

Revista del CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor • México • Número 333 • Noviembre 2004 • www.profeco.gob.mx • \$ 20.00 • ISSN 0185-8874

DESCIFRAR EL FUTURO

¿adivinación o charlatanería?



El Laboratorio Profeco reporta

► SECADORAS DE ROPA
► REGULADORES
DE VOLTAJE

En telefonía celular
¡haga valer sus derechos!

¿MÁS BARATO POR DOCENA?

COMPRAR MÁS
NO SIEMPRE CUESTA MENOS

Platillo Sabio Profeco:
macarrones mestizos



Tecnología Doméstica Profeco: papaya deshidratada

Sumario

4

Buzón del lector

6

Miscelánea del consumo

10

Alerta al consumidor
Bebidas alcohólicas
falsificadas

12

Productos revolucionarios
Banda magnética

14

7 derechos básicos
Derecho a la protección

44

Quién es quién en los precios
¿Más barato por docena?



48

Entrega especial
Calidad de telefonía
celular

54

Herbolaria mexicana
Nopal



56

A su salud
La gripe

58

Análisis de la publicidad
Seguros

62

Alimentación y nutrición
¡Arroz!

76

Pequeños consumidores
Mascotas



78

Yo, consumidor

80

Avances

28

**Secadoras de
ropa**

El Laboratorio Profeco reporta



16
Adivinación
Entrega especial



36
Reguladores de voltaje
El Laboratorio Profeco reporta

66

**Macarrones
mestizos**

Platillo Sabio Profeco



72
**Papaya
deshidratada**
Tecnología Doméstica Profeco

Directorio

Procurador Federal del Consumidor
Carlos Arce Macías

**Coordinador General de
Educación y Divulgación**
Luis Mariano Acévez Estrada

Directora General de Difusión
Mónica Braun Guillén

**Revista del
CONSUMIDOR**

Director Editorial
Mateo Miguel García

Directora de Arte y Diseño
Norma Patiño Domínguez

Directora de Contenidos
Jacqueline Ruiz Gómez

Coordinadora Editorial
Alejandra Sánchez Plascencia

Jefe de Información
José Armando Aguilar Pérez

Reportera
Sandra Sandoval Flores

Colaboradores
Inés Marrón G.
Rodrigo Morales Argüello
José Trinidad Camacho (Trino)

Responsable de Diseño
Javier Caballero Sandoval

Jefe de Diseño
Víctor M. Gutiérrez García

Diseño
Mónica Miranda Villalba
Alfonso J. Solís Loza
Roberto Paz Amaya

Fotógrafo
José Rodríguez

Corrección
Luis Amador Valdez Vázquez

Consejo Editorial
Carlos Arce Macías
Luis Mariano Acévez Estrada
Miguel Ángel Arreola Roque
Marco Antonio Flores Sánchez
Gabriela Hernández Cardoso
Juan Carlos Leal Sosa
Raúl García Moreno Elizondo
Jacoba Niembro Tapia
José Rodrigo Roque Díaz

Modelo de portada
Karen Olivares



Foto José Rodríguez

Luis Amador, Teresita Favela, Sandra Sandoval, Luis Mariano Acévez / Armando Aguilar, Javier Caballero, Lupita Medel, Alejandra Sánchez, Mónica Braun, Patricia Hernández, Teresa Silva / Mateo Miguel, Jacqueline Ruiz, Norma Patiño, Fabiola Antonio, Daniel Wilson / Mónica Miranda, Alfonso Solís, Roberto Paz y Víctor Gutiérrez.

Este mes la *Revista del Consumidor* festeja su 28 aniversario. Desde nuestro primer número hasta el que usted tiene ahora en sus manos, hemos crecido juntos como consumidores, tomando conciencia del poder que nuestras decisiones tienen y la responsabilidad que esto implica.

Aprovechamos la ocasión para refrendar nuestro compromiso de brindarle información de calidad útil para tomar decisiones de consumo conscientes e informadas, que respondan precisamente a esa responsabilidad.

Y para festejar, presentamos a usted el rediseño de nuestra revista, donde le damos la misma información seria y confiable, pero de una manera más dinámica, accesible y clara. Esperamos que estos cambios sean de su agrado, pues nuestra principal motivación a lo largo de estos 28 años ha sido y seguirá siendo usted.

Comentarios y sugerencias: José Vasconcelos 208, piso 14, colonia Condesa, C. P. 06140, delegación Cuauhtémoc. Apartado postal 20600, México, D. F.
Teléfono 5568-8722. **Fax** 5553-0574. rconsumidor@profeco.gob.mx;
Publicidad institucional: 5211-7419

CRÓNICAS
DE UN
CONSUMIDOR
COMPULSIVO

POR:
TRINO

BUENAS, LLAMO PARA
SABER MI SUERTE

BIENVENIDO A LA
LÍNEA SÍQUICA DE
MADAME TRÁCALA,
SI QUIERE SABER
SU PASADO, MARQUE
UNO, SU PRESENTE
DOS, ADIVINAR SU
FUTURO... MARQUE
TRES

¿CUÁL ES
EL TRES?
¡AH, SÍ...!
ESTE

GRACIAS POR LLAMAR A
NUESTRO SERVICIO DE
CLARIVIDENCIA, PARA
ELABORAR SU CARTA
ASTRAL...

DIGAME SU FECHA
DE NACIMIENTO,
LUGAR Y HORA.
20 DE AGOSTO 61
GUADALAJARA
9 DE LA
NOCHE

MUY BIEN, AHORA
DESCRÍBAME EL
LUGAR DONDE SE
ENCUENTRA PARA
VISUALIZARLO
MEJOR!

¡ESTOY EN MI
RECAMARA Y HABLO
BAJITO PA' QUE NO
SE DESPIERTE
MI MUJER!

POR LO QUE PUEDO VER
CON MIS PODERES: USTED
ESTÁ CASADO Y LAS
PREOCUPACIONES
NO LO DEJAN
DORMIR

¿LO VÉ? ¡ESTOY MUY
CAÑÓN! ¿A POCO NO
SOY DE LO MEJOR?
¿QUIERE SABER SI SU
MUJER LO ENGAÑA?

NO... ¡PERO A
VECES CREO QUE
UN NEGOCIANTE
TRÁCALA ME
ENGAÑA SIEMPRE!

¡BRUJO! ¡PIENSA
USTED MUY BIEN!
¡LO ENGAÑA!

DIGAME QUIÉN
ES ESE JIJU DE

PERDÓN... ¿QUIÉN
ES, OIGA?

ES UN DESCONOCIDO
QUE TRAE UN
TURBANTE Y UNA
BARBA DE
CANDADO...

... SE VE
BASTANTE
GUAPU, POR
CIERTO... SE
PARECE AL
ROBERT
DE NIRO

¿Y QUE
QUIERE DE
MÍ?

EL DESCONOCIDO QUIERE
QUITARLE SU PATRIMONIO,
ALEJESE DE EL... ADENAS,
SU EQUIPO NO SERÁ CAMPEÓN,
AUMENTARÁN
LAS TASAS DE
INTERÉS Y EL
PETRÓLEO
ALCANZARÁ UN
NUEVO RECORD
DE PRECIO!

¿QUÉ
CON QUIÉN
HABLAS?

¡CHALE!

CON NADIE.
QUÉRMETE MI
VIDA

AL MES LLEGO LA CUENTA
DE TELÉFONO.
¡TRES MIL PESOS! ¡MÉNDIGA
MADAME
TRÁCALA... LE
ATINO A
TO-DO!

TRINO

Su opinión es importante

Envíenos sus comentarios sobre la *Revista del Consumidor* a Av. José Vasconcelos 208, piso 14, colonia Condesa, C. P. 06140, México D. F., o por internet a rconsumidor@profeco.gob.mx



Esperamos sus cartas

Más sobre gasolinas

Leí su artículo de gasolinas del mes de julio de 2004, en el que dan algunos consejos para ahorrar combustible y elegir el adecuado para nuestro automóvil. Sólo me quedó una duda, ¿por qué no presentaron una lista de los autos que entran en la categoría de "sofisticados y de alto desempeño" (que requieren usar gasolina Premium) y la lista de vehículos comunes (que no requieren utilizar gasolina Premium)?

Soy propietario de un Chevy Monza 2002 con 16,000 km recorridos, y me gustaría saber qué tipo de gasolina debería estar usando.

Manuel de la Torre Pérez

La lista de autos que menciona no se presentó por falta de espacio. Sin embargo, como indicamos en el artículo, en el manual de propietario de cada vehículo se indica el tipo de gasolina para cada auto, información que también puede dar el vendedor.

Por lo que respecta a su auto, podemos decirle que se encuentra en el rango de comunes o comerciales, por lo que le recomendamos utilizar la gasolina Magna.



Resolvió su problema

Soy un lector aficionado a la *Revista del Consumidor* y la colecciono desde hace tres años. Muchos de sus números me han servido para saber cómo elegir productos y servicios de calidad, alimentarme mejor y, lo más importante, conocer y hacer valer mis derechos como consumidor.

Gracias a esta información resolví satisfactoriamente un problema que tuve con Volkswagen cuando me hicieron un cobro indebido, pues logré que vía telefónica se solucionara el asunto y que Volkswagen tomara en cuenta el cobro indebido para amortizar el pago de la mensualidad del mes de abril y parte de la de mayo.

Espero que este hecho y la resolución del mismo puedan servirle de ejemplo al público en general para que no se queden callados y hagan valer sus derechos. Además, me gustaría sugerirles que publiquen un artículo que oriente más a los consumidores acerca de las garantías que debe cubrir la industria automotriz, ya que me resulta inverosímil que podamos cambiar una plancha o una televisión, pero no un vehículo de mala calidad, pues este último representa una inversión mucho más fuerte.

Ing. Santiago David García Muñoz

Muchas gracias por sus comentarios y lo felicitamos por ser un consumidor activo que se informa, defiende sus derechos y encuentra soluciones a sus problemas de consumo.

Le aseguramos que tendremos muy en cuenta su sugerencia para nuestros próximos números.

Nos felicita

Les escribo para felicitarlos por la *Revista del Consumidor*, pues muchas veces me ha servido de guía para hacer mejores compras. La revista es una excelente ayuda para nosotros los consumidores, ¡enhorabuena!

José Gilberto Paul Bourguett



Aclaraciones lingüísticas

En la revista de agosto de 2004, en el artículo "Gasolina y gasolineras" (segunda entrega), utilizan la palabra "gasolinera" para designar el lugar donde se expende el combustible líquido, cuando el término correcto es "gasolinería". La palabra "gasolinera" se refiere a la persona de sexo femenino que despacha el combustible.

Se los digo porque creo que es necesario conservar la riqueza del idioma.

Antonio Murdock

Agradecemos su correo, y le informamos que la 22ª edición del Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia Española define "gasolinera" como el establecimiento donde se vende gasolina. El término "gasolinería" es de uso común en el habla de nuestro país, pero aún no es aceptado por la Real Academia Española. ■



Centro de Atención Telefónica del SAR

Aclara tus dudas sobre el Sistema de Ahorro para el Retiro

Te daremos orientación y asesoría sobre:

- El Sistema de Ahorro para el Retiro
- Comisiones que **cobran las AFORES**
- Rendimientos (ganancias) que otorgan las **AFORES**
- Calculadora de **Proyección de Saldos**
- La **AFORE** en la que estás **registrado o asignado**.
(Para este punto es necesario que tengas a la mano tu número de Afiliación al IMSS, que puedes consultar en la hoja rosa, credencial azul y blanca, o directamente en la empresa donde laboras).

