

OPOSICIONES
 ● OFICIALES BANCO ESPAÑA ● PROFESORES E. G. B. ● BANCA PRIVADA Y CAJAS DE AHORROS ● MINISTERIOS CIVILES
 GRADUADO ESCOLAR - PERFORISTAS - ESTENOTIPIA
 IDIOMAS - TAQUIMECANOGRAFIA - CONTABILIDAD

**Academias
RIPOLLES**

José Antonio, 31.
 Conde de Romanones, 10.
 Ortega y Gasset, 89.
 Seseña, 68.
 La Moraña, 9.
 Alcalá, 234.

Tel. 252 02 10
 Tel. 227 25 24
 Tel. 401 05 75
 Tel. 711 93 29
 Tel. 683 45 82
 Tel. 256 70 43



● **LOS MICROBUSES,
ABSORBIDOS POR LA
EMPRESA MUNICIPAL
DE TRANSPORTES**



● **Planes del Metro
hasta 1980**



● **Las multas no son solución eficaz para los vicios del Mercado.**

(Entrevista con el director general de Información e Inspección Comercial, señor Martínez Genique.)



● **El consumidor madrileño,
a examen.**

(Iniciamos hoy la publicación de un interesante trabajo de los sociólogos don Justo de la Cueva y doña Margarita Ayestarán.)



DRAMA MINERO

Seis trabajadores de la Empresa Obras Subterráneas, S. A., perdieron la vida al producirse una explosión en el pozo «Undiano», a unos doce kilómetros de Pamplona. En el momento del accidente trabajaban en la mina catorce obreros en tareas de acondicionamiento. En las fotos, dos momentos del rescate de las víctimas. (Fotos Cifra.)

Los sociólogos Justo de la Cueva y Margarita Ayestarán realizaron en 1974 una "Encuesta de comportamientos, actitudes y opiniones sobre el consumo" a una muestra representativa de 840 amas de casa y cabezas de familia de Madrid, capital. El trabajo de campo (las entrevistas) fue realizado por el Instituto I. C. S. A.-Gallup en los meses de marzo y abril. Justo de la Cueva y Margarita Ayestarán han escrito para YA bajo el título genérico de "Los consumidores madrileños, ¿ciudadanos o súbditos?", una serie de seis artículos en los que exponen los resultados más significativos de su encuesta referidos a la defensa del consumidor. La vigencia e importancia del tema son evidentes y juzgamos que nuestros lectores apreciarán poder conocer los datos que una metódica investigación sociológica ha acopiado al respecto.

Erase una vez un feliz país donde todo funcionaba bien. Todos los profesionales eran competentes; todos los funcionarios, diligentes e incorruptibles; todos los políticos, sagaces y eficaces; todos los trabajadores, laboriosos y metódicos, y todos los comerciantes, honestos y comedidos en la búsqueda de su justo beneficio. El kilo de pan tenía mil gramos de pan, las aguas minerales embotelladas no tenían coibacilos, el jamón de york no tenía agua, los recibos de la luz y del teléfono se podían entender, los talleres de reparación de automóviles no cobraban averías inexistentes, las casas nuevas duraban tanto como el acueducto de Segovia, cuando una inmobiliaria turística le vendía a uno un apartamento, el apartamento era de verdad y no se disolvía en el aire como un holograma al acabar la proyección. Todo, todo funcionaba bien. Pero las sabias, prudentes y cuidadosas mentes de las autoridades paternales del feliz país eran conscientes de que "aunque el espíritu está pronto, la carne es débil" y, previendo que, según el cálculo de probabilidades, cada década o así alguno de sus súbditos podía descarrarse y caer en el extranjero pecado del fraude, habían organizado un potente mecanismo de disuasión. Y, así, en cada bar, en cada cafetería, en cada hotel, en cada restaurante, en cada establecimiento abierto al público, en cada estación de ferrocarril, campeaba, convenientemente oriado de grifos y dragones

CONSUMIR EN MADRID (I)

