

Noticias de libros

ADLER, Max K.: *La moderna investigación de mercados*. Traducción de Luis Guereca Tosantos. Ediciones Rialp, S. A. Madrid, 1960; 195 págs.

En la corriente general de modernización y adecuación de nuestras empresas a las necesidades sociales, uno de los aspectos que merecen más atención y, al que hasta fecha muy reciente no se le había prestado el debido interés es, precisamente, el tema de la obra que comentamos: la averiguación de cuáles son las apetencias, deseos y necesidades del público. Público que es el destinatario de los bienes y servicios que producen y prestan las empresas.

Por este motivo, la breve obra de Max K. Adler resulta interesante, por cuanto con gran sencillez brinda una serie de directivas sumamente prácticas.

Se divide en diecisiete capítulos, en los que de forma concisa y clara se analizan los diversos problemas, se sugieren las oportunas soluciones y se indican los procedimientos a seguir.

Se comienza con la exposición del origen y desarrollo de la investigación

de mercados, así como también la indicación de su naturaleza.

La investigación de mercados es una rama de la ciencia social. Emplea el método científico con el propósito de descubrir el comportamiento y opiniones humanas. Su más poderoso instrumento es la ciencia estadística, pero existen, además, otros. La capacidad para investigar mercados requiere un profundo estudio y larga experiencia.

Es un método de convertir en hechos algunas de las incertidumbres de la vida de los negocios, de forma que esos hechos puedan servir de base para decisiones en aquéllos. No proclama la eliminación de todas las incertidumbres de la vida de los negocios, ni puede tomar decisiones por sí misma. Es medio para un fin: el de suministrar a los directivos de las empresas una base para sus decisiones. Es, pues, un instrumento de dirección.

El análisis y previsión de ventas, el estudio de mercados, la contabilización y el análisis interno de mercados, son los extremos que a continuación se estudian, como previos a la investigación sobre el terreno, cuyo objeto es el comportamiento humano.

averiguado desde el punto de vista sociológico, político o económico.

La lista de problemas que se pueden tratar en la investigación sobre el terreno es larga, y aún sigue creciendo. Podemos comenzar desde el origen de un nuevo producto, y seguirlo a través de todas las etapas de su desarrollo hasta que llega al mayor número posible de consumidores. Por tanto, hay que distinguir entre investigación del producto, investigación de ventas e investigación sobre el consumidor.

Merece destacarse que desde un principio la investigación de mercados ha compartido con la publicidad un cierto fundamento común. No es sorprendente que sea así, pues la publicidad es la palanca que pone todo el mercado en movimiento.

Las fuentes de información y los principios básicos del muestreo se consideran después, indicando como principios de éste: la probabilidad, la aleatoriedad y la ley de los grandes números.

La muestra se estudia acto seguido: su tamaño, selección, tipos —la muestra de probabilidad, la muestra por cuotas, muestras mixtas—, y se finaliza con el desarrollo moderno del muestreo.

Al considerar los tipos de encuestas se examinan la entrevista personal, en grupo y en profundidad, la encuesta por correo y por teléfono, el cuadro de consumidores y los métodos de observación.

Se destaca cómo la investigación sobre motivación tiene su origen en Estados Unidos. Dicha investigación es capaz de contestar correctamente a la

pregunta de por qué la gente se comporta de tal manera en el mercado.

Es evidente que los motivos que gobiernan la acción del consumidor surgen de una intrincada red de suposiciones, actitudes, sentimientos, emociones y concepciones. La investigación sobre motivación la desenreda, poniendo todo en orden, para llegar a ciertas conclusiones.

El conseguir llegar a estas conclusiones es preciso, ya que la investigación de mercados, como tal, no puede hacerlo. Una de las tareas más importantes de la investigación de mercados es la previsión del comportamiento del consumidor. Pero si éste está movido por inclinaciones más psicológicas que económicas, es la Psicología quien puede ayudarnos en la predicción, más que en la investigación de mercados propiamente dicha.

Atención especial se presta a la construcción del cuestionario para la encuesta, estimando que las partes esenciales de éste son: la identificación de la encuesta y la entrevista; los datos reales sobre el interesado; las preguntas de control, y las preguntas sobre el asunto de la encuesta.