Teléfonos:

**01 800 • 5000 747
5269 • 0205**

Horario de Atención

Asesoría personalizada de **Lunes a Viernes** de 9:00 a 19:00 hrs.

Servicio automático de **Calculadora**, e **información sobre tu cuenta asignada o registrada**, las **24 hrs.** del día los **365 días** del año.

Por Rodrigo Morales

Zapatos que se estiran

El fabricante estadounidense de artículos deportivos K2 lanzó al mercado alemán los tenis Max the Worm ("el gusano Max"), que pueden ampliar su tamaño "con sólo apretar un botón". Pensados para familias con presupuesto ajustado, estos zapatos deben su nombre a que están arrugados como un acordeón –en su talla mínima– y se van estirando hasta alcanzar su máxima longitud. Cuestan el equivalente a unos 500 pesos mexicanos... pero ¿qué tal el ahorro en visitas frecuentes a la zapatería?



Ilustración Roberto Paz

Familia alternativa

Giorgio Angelozzi, un viejo profesor de 79 años, viudo y solitario, publicó un anuncio clasificado en el diario italiano *El corriere de la sera* buscando "familia que quiera adoptar a un abuelo" a cambio de 500 euros mensuales (unos 6,500 pesos).

Lo curioso es que no sólo recibió numerosas ofertas aceptándolo, sino que, entre las muchas familias que respondieron a su petición, estaba el popular cantante Antonio Venditti, quien resultó ser uno de los antiguos pupilos del viejo profesor Angelozzi. ¿Se inaugura así una alternativa a las típicas e impersonales casas de retiro?



Foto Archivo



Foto archivo

Para levantar... suspiros

Entre la cada vez más amplia gama de ropa interior masculina sexy, nuevos diseños de truzas, como el de la marca CIN2, incluyen "un soporte de levante" que no sólo delinea el trasero masculino, sino que se proyecta también el frente y "mejora el perfil" del hombre.

Caray, si la igualdad de sexos sigue así, pronto volverán las minifaldas.

¡Vientos huracanados!

En el sitio de remates mercadolibre.com se anunció un producto insólito: viento patagónico en garrafa. Por 50 pesos argentinos (unos \$190 mexicanos) el vendedor prometía a los posibles compradores "disfrutar de un viento impresionante" y garantizaba, contra devolución del dinero, que ese viento supera los 60 km/h.

La pregunta de cómo alguien puede embotellar el viento y empeñarse en venderlo se impone, pero más aun, ¿a quién puede ocurrírsele comprarlo?



Foto Archivo



Foto <http://www.honda.com.au/legend/>

Auto con visión infrarroja

Honda Motors lanza el Legend, primer auto con sistema de visión infrarroja, que permite al conductor descubrir la presencia de peatones a punto de cruzar y en la oscuridad. El coche cuenta, además, con un sistema de protección que, en caso de atropellamiento, levanta el cofre para aminorar la intensidad del golpe a un peatón eventualmente impactado. ¡Sólo le falta venir con doctor integrado!

¿Hay más o menos **corrupción** en México?

Una encuesta reciente del diario *Reforma* reveló que **el 70 por ciento de los mexicanos cree que la corrupción ha aumentado en el país durante el último año**. Esto, que parece una mala noticia, tiene su lado positivo: si bien es verdad que este año hubo varios escándalos de corrupción en el ámbito político y en el gobierno, también es cierto que esos casos fueron ampliamente ventilados por importantes líderes de opinión a través de los medios de comunicación. Es decir, que **el resultado de la encuesta no significa que en años anteriores hubiera menos corrupción, sino que ahora la percibimos más debido a que contamos con más y mejor información gracias a la apertura en los medios**, a las acciones de gobierno dirigidas a la transparencia y la rendición de cuentas, y a las nuevas leyes que nos permiten a todos el acceso a la información pública gubernamental. En todos los ámbitos la información es enemiga de la corrupción. Los consumidores lo sabemos tal vez mejor que nadie: la información nos da poder. Con información se corre el velo que oculta la impunidad y la corrupción y se da un paso muy importante en la lucha contra este flagelo social que obstaculiza el desarrollo de México.

Robot niñera y chaperón

El Big Brother se queda corto con el nuevo invento de la empresa Seiko Epson: un pequeño robot volador que permitirá a los padres de familia supervisar cada uno de los movimientos de sus hijos cuando no estén a la vista o fuera de casa.

Parecido a un helicóptero en miniatura, este robot volador puede ser dirigido por control remoto desde una computadora personal y lleva consigo una cámara para transmitir imágenes al usuario. El invento promete hacer las delicias de los padres obsesivos...



Ilustración Roberto Paz

Leche materna al mercado

En Melbourne, Australia, una empresa privada prevé crear un banco de leche materna para pasteurizarla, congelarla, controlar la calidad del producto y... comercializarlo.

En respuesta al vacío creado por la prohibición de almacenar leche materna en hospitales –por el riesgo del sida–, la idea es suministrarla a centros hospitalarios para alimentar a recién nacidos con riesgo de sufrir obstrucción intestinal.

Vaya, parece una solución muy "sustentable". Sólo resta saber "de a cómo" saldrá el litro, considerando que el acopio de la leche se hará mediante donación voluntaria.



Foto Archivo



Foto Archivo

¡Está en coreano!

La Oficina de Protección al Consumidor en Corea (KCPB, por sus siglas en inglés) lanzó en julio pasado un ambicioso programa piloto llamado Online Consumer TV ("televisión del consumidor en línea"), que contará con cinco canales que transmitirán noticias, programas especiales, alertas, eventos y temas educativos relacionados con el consumo.

El programa comenzará a transmitirse de manera oficial a principios de 2005 y se podrá acceder a él a través de www.cpb.org.kr. Pero la KCPB quiere llegar aún más lejos, por lo que ya planea lanzar un canal en la televisión de paga de Corea.

En **Profeco** no nos hemos quedado atrás, pues el programa de radio *El cuarto del consumo* ya se escucha en nuestro portal de internet: www.profeco.gob.mx. Esperemos que pronto también podamos transmitir la *TV Revista del Consumidor* en la red. 📺

Dime dónde compras... y te diré cuánto ahorras

Quién es quién en los precios



**El servicio que le ayuda
a comprar mejor**

**Captamos semanalmente los precios
de cientos de productos en una amplia
red de establecimientos en 23 ciudades
del país, para que usted pueda comprar
mejor.**

Consulte la información de Quién es Quién en los Precios:

- En el Teléfono del Consumidor: 01-800-4568-8722
- Visitando nuestra página electrónica: www.profeco.gob.mx
- Solicitando un folleto gratuito en las delegaciones **Profeco** del área metropolitana
- Además, con nuestro nuevo Sistema Interactivo, en Internet, arme su canasta básica y vea en qué establecimiento de la Ciudad de México ahorrará más.

**Para ahorrar y comprar mejor,
¡compare precios!**



Profeco
Procuraduría Federal del Consumidor

Las bebidas alcohólicas **FALSIF**

Como parte de los operativos que realiza **Profeco** para verificar el estado que guardan las bebidas alcohólicas que se venden en el país, recolectamos 29 bebidas diferentes que se venden en Tepito, en la Ciudad de México. Las bebidas fueron analizadas por el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor de **Profeco**, y el resultado demostró que **todas ellas eran bebidas falsificadas y adulteradas, es decir, no corresponden a la marca ni al tipo de bebida que dicen ser.**





que venden en Tepito son I C A D A S

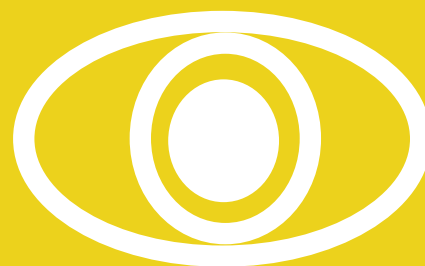
Al parecer, el engaño al consumidor comienza cuando algunos empleados de restaurantes venden a los falsificadores las botellas originales ya vacías, o cuando estos las consiguen en los tiraderos de basura. (No sabemos si estas botellas se lavan o cómo se lavan, por lo que beber su contenido implica un riesgo sanitario.) Luego, los falsificadores las **rellenan** con lo que simplemente es alcohol de caña diluido en agua al que se le agrega un colorante para que adquiera el color, digamos, propio del whisky. (El alcohol que utilizan es parecido, y seguramente más corriente, que el alcohol de 96 grados que usted conoce.)

Los vendedores informales le dirán que algún amigo o pariente trabaja en la empresa establecida y consigue las botellas con descuento, y por eso usted puede comprarlas tan baratas: **eso es una mentira**. En realidad, el negocio para los falsificadores es redondo: le dicen que le están vendiendo un producto auténtico, que cuesta normalmente alrededor de 400 pesos, por sólo 100 pesos... pero ellos gastaron aproximadamente sólo 20 pesos en fabricar la bebida falsa y comprar la botella usada.

Es fácil detectar el engaño: en primer lugar, **no es lógico** que le vendan una bebida auténtica en 60 o 100 pesos. En segundo, si observa con cuidado las etiquetas verá que, aunque sean reales, muchas están maltratadas; a veces, incluso la información de la tapa de la botella no coincide con la que indica la etiqueta; también es frecuente que

el tapón de la botella esté flojo.

Aunque las bebidas analizadas por el Laboratorio no resultaron tóxicas, sí detectamos que su porcentaje de alcohol es muy inferior al que corresponde a la bebida original. Además, la resaca que usted podrá tener al consumirlas será mayor, porque está bebiendo alcohol de baja calidad.



En resumen, las bebidas alcohólicas que le venden a precios de ganga en el mercado informal son un engaño total: usted está tirando su dinero, poniendo en riesgo su salud y colaborando con un delito.

¡No compre bebidas alcohólicas en el mercado informal!

Banda magnética

Por Sandra Sandoval

Obtener efectivo de un cajero, pagar con tarjeta de crédito en el supermercado y otras tareas así de cotidianas y simples son posibles gracias a un invento sencillo, pero muy importante: la banda magnética, en la cual se registra la información confidencial del usuario. En esta banda se aplica, sobre una base de plástico, papel o cualquier otro material no magnético, una película de partículas magnetizadas que almacenan datos utilizando el sistema binario (conjuntos de unos y ceros).

Aunque fue en 1928 cuando el doctor alemán Fritz Pfleumer patentó la primera unidad de cinta magnética, no fue sino hasta 1973 cuando la empresa estadounidense IBM (en conjunto con la división de almacenamiento de datos de la empresa 3M, ahora conocida como Imation), comenzó a usar la banda magnética para almacenar información en tarjetas de crédito, identificaciones y boletos.

Actualmente, la banda magnética de las tarjetas de crédito ha comenzado a sustituirse por el chip, que puede almacenar 80% más información, además de que representa mayor seguridad para los tarjetahabientes, pues los datos de la banda magnética se pueden copiar con facilidad. ■



Pesque los mejores productos... con nuestra red

www.profeco.gob.mx



Lo que encontrará en nuestro sitio de Internet:

Información sobre precios de artículos de la canasta básica, medicamentos, electrodomésticos, pescados, útiles escolares y, en temporada, juguetes, entre otros. Además:

- La Ley Federal de Protección al Consumidor
- Tecnologías Domésticas Profeco
- Información acerca de nuestros servicios de orientación, asesoría y atención a quejas
- Resultados de los estudios de calidad publicados en la Revista del Consumidor
- El programa de radio El cuarto del consumo
- Ubicación de nuestras oficinas en el país y mucho más...

