	fre	%	fre	%	fre	%	fre	%	fre	%	fre	%
Si	30	54.55	30	85.7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No	25	45.45	5	14.29	4	100	0	0	3	100	3	100	1	100	9	100

Con respecto al conocimiento de la Ley N° 182 Ley de Defensa de los Consumidores, esto no influye al momento de que los pobladores demanden o no un mejor servicio ya que todos los pobladores conozcan o no la Ley han demandado un mejor servicio.



Como es								
Organización	Total de muestra		Muy bien organizada		Medianamente organizada		Mal organizada	
	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%
Si	45	100	10	100	30	100	5	100

En la 1ª etapa del Barrio 1º de Mayo existe organización pero a su vez los pobladores afirman que esta medianamente organizado.

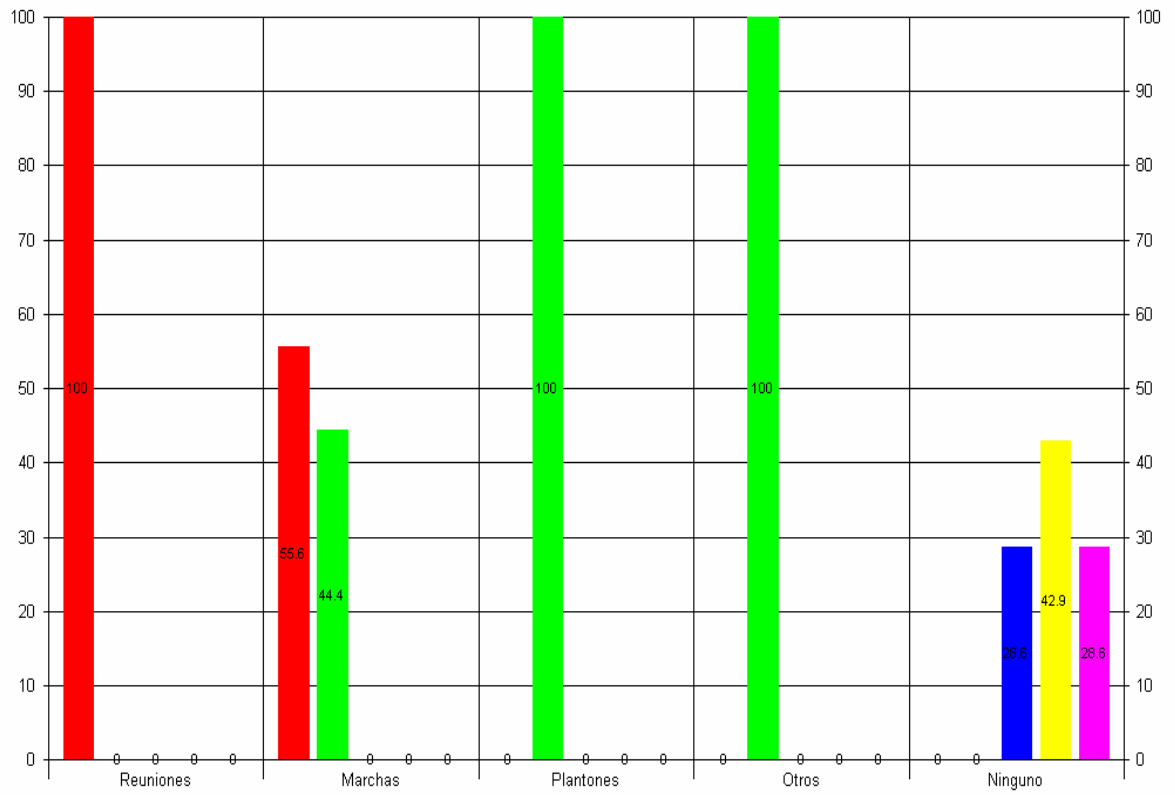


Trabaja						
Organización	Total de muestra		Si		No	
	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%
Si	37	100	30	100	7	100

En relación a los que afirmaron que existe organización en el Barrio la mayoría expreso que trabajan en coordinación con la Asocian de Consumidores de León, ADECONLE.

Mencione las actividades que realizan en el Barrio (%)