Elementos básicos de la encuesta son, por un lado, el sujeto activo: entrevistador y, por otro, el desarrollo de la entrevista.

Con respecto al primero, hay que considerar, en primer lugar, las condiciones personales del entrevistador ideal y, en segundo término, su selección, preparación y remuneración.

En cuanto al desarrollo de la entrevista, los aspectos más importantes son sus requerimientos y el control del trabajo del entrevistador.

Una vez obtenidos los datos, procede su manipulación: censura de los cuestionarios, codificación de las preguntas y tabulación de los resultados.

El objetivo final de todas estas actividades relacionadas con la investigación de mercado es el informe de la encuesta. Este consistirá en una explicación ordenada de toda la información recogida.

Antes de comenzar esta tarea de gran importancia, el investigador de mercados deberá considerar atentamente varios puntos: quién lo va a leer; expresarse con un lenguaje sencillo, manteniendo una secuencia lógica de materias, y tener en cuenta el medio con que se ha de transmitir el informe.

La buena investigación de mercados sólo puede resultar de un conocimiento especializado superior. El que quiere encargar una investigación de mercados se enfrenta ante el siguiente problema: «¿Cuáles son los puntos que ha de observar con objeto de estar seguro de la calidad de su decisión?» debe comprobar la reputación de la organización investigadora de mercados que considere como posible suministradora de investigación, y esta organización debe estar dispuesta en todo momento a rendir una estimación del coste de la encuesta.

Finalmente, se puede afirmar que la investigación de mercados ha llegado a prevalecer en la economía occidental. Cuando más uso haga de ella la comunidad económica, tanto mejor podrá servirla mediante nuevas técnicas y el refinamiento de sus métodos. Así se beneficiarán todas las

partes en cuestión: la economía, la investigación de mercados y el consumidor.—J. CARRASCO BELINCHÓN.

BJORNBERG, Dr. Arne: *Las poblaciones indígenas y el cooperativismo*. Biblioteca e Instituto de Estudios Ibero-Americanos de la Escuela de Ciencias Económicas. Estocolmo, 1959.

Han pasado años, lustros, siglos y la voz de Aristóteles suena en nuestros oídos, la captamos con nuestra inteligencia y cobra de nuevo una realidad viva. El natural instinto asociativo del hombre nos lleva de nuevo a defender esas tendencias naturales, que frente al individualismo radical llevan a la fortaleza de los grupos, de las naciones que establecidas con arreglo a criterios orgánicos naturales cobran pujanza, poderío económico, satisfacción espiritual y recto orgullo de sí mismas. El hombre lleva dentro de sí el espíritu de sociabilidad. Es por ello por lo que se asocia con sus semejantes y forma la familia, el municipio, la comarca, el sindicato, las corporaciones de carácter profesional y cultural, las cooperativas, etc. Es entonces cuando la sociedad organizada políticamente en el estado y en todas las entidades infrasoberanas, cobra vida, fuerza irresistible, y el hombre se enaltece a sí mismo y a su Creador, diferenciándose de los animales irracionales que no pudieron organizarse y prosperar.

Valgan estas consideraciones previas como un antecedente para mostrar toda la tesis sostenida en el folleto que

comentamos, editado en Estocolmo por la Biblioteca e Instituto de Estudios Ibero - Americanos de la Escuela de Ciencias Económicas. Como ya se expresa en la portada de la obrita, se relatan en ella observaciones y experiencias acerca del desarrollo del programa Andino que fué llevado a cabo por las Naciones Unidas en Bolivia y otras naciones situadas en la altiplanicie de los Andes. La conferencia pronunciada por el Dr. Bjornberg es reducida pero llena de contenido, y en ella se nos relacionan los objetivos principales del programa andino: «aumentar el nivel general de vida de los indígenas del Altiplano, integrarlos a la vida nacional, social, económica, cultural y movilizar parte de los que habitan las inhóspitas regiones del altiplano hacia los fértiles pero despoblados valles y tierras bajas.

Las actividades que fueron llevadas a cabo durante el desarrollo del programa se llevaron principalmente a cabo dentro de los «campos de educación, ya elemental, ya de adultos, entrenamiento de líderes locales, formación profesional, agrícola y ganadera, salud pública y asistencia social.