**Para que no lo pesquen distraído,
¡consulte nuestros servicios en línea!**

7º derecho básico

Derecho a la protección

Por José Armando Aguilar

Los consumidores podemos exigir la intervención de las autoridades para recibir protección en caso de que algún proveedor de servicios no respete nuestros derechos.

Adquirir un bien o servicio debería ser una actividad sencilla: comparar calidad y precio, elegir, contratar y pagar. Sin embargo, todo cambia cuando, por ejemplo, nos enfrentamos a un vendedor engreído, un gerente autoritario o a la indiferente empleada de mostrador que cree que nos hace el favor de brindarnos un servicio.

Ahí tiene el caso de Susana, quien acudió a una tienda de electrodomésticos, en donde le preguntó al vendedor precios características, vigencia de la garantía, formas de pago, etc., de los hornos de microondas. Una vez que Susana eligió el modelo que más le convenía y le dijo al empleado que le cobrara, éste le respondió: “Sí, señora, nomás que si quiere un horno empacado, el costo aumenta 10%, porque este precio corresponde al horno del mostrador”. Desde luego Susana no aceptó tal abuso y salió muy molesta de la tienda.

Sin embargo, en vez de hacer más corajes, presentó su queja en Profeco, donde un conciliador citó al dueño de la tienda, quien reconoció el error del vendedor y se disculpó con Susana, ofreciéndole un descuento en la compra de su horno de microondas.

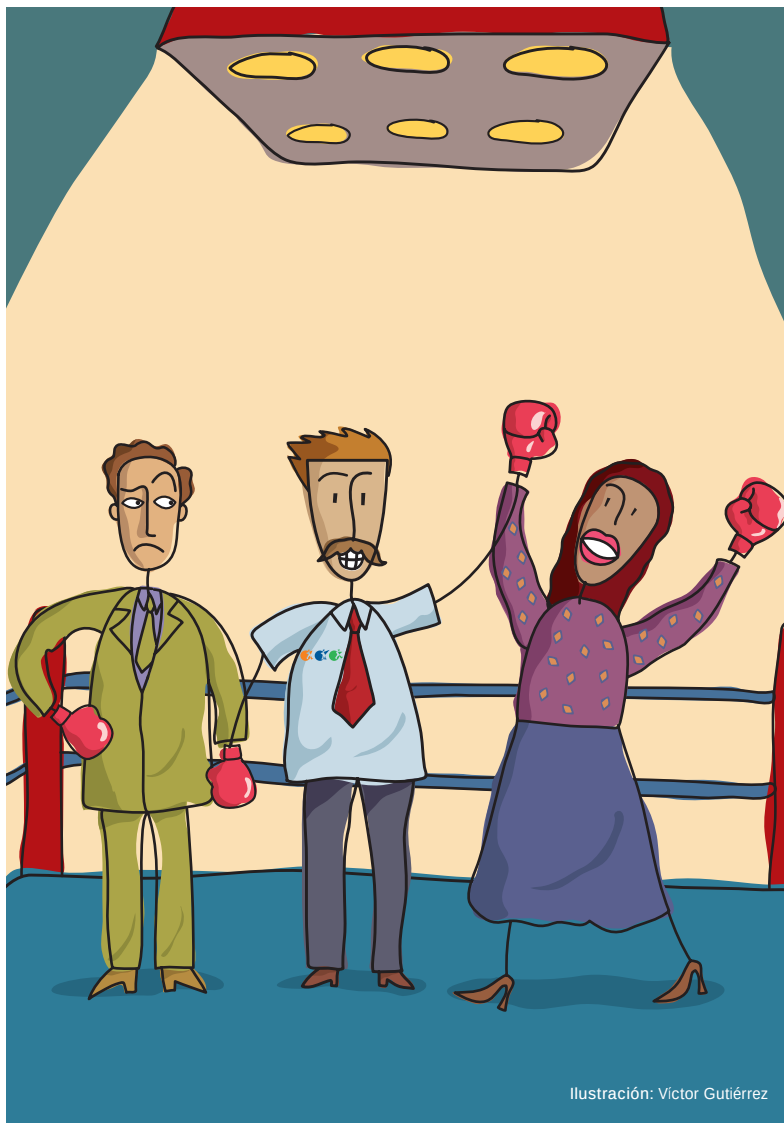


Ilustración: Víctor Gutiérrez

Derecho a la PROTECCIÓN

Si los proveedores no respetan sus derechos, usted puede ser defendido por las autoridades y exigir la aplicación de las leyes. También tiene derecho a organizarse con otros consumidores para defender intereses comunes.

En la delegación Profeco más cercana a su domicilio denuncie cualquier abuso del que sea objeto o llame al Teléfono del Consumidor: 01-800-468-8722.

En sus manos está el poder de elegir y consumir mejor

Ley Federal de Protección al Consumidor



**Más y mejor protección para
todos**

**Con la reforma integral a la Ley
Federal de Protección al Consumidor,
usted tiene más poder.**

¡Profeco lo respalda!

Adivin



Fotos José Rodríguez




Decisión



"Su futuro es nuestro negocio"

¿Quisiera sentir que va a llegar algo nuevo a su vida para rescatarlo del tedio? ¿Atraviesa por momentos difíciles y está desesperado por encontrar la salida? ¿Está pensando en acudir a una lectura tarot, de carta astral o de la palma de la mano? Cuidado: el engaño y charlatanería detrás de estas prácticas pueden aumentar su crisis... tanto emocional como económica.

Por Raymundo César

“Por mí, por mi casa, por lo que me espera y por lo que quiero saber”, repite Valeria siguiendo las instrucciones de María José, mientras señala cada uno de los cuatro montoncitos de cartas bajo los cuales se esconden, o eso se supone, los secretos de su vida y de su porvenir.

“¿Por qué andas pensando mucho en un muchacho morenito?”, interroga la vidente, menos curiosa que afirmativa. “No...”, responde Valeria, menos segura que interrogante. Quizá ese titubeo sirve de punto de partida, pues de ahí en adelante la vidente será reiterativa: “Ten cuidado; piensas mucho en ese morenito que te decepcionó y te desilusionó. Te va a llamar, pero sólo quiere un *acostón*. Aquí veo una invitación a un lugar de copas donde el *acostoncito* está asegurado”.

Las palabras fluyen con velocidad y firmeza; la mujer, de alrededor de 45

años de edad, despliega su carisma en cada movimiento y en cada afirmación. Viste de negro y, a diferencia de buena parte del resto de los adivinadores del lugar, no ostenta cadenas ni dijes, tampoco está maquillada excesivamente y no lleva un “tercer ojo” estampado en el entrecejo.

“Te desesperas mucho por tus lazos de amor, pero, ¿te digo una cosa?, no lo tomes como un pretexto para salirte de tu casa, y no te conviene embarcarte ahora porque estás muy chava y tienes muchas cosas por hacer”, aconseja María José.

Sin embargo, lo que la adivinadora no sabe, o la baraja española le oculta, es que Valeria es en realidad menos joven de lo que aparenta; que vive con su pareja y hace tiempo que dejó la casa de sus padres. Valeria, de 26 años, es psicóloga y trabaja actualmente en una escuela.

Tampoco suele pensar en un muchacho morenito del pasado: sus anteriores parejas no concuerdan con la descripción, pese a que en México la mayor parte de la gente es morena y, por lo tanto, María José tenía consigo una muy buena probabilidad estadística de acertar en su argumento central.

Valeria, a diferencia de la mayoría de los consultantes, visita el Pasaje Esotérico “Esteban Mayo”, ubicado en Plaza Galerías de la Ciudad de México, no por diversión o porque esté desesperada, sino para corroborar lo que un ejercicio básico del pensamiento lógico haría suponer: que en este conglomerado multicolor y oloroso a incienso se esconde mucho menos sabiduría ancestral que habilidad mercantil, engaño y charlatanería.

Así lo confirmarán más adelante las subsecuentes “lecturas” de tarot y de mano: cada una ofrecerá un pronóstico



Foto: José Rodríguez



Valeria no visita el Pasaje Esotérico “Esteban Mayo” por diversión o porque esté desesperada, sino para corroborar lo que un ejercicio básico del pensamiento lógico haría suponer: que en este conglomerado multicolor y oloroso a incienso se esconde mucho menos sabiduría ancestral que habilidad mercantil, engaño y charlatanería.

distinto, un intento fallido de descripción de la situación actual de Valeria, de su perfil psicológico y de su estado conyugal.

Si Valeria hubiera atendido a los consejos de los “expertos” a quienes consultó en su visita al Pasaje Esotérico, habría desembolsado, además de los 120 pesos que en promedio cuesta cada lectura, varios cientos de pesos en velas, inciensos, amuletos, libros y toda clase de objetos para limpiar el alma, alinear la energía de la casa, atraer el amor, eliminar envidias, “amarrar” al sujeto deseado o “desamarrarse” del indeseado, obtener trabajo y, en general, ayudar al destino a ser un poco más favorable.

En este lugar, como en la mayoría de los sitios dedicados al esoterismo, la adivinación del futuro se da la mano con la venta de objetos que prometen mejorar las perspectivas evidenciadas por los astros, el tarot o las líneas de la mano.

Así, en el Pasaje Esotérico “Esteban Mayo” hay 37 cubículos, muchos de ellos compartidos hasta por tres adivinadores, y 27 “pirámides”: locales de venta de velas, cirios, talismanes, troles, cristales, libros y muchos otros objetos “mágicos”. Símbolos judíos, cristianos, taoístas, budistas, védicos, paganos, prehispánicos, egipcios y hasta extraterrestres conviven *en armonía* en este centro.

El Rincón de los Orishas, Kibalion, Luz de Luna, Ojo de Mithras, Sol y Luna son algunos de los nombres con que se promocionan estos locales. Cada uno, lejos de mostrar algún grado de especialización, oferta toda clase de

Cómo le hacen para “adivinar”

En todo círculo social siempre hay alguien que nos puede recomendar a “un lector buenísimo que me adivinó todo; cada cosa que predijo se ha cumplido”. Pero, ¿qué distingue al buen lector del malo?