Los "felices madrileños" no utilizan el libro de reclamaciones

Sólo un 6 por 100 de los cabezas de familia y amas de casa escribieron alguna vez en su vida alguna reclamación en el libro • Sólo un 2 por 100 denunciaron algún abuso del consumo • Sin embargo, en mucha más proporción sienten la sensación de estafa o engaño

en sinople, sobre campo de gules y en letras de plata, este letrado: "Existe un libro de reclamaciones disposición del público." Un día, una entidad sintió curiosidad por saber cuántos de los felices habitantes del país habían hecho uso de tal instrumento de corrección de los previsiblemente escasos infractores de las leyes y reglamentos. Y contrató a dos preguntadores profesionales para que se dirigieran a un centenar de ciudadanos escogidos al azar y les hicieran esta pregunta: "Como usted sabe el Gobierno exige a muchos establecimientos abiertos al público (hoteles, bares, restaurantes, talleres de reparación) y a muchos servicios públicos (aeropuertos, estaciones, etc.) tener un libro de reclamaciones a disposición de los clientes. ¿Ha pedido usted alguna vez el libro de reclamaciones?" Hechas que fueron las preguntas, los preguntadores insistieron, siguiendo sus instrucciones, en preguntar que "¿por qué?" Ordenaron sus anotaciones e informaron a su cliente. Y este fue el informe. De los 100 preguntados sólo nueve habían pedido alguna vez en su vida el libro de reclamaciones. Uno no contestó a la pregunta. Y noventa dijeron que nunca habían pedido el libro de reclamaciones. Llegados a este punto del informe, su cliente inquirió ansiosamente a los preguntadores: "¿Y cuál es la razón por la que no lo han pedido nunca?" "Señor, respondieron los preguntadores, el corazón nos brinca en el pecho y la satisfacción de vivir en este feliz país, oasis de ventura en un mundo atormentado, casi nos impide darte la buena nueva. Alegra tu espíritu porque nuestro país es tan perfecto, sus habitantes tan sencilla y felizmente honestos, todo tan eficaz, que la mayoría absoluta de los preguntados, 51 de los 100, nos

han dicho que nunca han pedido el libro de reclamaciones porque a lo largo de su vida nunca lo han necesitado." Y batió palmas aquel que había encargado la encuesta, alegre su corazón, pidió que escanciaran de su vino a los preguntadores y mandó llamar a los escribas para que anotaran puntual y fielmente los halagüeños resultados de la investigación. Y que se hicieran copias y se enviaran a las ciudades vecinas para que supieran cómo eran felices y honestos.

Madrid, sin reclamaciones

Tal vez sea ya este el momento de proporcionar al lector las coordenadas espaciotemporales del relato. El país feliz es Madrid capital; el tiempo, marzo-abril de 1974. Los dos preguntadores profesionales somos nosotros. Los preguntados fueron amas de casa y cabezas de familia. Sólo que no fueron 100, sino 840 escogidos al azar (con un margen de error máximo probable para las respuestas de más menos 3,5, dos signigma). Si hemos dicho 100 ha sido para presentar los resultados en porcentajes. La entidad que sintió curiosidad y patrocinó y financió la investigación fue el I. C. D. (a quien aprovechamos la oportunidad para agradecer, a la vez que su patrocinio y financiación, la autorización para utilizar los resultados en estos artículos). El texto de la pregunta ha sido fielmente transcrito. E igualmente son exactamente los mismos los resultados que se obtuvieron.

¿Inverosímil? No. Son resultados tal vez chocantes para quien no haya reflexionado sobre los problemas y las características del fenómeno del consumo en la sociedad española de hoy. Pero lógicos y congruentes en la realidad. Y sobre todo, preñados de significación. Trampolín para, desde ellos, saltar a una consideración en profundidad de la compleja problemática que se encierra "hic et nunc", aquí y ahora, en una frase hecha: "La defensa del consumidor."

Sólo un 6 por 100

La participación es palabra de moda. Tan de moda que anda desgastada y devaluada. Olvidado casi su pristino significado. Alambicado su concepto hasta el punto de no recordar ya que para que haya participación basta y sobra con algo tan sencillo como que