Hay que hacer notar que lo realmente interesante a efectos de un más fácil desenvolvimiento del Programa Andino en relación al establecimiento de un sistema de cooperación, fué la tradición social y cultural de los indígenas. La familia y el pueblo están formados sobre los vínculos de la sangre y por los grupos de familia, y, como dice Bjornberg, es natural que la vida en estas comunidades se caracterizase por una labor común y de carácter cooperativo. Debido a este

sistema tradicional había mucho terreno ganado para el triunfo en el establecimiento de la idea cooperativa. Mismamente el sistema latifundista, por lo que respecta a la distribución de las tierras durante la colonización española, junto con las propiedades comunes de las comunidades indígenas, fomentaron el espíritu cooperativo, aunque el aspecto comercial de la institución fallase, puesto que el dueño de la hacienda o latifundio era quien contrataba y buscaba la expansión comercial. Actualmente la reforma agraria llevada a cabo en 1953 ha sentado las bases para una organización cooperativa moderna.

La parte final de la conferencia que recensionamos se refiere a las experiencias sacadas del desarrollo del Programa Andino por lo que respecta a los métodos de trabajo.

En definitiva, no cabe la menor duda que la labor realizada en las zonas de la Altiplanicie Andina ha sido fructífera y es una muestra más del esfuerzo realizado por las Naciones Unidas, en colaboración con importantes organismos internacionales en aras a un mayor auge de la solidaridad internacional. — MANUEL MARÍA MASSA TOBOSO.

CENTRAL OFFICE OF INFORMATION: *Relaciones laborales y condiciones de trabajo en la Gran Bretaña*. Londres, W. I., 1958; 59 págs.

La Central Office of Information, de Londres, nos ofrece en este folleto parte de una serie preparada como material de consulta procedente de

fuentes autorizadas y cuyos datos pueden ser libremente utilizados para preparar artículos, conferencias, etcétera, según se expresa terminantemente en el folleto.

Al igual que muchas otras obras similares, se trata de un trabajo de divulgación social sobre las relaciones de trabajo en la Gran Bretaña. Es curioso observar cómo en este país se concede una particular importancia al problema de las relaciones humanas como medio fundamental de promoción de la productividad y de la concordia en el seno de la empresa. Esto nadie lo pone en duda, pero lo que sí puede admirar al lector español es la multiplicidad de organizaciones especialistas y profesionales interesadas en el campo de las relaciones humanas en la industria. Su número nos da idea hasta qué punto se da importancia a esta disciplina en una nación superdesarrollada industrialmente, y nos muestra una vez más el fundamental interés que la psicología industrial posee. Una firma en que los sistemas de organización del personal, reclutamiento, entrenamiento y educación sean deficientes, va cara al fracaso económico y no cumple la misión social que debe de tener la empresa. Por ello a igual nivel que las técnicas de producción hay que considerar el campo de las relaciones humanas. Unas y otro con un buen sistema de convenios colectivos y una legislación social propiamente tal, constituyen los cimientos de la prosperidad económica. Probablemente el éxito industrial de Gran Bretaña se deba a no haber descuidado la puesta en práctica conjunta de estas materias.

La obra se divide en cuatro partes fundamentales:

La primera, que se refiere a las relaciones industriales que abarcan convenios hechos por los patronos y los trabajadores para las discusiones de condiciones de empleo, y la acción realizada por el gobierno para alentar, apoyar y complementar estos convenios voluntarios, reviste especial interés por tratarse fundamentalmente de una serie de hechos y actos en que la personalidad del hombre refulge con mayor esplendor. Las organizaciones de patronos, los sindicatos de trabajadores (con su *status* legal, su número, tamaños, tipos, finalidades, organización, federaciones y confederación, papel de la mujer en el sindicato), son claramente tratados. Se insertan asimismo unos prácticos organigramas para el estudio de los mecanismos de negociación y solución de disputas.

La segunda parte de la obra trata de la legislación existente para las condiciones de trabajo. Se especifica las leyes aplicables para el comercio, locales industriales, minas y canteras, sector agrícola, transporte, empleo de jóvenes y especialidades legislativas de Irlanda del Norte.

Las condiciones de trabajo en la práctica son objeto de estudio en la tercera parte, tanto por lo que se refiere a los ingresos por ocupación, horas de trabajo, vacaciones pagadas, seguridad social, bienestar y salubridad, etc., insertándose igualmente una serie de tablas que facilitan una más fácil comprensión de la materia.