Finalmente miembros de la economía informal (en la que según datos del INEGI viven cerca de 11 millones de mexicanos), los adivinadores están al margen de cualquier control de calidad. Nadie los certifica y si lo hace comete un embuste tan grande como el charlatán. Todos los sistemas de adivinación dependen de la interpretación subjetiva del lector. Una misma tirada de cartas puede arrancar diez conclusiones distintas de igual número de tarotistas. Por lo general, mediante el “corre la voz” es que la gente llega con un adivinador, astrólogo, lector de ángeles o vidente que se ha ganado la confianza de sus clientes. Pero, ¿cómo lo hacen? Si estas personas erraran en sus predicciones con mucha frecuencia, posiblemente nadie los recomendaría. ¿Cómo se puede explicar que no fallen? Hay diversas respuestas:

- ▶ Para empezar, el buen adivinador dedica mucho más tiempo a describir el carácter de su cliente que a predecir su futuro. Lo hace utilizando herramientas muy sencillas: observa el tipo de ropa que utiliza el consultante y su manera de combinarla; ve si lleva joyas, si las porta o no con elegancia; se fija en el carisma de su cliente; en si es simpático o no; en qué tan serio o vivaracho es.
- ▶ Luego observa sus reacciones a cada revelación para saber si está yendo por el camino correcto. Ocurre por ejemplo, que un lector de cartas define a un individuo como buen amigo, leal, cariñoso, ardiente en la cama y muy inteligente. Al margen de la probabilidad estadística que el adivinador tiene de “atinarle” a la descripción, pocos consultantes ejercitarían una feroz autocritica para negar alguna de esas atribuciones.
- ▶ Una vez en el terreno de la futurización, el lector cuenta con un muy buen rango de probabilidades como para apostar por una predicción: probablemente todos vamos a recibir una llamada telefónica importante en las próximas semanas (sobre todo si estamos al corriente con el pago del teléfono); si un mago predice que en los próximos seis meses vamos a encontrar a alguien del pasado, y eso ocurre, festejaremos su habilidad, y si no se produce tal encuentro, lo más probable es que en poco tiempo hayamos olvidado tal predicción.

Los adivinadores que se mantienen en el terreno de lo general difícilmente pueden equivocarse: en un año de vida, por ejemplo, cualquier persona puede encontrar el amor, cambiar de trabajo, ganar un concurso, irse de viaje o enemistarse con alguien. Y cuando las predicciones se vuelven demasiado específicas (“En dos semanas vas a conocer a un trigueñito que te va a querer engatusar”) podemos oler la charlatanería en todo su esplendor.



Cómo funciona el negocio

“Leer el tarot no es un buen negocio hoy en día. El negocio está en la charlatanería: los lectores viven de decirte que te va a ir mal, que tienes un amarre, un entierro, etc. Y luego te venden el remedio”, afirma Diego Díaz, quien durante muchos años, y hasta hace 15, vivió de leerle el tarot o la baraja española a empresarios, burócratas, amas de casa, porteras de edificio, psiquiatras, estudiantes, deportistas y gente de muy diversas ocupaciones.

“En aquellos tiempos yo ganaba el equivalente a 30 mil pesos actuales mensualmente”, recuerda Diego, y advierte que hoy en día no se puede ganar tanto dinero a menos que se utilicen ciertos trucos, como la sugestión del cliente para hacerle creer a éste que “está trabajado” y que sólo mediante una intervención precisa logrará liberarse.

Las “técnicas” para conseguirlo van de lo inocente a lo criminal: encender una “vela de miel” (con un costo de 50 pesos) para atraer el amor es un acto inocente que no dejará en la ruina a nadie; sin embargo, zafarse de un embrujo puede requerir de varias limpiezas, penosas sesiones de “oración” y de pases mágicos cuyo costo acumulado puede elevarse hasta varias decenas de miles de pesos.

Así, las artes adivinatorias y la brujería han formado un matrimonio muy lucrativo cuyo fruto gravita peligrosamente entre el entretenimiento y el fraude.

De hecho, el Código Penal Federal, en su artículo 387, fracción XV, considera como defraudador: “Al que explote las preocupaciones, la superstición o la ignorancia del pueblo, por medio de supuesta evocación de espíritus, adivinaciones o curaciones”.

artes adivinatorias. En uno de ellos, por ejemplo, se ofrecen lecturas de “tarot, mano, caracoles, café, foto del aura, runas, bola de cristal, arena, cigarros, escritura y agua, además de cursos intensivos de tarot y lectura de mano, venta de amuletos, velas preparadas y cuarzos”.

La competencia es dura. Sin embargo, según fuentes internas, basta realizar un promedio diario de tres o cuatro lecturas para cubrir la renta del cubículo (4 mil pesos mensuales que se dividen hasta entre tres adivinadores) y obtener una ganancia moderada. Pero el verdadero negocio, si se hace una suma rápida, parece estar en la renta de los cubículos y los espacios comerciales.

En la Ciudad de México, otro sitio dedicado en parte al esoterismo, la brujería, la adivinación y la curandería es el mercado de Sonora. Aparentemente más popular, con precios más accesibles y de mayor arraigo en la ciudad, este sitio es famoso además por ser un centro de venta de especies animales protegidas. Aquí la curandería, la brujería y la venta de amuletos, yerbas y objetos milagrosos compiten con la adivinación y el esoterismo.

También el centro de Coyoacán es un lugar de reunión para lectores de cartas y quirománticos, santeros y clarividentes. Las calles de la Zona Rosa y de las colonias Roma, Narvarte, Del Valle, Nápoles y Cuauhtémoc, entre otras, son también prolíficas en oferta de cafés-tarot, muchos de los cuales, sin embargo, sobreviven unos cuantos meses antes de dejar su lugar a establecimientos de otra naturaleza.

Pero los espacios físicos no son los únicos donde se puede buscar el contacto con la “sabiduría ancestral”: la oferta pseudo mística se encuentra



El novio de Katia decidió poner fin a su relación amorosa. Ella sospechaba que detrás de la decisión de Alejandro había otra mujer. Para comprobarlo, realizó una serie de consultas a una línea telefónica de consulta psíquica. De la situación se enteró toda su familia cuando llegó el recibo telefónico: la deuda ascendía a 30 mil pesos.

Cómo influyen los astros

“Claro que los astros influyen sobre lo que pasa en la Tierra”, dice Sergio de Régules, divulgador de la ciencia, “por ejemplo, el Sol, y lo puedes medir tú y lo puedo medir yo, nos manda prácticamente toda la energía que tenemos en la Tierra. La luna ejerce una influencia sobre las mareas, sobre los océanos; y la diferencia entre las mareas, el calor del Sol, y ese otro tipo de influencias de las que hablan los astrólogos, es que los dos primeros se pueden medir; en cambio, nadie puede probar que la posición de los planetas al momento de tu nacimiento influye en tu personalidad, en tu carácter y en tu destino”.

La astrología, a menudo presentada como una ciencia milenaria, es, a grandes rasgos, una descripción de los distintos tipos de personalidad repartidos en doce signos zodiacales divididos a su vez en cuatro grupos de tres signos. Elementos de diversas mitologías se conjugan para atribuirle a los distintos planetas características determinadas; y luego, mediante un ejercicio temerario, los astrólogos pretenden designarle a los nacidos bajo cada signo esas características.

Sin embargo, Marte “no es rojo porque sea el dios de la guerra, sino porque su suelo está compuesto por óxido de hierro”.

Para el físico Sergio de Régules, los planetas ejercen dos influencias sobre nosotros: la gravedad y la de su luz. La primera no se siente, y la segunda es tan tenue que los ojos apenas son capaces de percibirla.

“No es cuadrado científico”, afirma, “a un científico lo que le interesa es saber cómo es el mundo de verdad, y muchas veces ha ocurrido que un científico descubre algo que da al traste con todas sus teorías, así que no le tenemos miedo a cambiar de opinión”.

La astrología, de acuerdo con el autor de *Las orejas de Saturno*, no ha aportado ninguna prueba de validez que alcance siquiera a estimular la curiosidad científica y, con ella, la investigación seria.

“Algo que me parece interesante es qué astros se toman en cuenta y cuáles no para hacer horóscopos. Por ejemplo, ahora sabemos que Marte tiene dos lunas, Júpiter, cerca de 30, Saturno, otras tantas... ¿ésas cuentan? O los asteroides: hay algunos muy grandes, con órbitas sumamente constantes y que se conocen hace 200 años, ¿esos no cuentan? ¿Por qué?”

Respecto a las constelaciones, De Régules, en entrevista desde su oficina en Universum, Museo de la Ciencia, arguye: “lo que percibimos como una constelación es una proyección en dos dimensiones de una serie de estrellas que en realidad ni siquiera están cerca unas de otras. Si saliéramos del sistema solar no veríamos ni a la Osa Mayor ni a Cáncer ni a Escorpio”.

Un buen ejemplo de un argumento falaz para describir la supuesta influencia de los astros sobre el individuo es el siguiente: la Luna ejerce su influencia sobre el agua, porque produce las mareas, y nosotros estamos hechos en un 90 por ciento de agua. Sin embargo, dice De Régules, “ese argumento está basado en una tontería: las mareas no son la consecuencia de una influencia de la Luna sobre el agua, sino sobre cualquier objeto material extendido, en este caso el mar. Pero no hay mareas en los lagos. También hay mareas de tierra, que se notan menos porque ésta es menos fácil de deformar. Entonces, las fuerzas de marea (que no sólo vienen de la Luna, sino del Sol y de la propia Tierra) afectan al mar porque éste rodea toda la Tierra, pero no afectan a los lagos, no afectan a los charcos, no afectan a los vasos de agua y desde luego no afectan al agua contenida en una persona”.



Foto José Rodríguez

también en espacios más *etéreos*, como internet, en líneas telefónicas, servicios de mensaje de texto para celulares, en la radio y en la televisión.

Adivina cómo llegará tu recibo

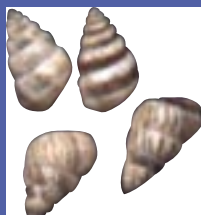
“Bienvenido a la Línea Astrológica de Walter Mercado. En esta línea podrás saber lo que el destino te depara en el amor, la salud y el dinero. Megamedia te ofrece este servicio, en vivo y para adultos, por sólo 35 pesos el minuto. Si cuelgas ahora no habrá cargo.” Volaría escucha atenta y con una sonrisa, mientras con un poco de nerviosismo espera las siguientes instrucciones.

“Hola, te habla Walter Mercado. En un momento te conectaré con uno de mis psíquicos más poderosos. Paz y mucho, mucho amor, de parte de Wal-

Para todos los gustos
Actualmente se practican en el mundo varias decenas de métodos de adivinación o *mancias*. En nuestro país, los métodos más conocidos son los siguientes:



Mano: se interpretan las impresiones naturales de la palma de las manos.



Caracoles: los santeros arrojan los pequeños caracoles sobre una manta u otra superficie y luego interpretan la posición en que caen.



Agua: se predice de acuerdo con las vibraciones del agua en el vaso que sostiene el consultante.



Bola de cristal: se manipula con las manos el artefacto para usarlo como una especie de "televisión espiritual".

Astrología: pseudociencia que se usa de varias maneras, desde los horóscopos, supuestamente válidos para todos los nacidos bajo un signo, hasta las cartas astrales personalizadas que toman en cuenta la posición de los astros el día exacto en que nació el consultante.



Arena: se interpretan las formas que va dejando la arena sobre una superficie plana al caer de la mano del consultante.



Cigarros: el consultante debe dar un par de fumadas y, de la forma de la ceniza que cae, el adivinador obtendrá las respuestas a preguntas específicas.



Foto Archivo

Café: los rastros de café después de beberlo y las formas que quedan en el fondo de la taza son interpretadas como pronósticos.



Foto José Rodríguez

Cartas: se muestra lo que el futuro le depara al consultante de acuerdo con el orden en que salen las cartas (baraja española, tarot o juegos de naipes) y la posición que ocupan.



Foto www.sobreumbigos.blogspot.com

I Ching (Libro de las Mutaciones): antiquísimo texto chino, sagrado para los taoístas, que ofrece análisis completos de las situaciones por las cuales se le pregunta luego de tirar tres monedas en dos ocasiones y formar, de acuerdo con los valores resultantes, un hexagrama, el cual posee su interpretación.