la gente participe. Ahora bien, sucede que la participación es una acción. Y que toda acción es la respuesta a un estímulo. Y, esto es clave, que el estímulo que dispara la acción no es la persona, cosa o idea a la que la acción se orienta, sino la "imagen" que de esa persona, cosa o idea tiene o se forja el sujeto que actúa. "Imagen", esto es, representación mental de la persona, cosa o idea como satisfacción o no de una necesidad del sujeto. Para que un sujeto participe, para que un sujeto use un cauce, ejerza un derecho, realice la acción de participar hacen falta, pues, varias cosas. La primera, que el cauce exista, el derecho esté reconocido, amparado e instrumentado. La segunda, que el sujeto experimente la necesidad de ejercer el derecho o usar el cauce. La tercera, "fast but not less", que la imagen del ejercicio de ese derecho o del uso de ese cauce sea la adecuada. Que la imagen del ejercicio de ese derecho o del uso de ese cauce sea una representación mental del ejercicio o del uso como satisfactorio de su necesidad. Si ello no es así o es al revés (representación mental del ejercicio o del uso como no satisfactorio de una necesidad), el estímulo será negativo. La acción no se disparará. No habrá participación. Y el consumidor no pedirá el libro de reclamaciones. Sólo un 9 por 100 de los cabezas de familia y amas de casa madrileños han pedido alguna vez el libro de reclamaciones. A ese 9 por 100 le preguntamos en seguida: "¿Escribió usted alguna reclamación?" De esos nueve, seis si escribieron alguna reclamación, a dos no les dieron el libro aunque lo pidieron y uno que lo pidió no insistió luego en hacer la reclamación. En resumen, sólo un 6 por 100 de los consumidores madrileños (cabezas de familia o amas de casa) ha usado alguna vez el libro de reclamaciones.

Pero nos interesan ahora más los que No pidieron nunca el libro. Los que NO ejercieron nunca su derecho a pedirlo. ¿Por qué? ¿Cuál es la razón que ellos dan de esa inhibición? El 90 por 100 de los cabezas de familia y amas de casa madrileños que no han

pedido nunca el libro de reclamaciones explicaron así esa inhibición cuando les preguntamos ¿por qué?

	%
No lo ha necesitado	51
Por miedo o timidez	11
No sirve de nada	8
No frecuente lugares donde se pueda pedir eso	5
No le gusta	3
Por ignorancia	2
Excusas varias	1
Porque no	1
No contesta	8

Esas respuestas se corresponden casi exactamente con las que obtuvimos al hacer una pregunta conexa. Esta: "El Gobierno y los ayuntamientos tienen oficinas para que en ellas se denuncien los casos en los que el consumidor se considera perjudicado, engañado o estafado. ¿Ha hecho usted alguna vez alguna denuncia de éstas?" Sólo un 2 por 100 de los entrevistados respondió que SI. Un 97 por 100 dijo que NO había hecho nunca una denuncia de éstas (un 1 por 100 no contestó a la pregunta). Y nuevamente las respuestas a la pregunta "¿por qué no?" fueron, casi como antes, éstas:

	%
No lo han necesitado	55
Por miedo o timidez	10
No vale para nada	9
No le gusta	5
Porque no	3
Excusas varias	3
Por ignorancia	2
No contesta	10

En nuestra opinión, la explicación de la no utilización del libro de reclamaciones o de la denuncia pasa por el concepto de "imagen" que antes hemos apuntado. Ni el libro de reclamaciones ni las denuncias son representados mentalmente por las amas de casa y cabezas de familia como satisfactorios de una necesidad que experimentan. Pedro, antes de profundizar en esa explicación, será preciso que exploremos otra alternativa; que no experimenten la necesidad de reclamar o de denunciar. Máxime cuando es la "explicación" verbalmente dada por la mayoría de los entrevistados. Creemos que esa "explicación" es una racionalización. Y lo creemos porque tenemos datos que nos indican con claridad que no es cierto que la mayoría de los consumidores madrileños no sientan necesidad de reclamar ni de denunciar. Muy al contrario. Tenemos datos que miden la sensación subjetiva de fraude, el sentirse estafado y engañado. Y son muchos los que la experimentan. Pero esa es otra historia. Que les contaremos mañana. Muchas gracias por su atención.

Justo DE LA CUEVA y Margarita AYESTARÁN

Próximo artículo: Las amas de casa sienten casi diariamente la sensación de ser engañadas.

Material y Construcciones, S. A.

DIVIDENDO ACTIVO

En cumplimiento de lo acordado por la Junta general de accionistas, a partir del día 15 del actual mes de MARZO se abonará el dividendo complementario del ejercicio de 1974, a razón de 15 pesetas por título, que una vez hecha la deducción del impuesto correspondiente quedará fijado en 12,75 pesetas.

El pago se hará efectivo mediante la presentación del cupón número SESENTA Y DOS de las acciones en circulación de esta Sociedad en nuestras oficinas de Barcelona y Valencia y en los Bancos Central, Santander y Valencia.