Finaliza el folleto tratando la disciplina de las relaciones humanas. cu-

ya importancia al principio hemos destacado e insertando unos apéndices sobre materias referentes a conciliación y arbitraje y relación de organizaciones especialistas en relaciones humanas industriales con expresión de sus fines, naturaleza, responsabilidades, etc.—MANUEL MARÍA MASSA TOBOSO.

ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE: *El sistema italiano de Previsión Social*. Roma, Oficina de Estudios y Relaciones Culturales del Instituto Nacional de la Previsión Social; 63 págs.

Dentro de las series de divulgación científica publicadas por diversos organismos y que hoy día son patrimonio de casi todas las naciones adelantadas, nos ofrece Italia a través de su Istituto Nazionale della Previdenza Sociale un resumen claro y conciso de su sistema de Previsión Social. No podemos decir de esta obra ni que vaya dirigida estrictamente al técnico en la materia, pues su texto es meramente recopilativo, ni al público, al que ha de ser aplicado el sistema, ya que la exposición tiene un carácter informativo hacia el exterior. Sin embargo es loable su publicación que contribuye a una iniciación al conocimiento de la Previsión Social comparada, siquiera sea insuficiente por la excesiva concisión del texto.

El esquema general de este librito es el de un primer estudio sobre la Previsión Social en el sector privado y una segunda parte que se ocupa del sector público, finalizando con unos

apéndices y un esquema recopilativo que dan un carácter eminentemente práctico a la obra en cuestión.

Las características del sistema italiano son similares a las de los demás países europeos, pero con algunas características especiales. Por lo que respecta al campo de aplicación de la Seguridad Social no sólo se aplican los Seguros Sociales a los trabajadores dependientes sino que se comprenden dentro de algunos de ellos a los trabajadores autónomos y a las principales categorías de los profesionales libres. Se estudian igualmente en el folleto en cuestión los riesgos protegidos, con expresión de los abonos que verifica el Seguro en las pensiones por invalidez, vejez, etc. El Seguro de Enfermedad y maternidad es asimismo tratado, abonando dicho Seguro prestaciones en géneros como asistencia médica, quirúrgica y farmacéutica, hasta ciento ochenta días al año, a los asegurados y familiares que estén a su cargo y asistencia de hospital, igualmente por un período máximo de ciento ochenta días. Existen igualmente las prestaciones en metálico y una asignación funeraria de carácter variable según las categorías de trabajadores. El Seguro contra la tuberculosis reviste una especial notoriedad dentro del sistema de la Previsión Social italiana, estando alimentado por cotizaciones a cargo de los patronos, abonándose al igual que en el Seguro de Enfermedad prestaciones en géneros y metálico no sólo durante el período de hospital, sino también en la fase postsanatorial con indemnizaciones hasta el período de un año. El Seguro de accidentes de trabajo y

enfermedades profesionales es particularmente amplio. El último se extiende a cuarenta y dos para el sector industrial y siete en el sector agrícola. Continúa el folleto que comentamos con una exposición del paro forzoso, alimentado exclusivamente por los patronos, abonando el Seguro no sólo una indemnización diaria, sino un subsidio diario extraordinario y una asignación de Navidad igual a seis días de indemnización o subsidio a los trabajadores parados que reciban la prestación, aunque sea por un día, en el período comprendido entre el 18 y 24 de diciembre. Por lo que respecta al sistema de asignaciones familiares, éstas son concedidas a la mujer que no usufructúe de un rédito propio superior a un determinado máximo, al marido que sea permanentemente inválido para el trabajo y esté a cargo de la trabajadora, a los hijos menores de dieciocho años (o de veintiuno si se trata de estudiantes), a los padres legítimos a cargo del trabajador con más de sesenta o cincuenta y cinco años, según se trate de hombres o mujeres, y no tengan réditos propios, etc. Finaliza la primera parte de la obra con una sucinta narración de los organismos administradores de los regímenes previsionales del sistema financiero de administración y recaudación de contribuciones, instituciones que integran la labor de los organismos administradores de los sistemas de previsión (Instituto Nacional para la prevención de los accidentes, Obra Nacional para los pensionados de Italia, Instituto Nacional para la asistencia a los

huérfanos de los trabajadores italianos e institutos de patronato).