Foto www.mistico.com



Runas: método de origen nórdico que consiste en 25 símbolos impresos en igual número de guijarros, piezas de madera o cartas que supuestamente responden a preguntas específicas.

Ciencia vs. charlatanería

El escepticismo es la práctica de la razón lógica aplicada a toda nueva información que se recibe. El escéptico no se niega a admitir la verdad, todo lo contrario: busca, mediante la lógica, desmentir las conclusiones aceleradas y las respuestas fáciles sobre temas que, sólo aparentemente, no tienen explicación.

Muchos han hecho grandes negocios divulgando irresponsablemente información pseudocientífica sobre extraterrestres, magia, fantasmas o astrología, por ejemplo, pero nadie ha sido capaz de probar fehacientemente ni la existencia de vida inteligente en otro planeta, ni la presencia de espíritus chocarreros, ni la confiabilidad de los horóscopos.

Si usted quiere acercarse al pensamiento científico para entender fenómenos aparentemente paranormales, pero que en muchos casos se pueden explicar de manera lógica con gran facilidad, le recomendamos las siguientes páginas de internet, en las que tendrá acceso a ensayos científicos y textos de divulgación sobre fenómenos "paranormales", pseudociencias, mancias y supersticiones: **Generación escéptica**: generacion-e.webcindario.com/index.html y **Skeptic links (Use your mind)**: www.skeptic-links.org

La adivinación del futuro... en el pasado

En la historia de la humanidad, prácticamente todos los pueblos han empleado al menos un método de adivinación. En una pesquisa rápida pueden rastrearse por lo menos un centenar de distintas **mancias** primitivas. Entre ellas, la **axiomancia**, que permitía "saber" hacia dónde habían huido los ladrones utilizando un hacha que se colocaba en el suelo. La línea marcada por el mango permitía saber en qué dirección se debía buscar. Por su parte, la **hipomancia** se valía del relincho y los movimientos de los caballos para interpretarlos como augurios. Y también podemos mencionar la **ictiomancia**, método que consistía en interpretar la forma de las entrañas de los peces.

A su vez, los pueblos precolombinos utilizaron la figura del **chamán** como medio para comunicarse con espíritus y conocer así su futuro.

Los **oráculos** fueron medios de predicción que brindaron asesoría a los antiguos griegos. Visitantes de diversas regiones del mundo acudían al oráculo de Delfos, donde las **pitías**, que caían en un extraño trance, pronunciaban una profecía que luego debía ser transcrita e interpretada por un grupo de sabios.

Con el establecimiento del cristianismo, la predicción del futuro quedó casi totalmente prohibida. A los adivinadores se les tachaba de brujos o se les culpaba por tener relación con espíritus diabólicos, de quienes supuestamente obtenían su información. Sin embargo, la astrología fue tolerada y considerada incluso como una ciencia. La utilizaron los chinos, los mayas, los celtas y hasta los alquimistas.

Hasta el día de hoy, no ha podido comprobarse científicamente la eficacia de ninguna mancia ni los poderes sobrenaturales de ningún adivinador.

ter." Luego, el timbre suena un par de veces y una voz masculina con acento del Distrito Federal contesta: "Gracias por llamar a la línea de Walter, ¿con quién tengo el gusto?"

El psíquico, luego de conocer el nombre y apellido de Valeria, y de preguntar su edad, fecha de nacimiento y los tres primeros dígitos de su número telefónico, dice que se llama Manolo, que su clave es la 8067, y le ofrece el servicio de tarot.

Al otro lado de la línea, Valeria escucha cómo Manolo baraja el tarot: en adelante no habrá ninguna otra señal que sugiera que el vidente manipula las cartas; vendrá en cambio un monólogo de cerca de 20 minutos en el que, con voz amable y hasta paternal, Manolo expondrá lo mejor de su repertorio para aconsejar a Valeria en la búsqueda del amor.

En términos generales, el psíquico recomienda a la joven revalorar la relación que tiene con su familia; le dice que no debe involucrarse mucho con todos los jóvenes a los que frecuente, que no los considere sus novios hasta que no los conozca bien; que debe abrirse y dejar que conozcan sus defectos y sus virtudes, pero que también ella debe tratar de conocer los defectos y las virtudes de los jóvenes con quienes salga.

Asegura que en un plazo de dos semanas Valeria va a conocer a una persona, un joven de buenos sentimientos y valores, pero que para ello



Foto José Rodríguez

La mayoría de las consultas con adivinadores tienen como objetivo conocer el futuro amoroso o encontrar la manera de atraer a la persona amada.

debe "alzar la cara y tener los ojos abiertos".

También la previene contra una amiga que intentará "enajenarlo a un amigo", pero que no tiene buenas intenciones y no es noble.

Manolo habla sin parar mientras la manecilla del reloj le inyecta ceros al recibo telefónico. El discurso apenas y se interrumpe brevemente cuando el lector pregunta: "¿sí me explico, Valeria?", para luego seguir en un discurso más cercano a los consejos morales que a la clarividencia.

"No puedes andar por la vida con amores fugaces, amores de cerillo, que se prenden y ya, se terminan. Es poco recomendable, sobre todo para una mujer, porque uno como hombre tiene la... no sé si dicha o desgracia de poder andar con una y otra y otra, pero tú como mujer no podrías hacer eso; no porque no puedas, sino porque socialmente no está bien visto, ¿sí me explico?"

La voz del sujeto es cálida y segura, pero por alguna extraña

razón no remite a la imagen de un clarividente, de un sujeto con túnica y cadenas de oro de las que penden enormes y extraños símbolos; es más bien la voz de un consejero escolar, de un amigo mayor de edad, de un padrino labioso y asertivo. En algún momento, Manolo da pie a que la "conversación" termine: "¿tienes alguna duda, Valeria?". Es momento de huir: "no, más bien creo que ya nos tardamos un poco". Para sorpresa de nuestra voluntaria, el psíquico no intenta retenerla en la línea, se despide amablemente recordando su nombre y clave, y con un "que Dios te bendiga" que suena honesto.

Una sencilla operación matemática permite anticipar que el costo de la consulta rondará los 800 pesos, que se habrán de abonar a la compañía telefónica cuando llegue el próximo recibo, más o menos por el tiempo en que Valeria, supuestamente, habrá de conocer a ese joven de buenos sentimientos.

La experiencia telefónica de Valeria nos sirve para aproximarnos a la magnitud de lo que parece ser el negocio más jugoso del esoterismo en la actualidad. Las líneas telefónicas 01-900 abarcan un abanico de ofertas muy amplio: conversaciones de carácter sexual, líneas de la amistad, telejuegos, sorteos y, desde luego, adivinación. Nombres como Los arcanos, Madame Sazú y Walter Mercado desfilan en promocionales de televisión que pro-

meten ayudar al consultante a alcanzar la felicidad.

Pero más específicamente, la mayoría de las consultas con adivinadores tienen como objetivo conocer el futuro amoroso o encontrar la manera de atraer a la persona amada.

El caso de Katia ilustra a la perfección el extremo al que una persona puede llegar cuando está desesperada y no encuentra las vías apropiadas para resolver sus conflictos emocionales.

A los 23 años, el novio de Katia decidió poner fin a su relación amorosa. Ella sospechaba que detrás de la decisión de Alejandro había otra mujer. Para comprobarlo, realizó una serie de consultas a una línea telefónica de consulta psíquica. Los “expertos” manipularon las cartas, interpretaron a los arcanos e hicieron predicciones. También confirmaron las sospechas de Katia: su ex novio tenía ahora otro amor. De la situación se enteró toda su familia cuando llegó el recibo telefónico: la deuda ascendía a 30 mil pesos.

Y es que, como vimos en el ejemplo de Valeria, cualquiera puede obtener el servicio de la adivinación telefónica con o sin autorización del titular de la línea.

¿Por qué consultamos adivinadores?

¿Qué puede conducir a una persona al consultorio de un adivinador? La angustia, la incertidumbre, la falta de empleo, el desamor, la soledad, la curiosidad o simplemente el aburrimiento... Lo cierto es que la práctica de consultar a un clarividente es tan común que cualquiera tiene entre su círculo cercano a algún adepto a la anticipación del futuro.

“Hay gente que utiliza el tarot como una especie de diálogo a través de un medio visible, que son las cartas, lo que más que un intento de conocer el futuro es una exploración del carácter”, dice el psicoanalista Giuseppe Amara. El

tarot “es una especie de test proyectivo abierto donde naturalmente se tratan las cosas de la vida, no necesariamente lo individual o particular. Pero muchos otros recurren a la adivinación como un anhelo de poder: poder sobre el tiempo, poder adivinar el futuro, poder saber lo que se oculta de una forma que sustituiría a la intuición humana. A veces es gente muy sola que desea descubrir la vida secreta del cónyuge. Buscan, sobre todo, dominio sobre lo inminente.”

Sin embargo, afirma Amara, lo que mucha gente pierde de vista es que, por

desgracia, “el futuro, estadísticamente hablando, es una repetición del pasado. Es difícil que una persona cambie tanto, que haya un vuelco, aunque llega a pasar: hay gente que se saca la lotería o que, por lo contrario, es atropellada o asaltada, pero en general el futuro no cambia mucho”.

En contraste, dictamina el alumno de Erich Fromm, hay una necesidad humana de novedad, de que llegue lo nuevo y nos rescate del tedio y el aburrimiento cotidianos.

Quizá por eso, con o sin credulidad respecto a los talentos del psíquico, se-



Foto José Rodríguez

La práctica de consultar a un clarividente es tan común que cualquiera tiene entre su círculo cercano a algún adepto a la anticipación del futuro.

La adivinación no es una ciencia. Y, aunque la ley estipula como fraude la práctica charlatana de la adivinación, depende de cada quien dejarse o no engañar.

guros de la sabiduría del tarot o más bien dubitativos, acuden las personas a la mesa de consulta en espera de ser sorprendidas por la promesa de un futuro en movimiento. Y tal vez por la misma causa ningún tarotista, quiromántico, psíquico o brujo en su sano juicio le cobra a sus clientes por decirles: “veo en tu futuro, a grandes rasgos, más o menos lo mismo que hasta ahora”.

Pero, ¿puede una lectura de cartas cumplir funciones terapéuticas? ¿Proporcionan el tarot o las líneas de la mano un alivio para quien los consulta?

“Sí, definitivamente”, dice Giuseppe Amara: “un tarotista con criterio, que lee las cartas en forma muy general, y que sin aventurarse a cosas concretas le hace al consultante reflexionar sobre sí mismo puede ayudar casi como una terapia psicológica. Con el psicólogo ocurre que una persona se sienta, platica de sus problemas y el otro prácticamente no responde. En cambio con el tarot hay una explicación sobre la vida, sobre la muerte, que proporciona alivio”.

Pero cuando el consultante carece de criterio, el efecto puede ser contrario: “yo he sabido de casos en que la persona es tan ingenua que llega a tomar decisiones erróneas basada en lo que le dice el lector de mano o de café. Es gente muy sugestionable”.

En este punto coincide el tarotista Diego Díaz: “hay personas a las que les puedes decir, si así lo ves en las cartas, que pueden sufrir un accidente. Así serán más prudentes y cuidadosas. Pero si se trata de alguien sugestionable a lo mejor hasta se provoca el accidente”.