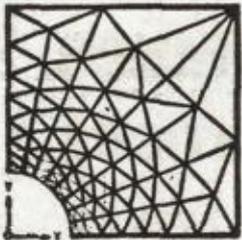
Madrid, 13 de marzo de 1975.—El secretario del Consejo de Administración, Luis Cuiñat Albiol.

Madrid, 31 de Marzo a 5 de Abril, de 1975

Curso - Simposio sobre:

ELEMENTOS FINITOS APLICADOS A LA INGENIERIA CIVIL

PONENTES:



BREBBIA, Carlos - Dr. Ing. Civil, Profesor de la Universidad de Southampton

PRÉSSET, José Manuel, Dr. Ing. de Caminos, Profesor de Massachusetts Institute of Technology.

CAÑIZO, Luis - Dr. Ing. de Caminos, Profesor de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos - Madrid.

SAMARTIN, Avelino, Dr. Ing. de Caminos, Profesor de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos - Madrid

Se entregará a cada participante un ejemplar del libro: "Métodos de Elementos Finitos en la Ingeniería Civil", por Brebbia, C. y Connor, J., versión española por Alarcón, E.

INFORMACION, PROGRAMA DETALLADO, MATRICULAS Y PETICIONES DEL LIBRO A:



CENTRO DE PERFECCIONAMIENTO PROFESIONAL Y EMPRESARIAL
COLEGIO DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS

Moreto, 15
Tel. 467 12 54
Madrid-14

Desde las 8 h. a 15 horas

ELECTRA DE VIESGO, S. A.

JUNTA GENERAL

El Consejo de Administración de esta Sociedad, en uso de las facultades que le confieren sus estatutos sociales, ha acordado convocar a los señores accionistas a Junta general que se celebrará en el cine Gran Vía, sito en la calle Gran Vía, números 19-21, de esta capital, el día 11 del próximo mes de abril, a las doce de la mañana, en primera convocatoria, al objeto de tratar sobre los asuntos comprendidos en el siguiente

ORDEN DEL DIA

- 1.º Examen y aprobación, en su caso, de la gestión del Consejo, de la Memoria, cuenta y balance regularizado del ejercicio de 1974, así como de la propuesta de distribución de beneficios.
 - 2.º Renovación parcial estatutaria del Consejo de Administración.
 - 3.º Nombramiento de accionistas censores de cuentas para el ejercicio de 1975.
 - 4.º Cancelación de la autorización concedida al Consejo de Administración para ampliar el capital social por la Junta general extraordinaria celebrada el 22 de abril de 1972, por la parte aún no dispuesta.
 - 5.º Facultar al Consejo de Administración para que, de acuerdo con el artículo 96 de la Ley de Régimen Jurídico de las Sociedades Anónimas, pueda aumentar en una o varias veces el capital de la Sociedad hasta el límite del 50 por 100 del actual, dentro del plazo que señala el referido precepto, y, en consecuencia, modificar en lo preciso los estatutos sociales.
 - 6.º Cancelación de la autorización otorgada al Consejo de Administración para emitir obligaciones por la Junta general extraordinaria celebrada el 22 de abril de 1972, en la parte aún no dispuesta.
 - 7.º Autorización al Consejo de Administración para emitir y poner en circulación obligaciones u otros títulos de renta fija, convertibles en acciones o no, hasta un límite de dos mil quinientos millones de pesetas.
 - 8.º Lectura y aprobación, si así procediera, del acta de la misma Junta.
- Para hacer uso del derecho de asistencia a la Junta será necesario que se depositen las acciones o los resguardos de depósitos de las mismas en la Caja Social o en los Bancos de Vizcaya, Español de Crédito y Confederación Española de Cajas de Ahorros con cinco días de anticipación a la fecha en que deba celebrarse aquélla, donde se les facilitará la oportuna tarjeta de asistencia.
- Los señores accionistas podrán delegar su representación por medio de carta dirigida al señor presidente de la Sociedad o por endoso hecho en la tarjeta de asistencia.
- Caso de no concurrir suficiente número de accionistas para que la Junta pueda celebrarse en primera convocatoria, se celebrará en segunda, el día 12 del mismo mes, en el mismo lugar y hora, circunstancia que será anunciada con antelación suficiente, siendo válidas las tarjetas de asistencia facilitadas para la primera convocatoria y las representaciones otorgadas.

Bilbao, 5 de marzo de 1975.—El Consejo de Administración.