- Reuniones
- Plantones
- Ninguno
- Marchas
- Otros

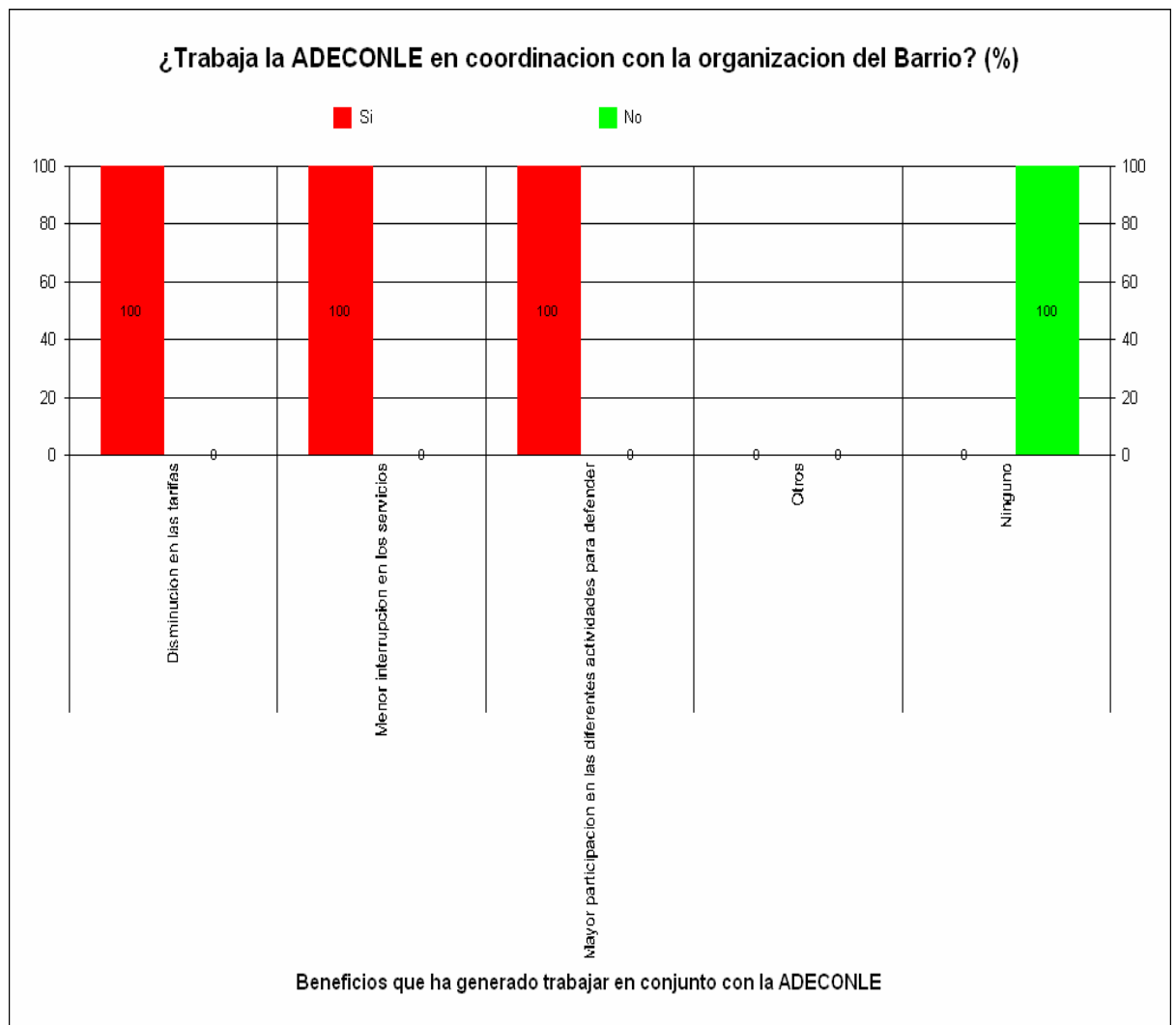


Mencione las actividades en las que ha participado para defender sus derechos en conjunto con la ADECONLE

Actividades en conjunto con la ADECONLE												
	Total de muestra		Reuniones		Marchas		Plantones		Otros		Ninguno	
Activ del Barrio	frec.	%	fre	%	fre	%	fre	%	fre	%	fre	%
Reuniones	20	54.05	15	100	5	55.56	0	0	0	0	0	0
Marchas	10	27.03	0	0	4	44.44	3	100	3	100	0	0
Plantones	2	5.41	0	0	0	0	0	0	0	0	2	28.57
Otros	3	8.11	0	0	0	0	0	0	0	0	3	42.86
Ninguno	2	5.41	0	0	0	0	0	0	0	0	2	28.57

La participación ciudadana es uno de los elementos mas importantes que los pobladores pueden utilizar para manifestar sus problemas y demandar soluciones, los pobladores mencionan un sin numero de actividades en las que ellos han participado para defender sus derechos en conjunto con la ADECONLE, la mayoría manifestó participar en reuniones, marchas, plantones y otros, como es pintar los medidores de energía eléctrica para que los lectores no puedan ver lo que consumen, estas actividades se realizan de forma eventual.

En cuanto al nivel de participación de los pobladores en las actividades que han realizado la organización del Barrio en conjunto con la ADECONLE para defender sus derechos es buena.



Beneficios												
Trabaja con ADECONLE	Total de muestra		Disminuí en las tar		Menor interrup		Mayor partic		Otros		Ninguno	
	fre	%	fre	%	fre	%	fre	%	fre	%	fre	%
Si	30	81.08	10	100	3	100	17	100	0	0	0	0
No	7	18.92	0	0	0	0	0	0	0	0	7	100

Con los diferentes problemas que los pobladores tienen con los servicios una forma de darle solución a estos problemas es mediante la organización de los pobladores que participan en las actividades que estos realizan en coordinación con la ADECONLE, encargado de defender los derechos de los pobladores como consumidores la mayoría de los pobladores que expreso la existencia de organización en el Barrio la mayoría manifestó que esta trabaja en coordinación con la ADECONLE, trabajo del cual han obtenido beneficios, siendo estos: disminución en la tarifas alteradas, mayor participación en las diferentes actividades para la defensa de sus derechos y menor interrupción en los servicios.