Foto José Rodríguez

Según Diego Díaz, la mayoría de los lectores “serios” de cartas tienen como principio no mencionar a sus clientes los posibles eventos trágicos que les depara el porvenir, pues prefieren evitarles la angustia vinculada al conocimiento de que algo malo va a ocurrir.

En general, tanto Amara como Díaz coinciden en que la consulta del futuro se vuelve insana cuando su frecuencia se intensifica.

“Durante una época tuve una clienta que venía a verme una vez al mes; luego, una vez por semana; hasta que llegó el tiempo en que iba a verme todos los días. Era una mujer muy rica y muy sola que necesitaba que le dijera cómo tomar cada decisión”, afirma el también autor de varios cursos de tarot

en video; “al final, me daban ganas de mandarla con un psiquiatra”.

Desde luego, la adivinación no es una ciencia. Y, aunque la ley estipula como fraude la práctica charlatana de la adivinación, depende de cada quien dejarse o no engañar. El contacto con los Arcanos, con los rastros del café o con las líneas de la mano puede ser un divertimento barato, pero también una pesadilla de miles de pesos, decepción, soledad y vacío. Finalmente, el cliente decide.

Al final de su recorrido, Valeria no ha encontrado a un solo adivinador lo suficientemente suspicaz como para sorprenderla. Un improvisado lector de las líneas de la mano le otorga esperanzas de matrimonio y le dice que tendrá dos hijos. Si esas predicciones se cumplen, Valeria compartirá el destino de la mayoría de las mujeres de su edad en México.

Las líneas del pasado indican que de niña Valeria sufrió una terrible enfermedad, pero que ésta ya quedó superada: falso. Fue y sigue siendo una chica sana.

Pero cuando Valeria está a punto de dejar de creer en adivinaciones, surge un prodigio: “tienes mucho ‘pegue’ con los hombres”, dice el clarividente. Esa afirmación la hace sonreír, lo que resalta sus rasgos armónicos: sus enormes ojos brillan y su cuerpo esbelto se estira, orgulloso. El dato es cierto, definitivamente. 🌟

Fuentes psicoanalista Giuseppe Amara, egresado del Instituto Mexicano de Psicoanálisis y miembro certificado del Consejo Mexicano de Psiquiatría • tarotista Diego Díaz • físico Sergio de Régules, técnico académico de la Dirección General de Divulgación de la Ciencia de la UNAM • www.argentinaskleptics.com.ar • www.asalup.org • www.diccionariosdigitales.com • Martín Bonfil Olivera, *La ciencia por gusto*, Paidós, México, 2004 • Raymond Bloch, *La adivinación en la antigüedad*, Fondo de Cultura Económica, México, 2002

La **DGTVE** transmite televisión educativa
a través de la Red Edusat y en línea por internet

11

Telesecundaria
(Sistema escolarizado
certificado por la SEP)

12

Educación media superior a distancia
(Bachillerato reconocido por la SEP)

13

Educación superior,
media superior
y formación continua

Actualización
docente y
capacitación
para el trabajo

14

15

Educación básica,
educación normal
y educación para
la sociedad

16

Espacio edusat

17

Educación superior y
educación continua

18

Actualización
profesional y
capacitación laboral
para el servicio público

Canal Educativo
de las Américas

117
Edusat radio

Espacio radiofónico
para las culturas indígenas

23

Centro Nacional
de las Artes

27



Asimismo, la DGTVE se encarga de:

- Sistematizar y conservar la memoria audiovisual educativa a su cargo.
- Dar mantenimiento y operación técnica a la Red Edusat.
- Formar y capacitar especialistas en materia del audiovisual educativo, a través del Centro de Entrenamiento de Televisión Educativa (CETE), en donde se imparten cursos, talleres y diplomados dirigidos a profesionales de la comunicación interesados en la producción, difusión y documentación del audiovisual con fines educativos, a través de modalidades presenciales, a distancia y mixta.

<http://dgtve.sep.gob.mx>

Secadoras

Antes de invertir en una secadora de ropa, entérese de cuáles desempeñan su tarea de forma más eficiente y, además, cuáles consumen menos gas y energía eléctrica, pues ambos aspectos son muy importantes a la hora de hacer una compra inteligente.



Fotos José Rodríguez

de ropa



Desde su aparición, por los años 60, la secadora de ropa no ha sufrido grandes cambios en su manera de funcionar: un tambor rotativo al cual se inyecta calor proveniente de la combustión de gas o resistencias eléctricas; pero a principios de la década de los 90 la cultura del ahorro de energía –y la normatividad– obligó al diseño de equipos más eficientes en el consumo de energía. Aparecen entonces las primeras secadoras con ciclos de secado automáticos y sensor de temperatura, que optimizan el uso de la secadora y evitan el sobrecalentamiento de la ropa, que puede ser dañino para algunos tejidos. En los últimos años han aparecido sistemas de control por sensores de humedad que al medir un cierto nivel de humedad en la cámara de secado hacen que el equipo se pare.



Normatividad

► **NMX-J-521/2-11-ANCE-2000.** Aparatos y equipos de uso doméstico. Seguridad en aparatos electrodomésticos y similares parte 2-11. Requisitos particulares para secadoras de ropa.

► **Protocolo de pruebas del LNPC de Profeco**

Otra de las mejoras que han sufrido las secadoras son sus paneles de control, ya que el consumidor encuentra opciones de selectores de perilla, de botón o digitales que, aunque no dan mayores ventajas en el desempeño de los equipos, sí brindan una mayor flexibilidad en los ciclos de secado y tienen una apariencia mucho más estilizada y moderna.

Como veremos, la mayor eficiencia de las secadoras no es un asunto menor, sobre todo si se toma en cuenta los crecientes costos del gas y la energía eléctrica. Para ofrecerle información sobre éste y otros aspectos, el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor analizó las secadoras de ropa que se comercializan en territorio nacional.



Ficha técnica

Periodo de muestreo: 8 al 21 de julio de 2004

Periodo de análisis: 19 de julio al 31 de agosto de 2004

Marcas / modelos analizados: 5 marcas / 12 modelos

Pruebas realizadas: 612

El estudio

Para el presente estudio se analizaron 12 modelos de 5 marcas de secadoras de ropa. Todas usan gas e incluyen paneles de control de perilla y botones mecánicos o digitales.

Cada modelo fue sometido a 8 pruebas. Para su mejor comprensión, los resultados se agruparon en los siguientes rubros:

Información al consumidor

Se verificó que las secadoras presentaran información como: nombre del fabricante o importador, marca y modelo, país de origen; tensión de alimentación, corriente nominal y potencia de consumo; e información de seguridad para el usuario.

Acabados

Se verificó que las secadoras no presentaran partes punzocortantes, mala aplicación de recubrimientos, rebabas, sobrantes y/o faltantes de material, así como mal ensamble en puertas y compar-timientos.

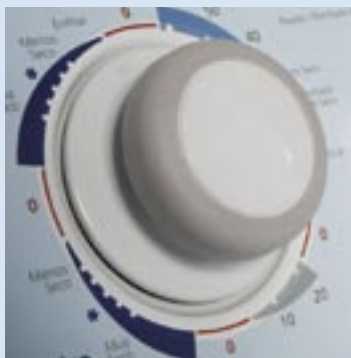


Foto Archivo

Eficiencia de secado

Se determinó la eficiencia de secado midiendo la cantidad de agua eliminada de una carga de ropa húmeda en un ciclo de una hora.

Instructivo y garantía

Se revisó que las secadoras incluyeran un instructivo de instalación y operación en español y que la información ofrecida fuera suficiente para un funcionamiento correcto y seguro del equipo. Se verificó que la garantía indicara vigencia, alcance, lugar donde se puede hacer efectiva y restricciones; también se verificó que se incluyera información de los centros de servicio.

Consumo de gas

Se midió el consumo de gas de cada secadora al secar una carga de ropa en un ciclo de una hora con calor máximo.

Temperatura exterior

Se verificó que la temperatura de las superficies exteriores, puerta, jaladeras, perillas e interruptores no excediera el máximo especificado en la norma de seguridad. Ninguna presentó problemas.

Seguridad eléctrica

Se realizaron pruebas de corriente de fuga y rigidez dieléctrica, para verificar que no representaran riesgo durante su operación. Todos los equipos superaron la prueba.



Consumo de energía

Se midió el consumo de energía de cada equipo operando con carga de ropa durante un ciclo de operación.

Secadoras de ropa

Marca / Modelo / País de origen	Eficiencia de secado	Consumo de gas por 10 ciclos de secado (m ³)	Costo por consumo de gas en 10 ciclos de secado (\$)	Consumo de energía eléctrica en 10 ciclos de secado (kW/h)	Garantía	Evaluación global de calidad
Koblenz / LGS 17AWK 1180 / E. U.	E	2.41	36.55	440.00	5 años	E
Maytag / PYGT4444AWW / E. U.	E	1.96	29.72	450.00	1 año	E
Whirlpool / 7MLGR7648MQO / E. U.	B	1.75	26.53	340.00	1 año	MB
General Electric / SGE1158PCOWW / México	B	1.67	25.38	390.00	1 año	MB
Whirlpool / 7MLGR5620MQO / E. U.	B	2.07	31.46	320.00	1 año	MB
Maytag / SDG3606AWW / E. U.	B	1.95	29.61	400.00	1 año	MB
Maytag / MDG 7500AWW / E. U.	B	1.91	29.04	350.00	1 año	MB
Whirlpool / 7MLGQ8857JQ5 / E. U.	B	1.97	29.87	420.00	1 año	MB
Whirlpool / 7MGW9200MWO / E. U.	B	2.04	30.98	400.00	1 año	MB
Maytag / MCG8000AWW / E. U.	R	1.47	22.35	400.00	1 año	MB
Easy / SEA1145PCOWW / E. U.	R	1.64	24.91	380.00	1 año	B
Easy / SEA1123PCOWW / E. U.	R	1.67	25.29	350.00	1 año	B

Nota: Costo del Gas LP por litro, con fecha de septiembre: \$3.98.

E = Excelente MB = Muy bien B = Bien R = Regular P = Pobre



Al momento de hacer la compra, cuide que:

- ▶ Le entreguen la póliza de garantía sellada y fechada. Recuerde que la póliza sellada y la presentación del producto son los únicos requisitos exigibles para que la hagan efectiva.
- ▶ Verifique qué es lo que abarca la garantía. Algunas están limitadas a **ciertas partes** del producto.
- ▶ La garantía debe **incluir los gastos de transportación** del producto que deriven de su cumplimiento, dentro de su red de servicio.
- ▶ También verifique la dirección del centro de servicio más cercano a usted. Tome en cuenta que hay marcas cuyos talleres de servicio pueden estar retirados de su localidad.