La segunda parte de la obra trata de los sistemas de previsión de los funcionarios del Estado y entidades públicas nacionales y locales.

Con dos apéndices sobre la Previsión Social en la redistribución de la renta nacional para fines sociales y los órganos de asistencia pública (Ministerio de la Gobernación a través de la Dirección General de la Asistencia Pública, Ministerio de Sanidad, Ministerio de Trabajo y Previsión Social, de Instrucción Pública, etc.) y un esquema recopilativo de los riesgos protegidos, categorías protegidas y organismos administradores del sistema italiano de Previsión Social en el sector privado, finaliza esta obra.

Nuestros plácemes al I. N. P. S. por la claridad y concisión con que ha acometido el trabajo.—MANUEL MARÍA MASSA TOBOSO.

JORDANA DE POZAS, Luis: *La función de la empresa en la Seguridad Social de nuestros días*. Madrid, I. N. P., 1959; 20 págs.

Lejanos están aquellos tiempos, al menos en teoría, en que la empresa era concebida capitalísticamente. Entonces se encuadraba a ésta científicamente dentro de los viejos y caducos moldes del liberalismo y el resultado no pudo ser más desastroso. El trabajo considerado como una mercancía que se negociaba en las bolsas, fué tratado como un factor más estrictamente económico de la producción, la energía humana fué minimi-

zada, desposeída del valor espiritual que encierra y asimilada a la maquinaria o a la materia prima. Fué necesario que se revisasen esos viejos moldes para dar cabida a una concepción auténticamente cristiana del trabajo. El punto XI de los Principios Fundamentales mantiene la doctrina de que la empresa es «asociación de hombres y medios ordenados a la producción, constituyendo una comunidad de intereses y una unidad de propósitos», y «los valores económicos están subordinados a los de orden humano y social». El cambio de concepción no puede ser más radical frente a las antiguas ideas, y en él está incluida la noción de la función social que debe desarrollar toda empresa.

Efectivamente, como sostiene el autor, en el folleto que comentamos, dedicado a recoger uno de sus discursos pronunciado con motivo de la entrega a una entidad del título de empresa modelo en Seguridad Social, tienen los empresarios una gran misión social a cumplir superando voluntariamente los mínimos legales sociales exigidos. Porque, añadimos, si el hombre está inmerso en el Estado, también lo está entre otras entidades, en su empresa, en su gremio o grupo, y éste puede beneficiarle en materia de Seguridad Social en virtud del principio de solidaridad humana y, sobre todo, por razones de justicia e interés económico. Y, ¿cómo puede beneficiar la empresa a sus trabajadores, independientemente de la tutela estatal obligatoria?; nos lo expone el autor con referencia concreta

a la empresa a la que se refiere el trabajo, y por ello se nos habla en el folleto que recensamos de prestaciones suplementarias voluntarias tales como costear medicamentos que no se hallan incluidos en el petitorio del Seguro, subsidios para gafas y otras prótesis, dietas y viáticos para curas de reposo, subsidios complementarios del de maternidad, socorros por fallecimiento, instalación en edificio independiente de clínica para la fábrica no sólo con médicos, sino con asistencias sanitarias y enfermeras, concesión de subsidios transitorios para vencer dificultades económicas, entrega de prendas de vestir, suministros gratuitos de leche, obsequios en Navidad y Reyes, servicio de colonias veraniegas, transportes gratuitos a la fábrica, servicio de comedores a precios moderados, establecimiento de una escuela-taller de aprendices, organización para mujeres de cursos de costura y bordado, de puericultura, formación del hogar, escuelas de artesanía, otorgamiento de subvenciones para estudios de bachillerato, técnicos y comerciales, publicación de una revista, establecimiento de una biblioteca, construcción de viviendas, etc.

No cabe duda que después de ver la concesión de estas prestaciones suplementarias, enmarcadas en el campo de la Seguridad Social, cabe afirmar la gran función social que la empresa puede cumplir, en virtud de la cual ella misma puede ser la principal beneficiaria por el incremento de productividad que el bienestar social dentro de la empresa lleva consigo.—MANUEL MARÍA MASSA TOBOSO.