Conclusiones.

- Los pobladores tienen acceso a todos los servicios que se establecen en el estudio (Educación, Salud, Agua potable y Energía eléctrica) pero estos servicios son de mala calidad (Deficientes)
- Los servicios con los que tienen problemas los pobladores son: Agua potable y Energía eléctrica y los problemas son: Deficiencia en la prestación de los servicios e interrupciones irregulares.
- Los pobladores saben de la existencia de la Ley N° 182 Ley de Defensa de los Consumidores Pero conocen muy poco de los artículos que en ella se plantean en cuanto a los derechos y como defenderlos.
- El hecho de que los pobladores conozcan poco la Ley N° 182 Ley de Defensa de los Consumidores no influye ya que estos conociéndola o no, demandan servicios de calidad.
- Existe organización en el Barrio pero esta no es muy buena.
- La organización existente en el Barrio trabaja en la defensa de los derechos de los pobladores en conjunto con la ADECONLE.
- Si existe participación ciudadana en las actividades implementadas ya sea por la organización del Barrio o en conjunto con la ADECONLE ya que los pobladores a más de alguna actividad han asistido.
- Las actividades utilizadas tanto por la organización del barrio y la ADECONLE son: reuniones y marchas.
- El nivel de asistencia de los pobladores a las diferentes actividades es medio ya que no todos los pobladores van a todas las actividades si no a distintas.
- Los pobladores que han demandado su derecho a un buen servicio y han participado en las diferentes actividades aseguran haber obtenido algún beneficio gracias al trabajo que realizan la organización del Barrio en conjunto con la ADECONLE.

Recomendaciones.

- **A los pobladores:** si tienen algún problema con una de las empresas prestadoras de servicios sean estas públicas o privadas tiene derecho a demandar un servicio de calidad ante las asociaciones encargadas de defender los derechos de los consumidores una de ellas es la ADECONLE.
- Que se integren a las directivas de los Barrios sea como miembro de la directiva o como participante activo, ya que estos grupos de organización es un instrumento fundamental para demandar y solucionar problemas que tengan como poblador o como comunidad.
- Que participen en las reuniones de la comunidad.
- **A la ADECONLE:** Que realice campañas de divulgación, no solo de que existe una Ley que protege a los consumidores, si no que den a conocer los derechos que se plantea en los diferentes artículos y de que pueden acudir a una institución que los representara ante las empresas prestadoras de servicios.
- Que capacite a los dirigentes de cada Barrio en relación a la Ley N° 182 Ley de Defensa de los Consumidores para que también estos puedan actuar cuando los derechos de los pobladores estén siendo violentados.
- **A los líderes de los Barrios:** Que sensibilicen a los pobladores de la importancia que tiene la participación ciudadana en los procesos de desarrollo comunitario y solución de problemas que afectan a la comunidad.

BIBLIOGRAFÍA.

- Arrien G. Juan Bautista. La Educación en Nicaragua entre Siglos Dudas y Esperanzas.
- Banco Central. Análisis de la Situación de la Salud en Nicaragua. 1992-1998.
- Banco Mundial (BM) y Fondo Monetario Internacional (FMI) 2000.
- Consumidores, Boletín informativo de la Liga de Defensa de los Consumidores de Nicaragua (LIDECONIC). Año 2 N° 7 Enero- Febrero del 2003.
- Consumidores, Boletín Informativo de la Liga de Defensa de los Consumidores de Nicaragua (LIDECONIC). Año 2 N° 11 Septiembre-Octubre del 2003.
- Consumidores, Boletín Informativo de la Liga de Defensa de los Consumidores de Nicaragua (LIDECONIC). Año 4 N° 23 2005.
- El Observador Económico Edición N° 96 Enero- Febrero 2000.
- El Observador Económico Edición N° 127 Septiembre 2002.
- El Observador Económico Edición N° 150 Agosto 2004.
- Guía para la Elaboración de Trabajos Monográficos Departamento de Trabajo Social.
- Ing. Tiffer Martínez Ernesto. La Fuerza de la Energía 1990.
- Ley N° 182 Ley de Defensa de los Consumidores, Publicada en La Gaceta Diario Oficial 14 de Noviembre de 1994.
- Moncada Mario José, Periodista del Diario La Prensa, Edición 23264 Managua Nicaragua.

- Oliver Gómez,; Periodista de El Nuevo Diario, Reportaje” Envasando la vida o quizás la muerte”. II Edición Managua Nicaragua Junio del 2007.
- Pequeño Larousse Ilustrado, Edición 1986.
- Vargas Oscar Rene. La Educación en Nicaragua 1990-2005, Publicado en Octubre del 2005.
- Valinda Sequeira Calero y Astralia Cruz, Investigar es Fácil II tomo, Editorial Universitaria UNAN-Managua 2000.
- Zamora Rodríguez Augusto. El Futuro de Nicaragua 2001.

ANEXOS