León				Mérida				Ciudad de México			
Tienda	Precio mínimo / Único*	Tienda	Precio máximo	Tienda	Precio mínimo / Único*	Tienda	Precio máximo	Tienda	Precio mínimo / Único*	Tienda	Precio máximo
				Chapur	6,042			Mueblería Rada	5,260		
Sears	5,799							The Home Depot	4,999	El Palacio de Hierro	6,299
Famsa	4,999							Famsa	4,999		
Sam's Club	4,850							Sam's Club	4,850		
Famsa	3,836	Sears	5,719	Liverpool	5,349	Sears	5,799	Famsa	3,836	Sears	5,799
				Liverpool	5,499			Liverpool	5,499	Servicio Técnico Rf	5,660
Liverpool	9,899			Liverpool	9,899			Hermanos Vázquez	9,205	Sears	11,699
Liverpool	6,499			Chapur	6,360	Liverpool	6,499	The Home Depot	5,489	Hermanos Vázquez	5,832
Liverpool	9,799	Famsa	9,999	Liverpool	9,799			Liverpool	9,799	Sears	11,599
								Hermanos Vázquez	13,180	El Palacio de Hierro	16,999
Liverpool	4,999			Liverpool	4,999			Hermanos Vázquez	4,497	Liverpool	4,999
				Liverpool	4,179			Hermanos Vázquez	3,911	Tienda Trabajadores Sector Eléctrico	4,004

- * Algunos precios no registran máximos y se presentan como precios únicos, ya que sólo se encontraron en una de las tiendas seleccionadas para el levantamiento de precios.
- Los precios fueron recabados del 12 al 27 de agosto de 2004, en 19 ciudades de México donde se lleva a cabo el programa *Quién es Quién en los Precios*.
- Las ciudades con la mayor presencia de los modelos de secadoras analizadas fueron la de México (12), León (8) y Mérida (8). La menor presencia de los modelos se registró en Pachuca, Tijuana y Veracruz, con dos modelos en cada una de ellas. En Zacatecas sólo se encontró un modelo.
- Los modelos con mayor presencia en el mercado fueron los de la marca Whirlpool, con 116 observaciones, mientras que la marca Koblenz sólo registró dos observaciones en total.
- En la Ciudad de México, la mayor diferencia de precios se encontró en la marca Maytag modelo MCG8000AWW: el mismo producto cuesta \$13,180 en Hermanos Vázquez y \$16,999 en El Palacio de Hierro. ¡La diferencia es de \$3,819! Le conviene siempre comparar precios antes de comprar.



¡Cuidado!, la secadora puede ser peligrosa

Según datos de la agencia federal Consumer Product Safety Commision de Estados Unidos, las secadoras son una importante causa de incendios en hogares. Esto es provocado principalmente por dos factores: falta de limpieza en los filtros atrapa-pelusa y un deficiente sistema de ventilación (ducto de salida de aire caliente). Tome las precauciones necesarias siguiendo nuestras recomendaciones de uso.

Fuente www.cpsc.gov



Foto Archivo

Para hacer una compra inteligente...

- ▶ Un factor a considerar antes de hacer su compra son los **atributos** de cada equipo. En los equipos con controles digitales (pantalla interactiva), con sólo indicar el tipo de ropa y tejido el equipo opera durante el tiempo que tiene registrado para esa selección. Esto desde luego **incrementa** el costo de la secadora.
- ▶ Algunos equipos incluyen sensores de humedad que determinan el momento en que la ropa está suficientemente seca y hacen que el equipo se pare. Esto evita el sobrecalentamiento de la ropa (dañino para algunas telas) y el exceso de gasto en combustible.
- ▶ Otro atributo interesante de algunos equipos es el llamado “eliminador de arrugas”. Consiste en un ciclo después del secado en que el tambor de la secadora sigue dando vueltas mientras se inyecta aire tibio; el mantener la ropa tibia evita que ésta se marque.
- ▶ Antes de realizar su compra es importante indicar al vendedor qué tipo de gas utiliza en casa, pues usted debe tomar en cuenta la instalación que requiere la secadora elegida. Una secadora implica conexión de gas (L.P. o gas natural), conexión eléctrica y un área con adecuada ventilación. Le recordamos que el trabajar con gas puede ser muy peligroso, por lo que **la instalación de estos productos debe hacerla personal calificado.**

Recomendaciones de uso

- ▶ Lea las instrucciones de instalación y la guía del usuario antes de iniciar la operación de su secadora.
- ▶ Al instalarse, la secadora debe quedar correctamente nivelada para evitar vibraciones.
- ▶ Asegúrese de que el aire salga fácilmente por el escape de la secadora. Es recomendable usar un conducto de metal rígido para el mejor flujo de aire caliente y húmedo. Limpie por lo menos dos veces al año su ducto de extracción (vea el recuadro “¡Cuidado!”).
- ▶ Limpie el filtro de las pelusas después de cada secado, esto ayudará a que la secadora funcione mejor y la hará más segura (vea el recuadro “¡Cuidado!”).
- ▶ Evite mezclar ropa pesada con ropa liviana. La ropa liviana se seca antes y puede dañarse por exceso de calor.
- ▶ Cuando seque artículos grandes y voluminosos, como cobertores, puede que sea necesario volver a distribuir la ropa durante el ciclo para asegurar un secado uniforme.
- ▶ El tiempo de secado varía con el tamaño de la carga y lo húmeda que ésta sale de la lavadora. Cuando sienta que la ropa sale muy húmeda de la lavadora, le sugerimos emplear un ciclo adicional de secado centrífugo en la misma, es mucho más barato que utilizar ciclos más largos en la secadora.

Conclusiones



Como se muestra en las tablas de resultados, existen diferencias importantes en la eficiencia de secado de las secadoras (las hay desde regulares hasta excelentes) y en su costo de operación (usted podría pagar desde \$22.35 hasta \$36.55 por uso de gas en 10 ciclos de secado, dependiendo de la secadora elegida). Todos los modelos tuvieron un buen desempeño en las demás pruebas.

El consumo de gas y energía eléctrica puede ser un factor a tomar en cuenta, sobre todo si se consideran los crecientes costos de ambos. Para mayor orientación, las tablas ofrecen información sobre el costo del gas que consume cada equipo durante 10 ciclos de operación. El costo se calculó con el precio del metro cúbico de gas el 3 de septiembre del 2004. Tenga en cuenta que el costo de este combustible seguramente seguirá incrementándose.

Para el caso de la energía eléctrica, sólo presentamos el consumo de cada equipo, dado que el costo correspondiente depende del consumo total de energía eléctrica que cada hogar hace.

La carga de secado en kilos de ropa no está determinada en la mayoría de las secadoras (como sí se indica en lavadoras). En general nuestros resultados muestran que todas las secadoras pueden manejar aun la carga de las lavadoras de mayor tamaño.

Si requiere más información, comuníquese al Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor al 5544-2122 si vive en el área metropolitana de la Ciudad de México. Puede consultar otros estudios de calidad en nuestro sitio en internet www.profeco.gob.mx ■



REGULADORES de voltaje y compensadores

Las variaciones de voltaje se han convertido en el enemigo público número uno de aparatos electrónicos como televisores, reproductores DVD y minicomponentes de audio, entre otros. Hoy es necesario que nuestros aparatos estén protegidos contra dichas variaciones con reguladores de voltaje, aparatos cuya misión es mantener el voltaje de alimentación en niveles óptimos, lo que evita que los aparatos electrónicos se vean obligados a operar con voltajes demasiado bajos o altos, que pueden dañarlos.

Pero además de estas variaciones, en algunas zonas de nuestro país a veces el voltaje no alcanza el nivel normal —que en México debe ser de entre 114 y 137 volts. La consecuencia no sólo son focos que dan menos luz o se funden, sino que puede ser más grave, pues los equipos que

requieren motor para funcionar (como bombas o refrigeradores) trabajan de manera forzada y deficiente, además de que corren el riesgo de sufrir graves daños.

Si el voltaje de línea en su domicilio es continuamente bajo (situación que se nota, por ejemplo, porque los focos dan menos luz) es aconsejable que proteja sus equipos mediante un compensador de voltaje, cuya función es incrementar el voltaje de alimentación para que el refrigerador —u otro equipo que utilice un motor— opere con un voltaje aceptable.

Dada la diversidad de reguladores y compensadores de voltaje que el mercado ofrece, el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor los analizó para informarle sobre sus características y desempeño.

En nuestro país, las variaciones de voltaje y el bajo voltaje en el flujo de energía eléctrica nos obligan a proteger nuestros aparatos electrónicos con reguladores y compensadores de voltaje. Aquí le decimos cuáles son los mejores.

Foto Archivo



Fotos José Rodríguez

Normatividad

Para la elaboración del presente estudio de calidad se consideró la siguiente normatividad:

NOM-003-SCFI-2000. Productos eléctricos. Especificaciones de seguridad.
NOM-024-SCFI-1998. Información comercial para empaques, instructivos y garantías de los productos electrónicos, eléctricos y electrodomésticos.
NMX-J-512-1998-ANCE. Reguladores automáticos de tensión electromecánicos, electromagnéticos, electrónicos y ferroresonantes.
NMX-521/1-ANCE-1999. Seguridad en aparatos electrodomésticos y similares. Parte 1: Requisitos generales.

El estudio

Se analizaron 12 modelos de reguladores y 4 modelos de compensadores con capacidades que van de los 500 hasta los 1400 watts. Todos se comercializan en el territorio nacional. Las tablas indican los atributos detectados en los equipos, incluyendo sus dimensiones, peso y número de contactos.

Cada modelo fue sometido a 8 pruebas. Para su mejor comprensión, los resultados se agruparon en los siguientes rubros:



Foto José Rodríguez

Información al consumidor

Se verificó que el etiquetado proporcione al consumidor de manera clara y explícita información como: tipo de producto, marca, modelo y características de alimentación. El producto debe también incluir una garantía en español que indique sus alcances y restricciones; además, debe incluir un instructivo de uso, el cual debe orientar sobre el modo apropiado de operación, así como los cuidados y precauciones necesarias. Se verificó también que el producto contara con un certificado de cumplimiento con las normas oficiales mexicanas aplicables.

Eficiencia

Se midió la relación de la cantidad de energía que consume el equipo contra la cantidad de energía que es capaz de proporcionar. Entre **más eficiente**, un equipo consume **menos energía** para funcionar.

Distorsión

Se midió el nivel de ruido eléctrico que agrega el equipo a la tensión de salida que ofrece en condiciones normales de funcionamiento.

Pruebas de seguridad

Para determinar la seguridad con que operan estos equipos, se realizaron pruebas de seguridad eléctrica y calentamiento.



Foto José Rodríguez

Regulación

En los **reguladores** de voltaje, se midieron las tensiones de salida que proporcionan los reguladores respecto a una variación en la tensión de alimentación del propio regulador funcionando con la carga máxima declarada en watts. Se consideró que **los mejores modelos son los que mantienen una tensión estable y cercana a 127 volts a su salida.**

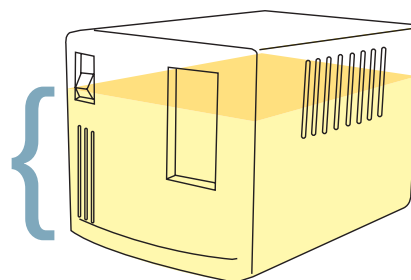
Compensación

En los **compensadores** de voltaje, se midió el ajuste de la tensión a su salida cuando la tensión de alimentación es muy baja. **Los mejores modelos son aquellos que compensan la tensión de la línea de alimentación eléctrica proporcionando una tensión estable y cercana a 127 volts.**

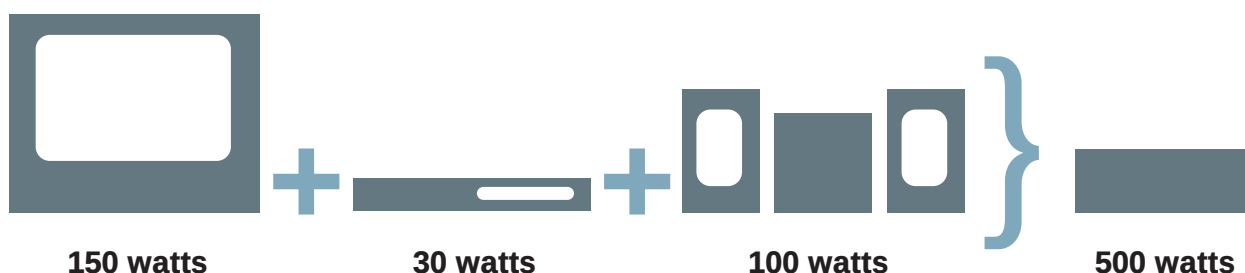
¿Qué capacidad de regulador necesito?

- 1** Antes de usar un regulador de voltaje, verifique que la suma de los consumos individuales en watts de los equipos que le conectará no sobrepase la carga máxima recomendada por el fabricante.

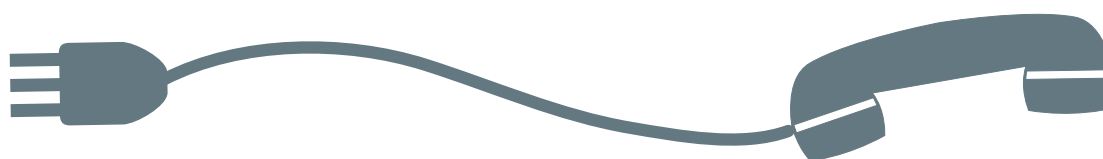
El regulador debe usarse preferentemente a un 75% de su capacidad máxima.



- 2** Como referencia, los reguladores con capacidades de alrededor de 500 watts son apropiados para proteger un televisor de 29 pulgadas (cuyo consumo es de aproximadamente 150 watts), más un reproductor DVD (30 watts) y un minicomponente de audio de alrededor de 100 watts (los hay de hasta 300 watts). Los reguladores de mayor capacidad (alrededor de 1200 watts) pueden aprovecharse mejor cuando se piensa conectar más aparatos electrónicos, por ejemplo dos computadoras (350 watts en total), una impresora de inyección de tinta (80 watts) y algún otro equipo.



- 3** Algunos modelos de reguladores ofrecen, además, protección para línea telefónica (supresión de picos). Ésta es útil para evitar que el módem de su computadora (con el que se conecta a internet) se dañe ante una eventual descarga de voltaje. Otros modelos ofrecen esa misma protección para el cable coaxial de televisión.



Reguladores de voltaje

Marca / Modelo / País de origen	Potencia (W) / Garantía	Información al consumidor	Peso (kg) / Dimensiones (alto x ancho x profundidad en cm)	Núm. de contactos	Otros atributos	Regulación
Sola Basic / PC-500 / México	500 3 años	Completa	11.9 13.7 x 16.7 x 30.5	4	Gabinete de metal.	E
APC / LE 1200 / Brasil	1200 2 años	El instructivo no presenta leyenda que invite a leerlo. Garantía incompleta en varios puntos	4.4 11.8 x 20.8 x 13.6	3	Gabinete de plástico. En caso de sobrecarga emplea un botón de reestablecimiento (<i>circuit breaker</i>).	E
Sola Basic / Microvolt Inet 1200 / México	1200 3 años	Completa	2.2 9.4 x 10.7 x 16.4	4	Protección para línea telefónica (fax o módem). Gabinete de metal. En caso de sobrecarga emplea un fusible intercambiable.	MB
VICA / Inova Silver / China	600 5 años	La garantía no establece que incluye los gastos de transportación dentro de su red de servicio.	1.6 12.3 x 10 x 14	8	Protección para línea telefónica (fax o módem). Gabinete de plástico. En caso de sobrecarga emplea un botón de reestablecimiento (<i>circuit breaker</i>).	MB
Complet / RTV 1500 / México	1200 1 año	Completa	1.8 10.3 x 12.3 x 13.1	8	Protección para cable coaxial de TV. Gabinete de plástico. En caso de sobrecarga emplea un botón de reestablecimiento (<i>circuit breaker</i>).	B
Complet / RPC 1800 / México	1440 1 año	Completa	2.3 10.3 x 12.3 x 13.1	8	Protección para línea telefónica (fax o módem). Gabinete de plástico. En caso de sobrecarga emplea un botón de reestablecimiento (<i>circuit breaker</i>).	B
Complet / RPC 1100 / México	550 1 año	Completa	1.2 10.3 x 12.3 x 13.1	8	Protección para línea telefónica (fax o módem). Gabinete de plástico. En caso de sobrecarga emplea un botón de reestablecimiento (<i>circuit breaker</i>).	B
Complet / RTV 1100 / México	550 1 año	Completa	1.5 10.3 x 12.3 x 13.1	8	Protección para cable coaxial de TV. Gabinete de plástico. En caso de sobrecarga emplea un botón de reestablecimiento (<i>circuit breaker</i>).	B
Koblenz / ER-1233-I / México	1200 5 años	Completa	2.2 10.7 x 11 x 17.4	4	Protección para línea telefónica (fax o módem) Gabinete de metal. En caso de sobrecarga emplea un fusible intercambiable.	B
Koblenz / ER-633 / México	600 5 años	Completa	1.8 10.7 x 11 x 17.4	4	Protección para línea telefónica (fax o módem) Gabinete de metal. En caso de sobrecarga emplea un fusible intercambiable.	B
Signal / 1200 INT/FAX / México	750 1 año	Completa	1.4 10.3 x 12.3 x 13.1	8	Protección para línea telefónica (fax o módem) Gabinete de plástico. En caso de sobrecarga emplea un botón de reestablecimiento (<i>circuit breaker</i>).	B
VICA / Inova Golden / China	600 5 años	La garantía no establece que incluye los gastos de transportación dentro de su red de servicio. No es posible determinar cuándo está encendido o apagado.	1.6 8.5 x 9.7 x 19.6	6	Protección para línea telefónica (fax o módem). Gabinete de plástico. En caso de sobrecarga emplea un botón de reestablecimiento (<i>circuit breaker</i>).	B

E = Excelente MB = Muy bien B = Bien R = Regular P = Pobre



Foto José Rodríguez

Compensadores de voltaje

Marca / Modelo / País de origen	Potencia (W) / Garantía	Información al consumidor	Peso (kg) / Dimensiones (alto x ancho x profundidad en cm)	Núm. de contactos	Compensación
Sola Basic / CVR1500-EE / México	750 2 años	Completa	6.6 11.3 x 16.7 x 23.1	1	E
Sola Basic / CVR500-EE / México	250 2 años	Completa	5.3 11.3 x 16.7 x 23.1	1	E
Koblenz / RI-600 / México	600 5 años	Las características eléctricas nominales de alimentación presentes en el empaque están incompletas.	3.5 19.4 x 12 x 20.1	1	MB
Koblenz / RI-1000 / México	1000 5 años	Las características eléctricas nominales de alimentación presentes en el empaque están incompletas.	4.2 19.4 x 12 x 20.1	2	MB

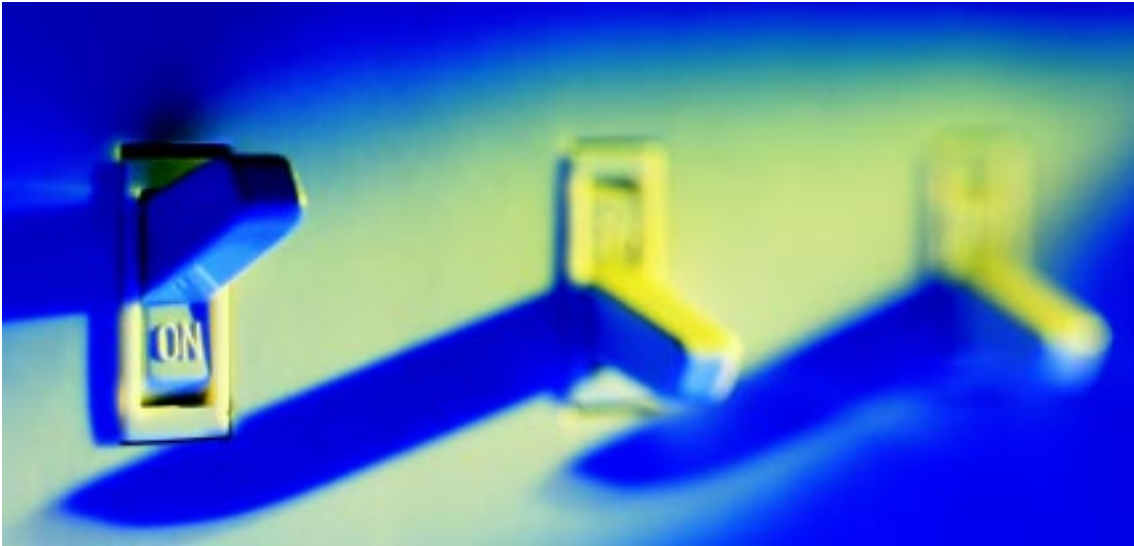


Foto Archivo

¿Regulador o compensador?



- Los reguladores de voltaje sólo deben usarse para proteger aparatos electrónicos que no poseen un motor, tales como televisores, mini componentes de audio, computadoras, impresoras de inyección de tinta, etc.
- Los reguladores no deben ser usados para proteger aparatos con motor (como refrigeradores o bombas) o electrodomésticos como planchas u hornos de microondas, porque el regulador se dañará.



- Los compensadores de voltaje están diseñados principalmente para proteger su refrigerador, pero su uso sólo es recomendable cuando en su domicilio el voltaje de línea es bajo casi todo el tiempo.
- Al seleccionar un compensador de voltaje, atienda las recomendaciones del fabricante que indican cuáles son los modelos idóneos para refrigeradores de uso doméstico, de acuerdo con su tamaño en metros cúbicos (pies cúbicos).

Más vale prevenir...

Antes de adquirir un regulador considere el número de contactos que necesita de acuerdo con el número de aparatos que requerirán ser protegidos.



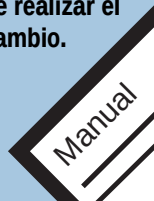
Antes de instalar o utilizar su regulador o compensador, lea el instructivo correspondiente, prestando atención a lo referente a su instalación y precauciones de uso.



Tanto los reguladores como los compensadores de voltaje requieren de un lugar ventilado libre de polvo, humedad y contaminantes. Antes de hacer su compra considere un espacio suficiente para que el equipo tenga una buena ventilación.



Si el regulador o compensador emplea fusibles intercambiables, cuando alguno requiera reemplazo seleccione uno de la misma capacidad. Revise el manual del usuario antes de realizar el cambio.



No conecte otros reguladores o compensadores a la salida o entrada del mismo.

Cuando no use el regulador, apáguelo.



Si va a salir de su domicilio durante un periodo de tiempo largo, apague sus aparatos electrónicos, incluyendo el regulador, y desconéctelos del tomacorriente.



¿Y los multicontactos con supresión de picos?

Estos equipos no son reguladores, es decir, su función **no** es atenuar las frecuentes variaciones de voltaje de la línea de alimentación que pueden dañar sus equipos.

Los supresores protegen sólo contra breves pulsos de alto voltaje (cuya duración es menor a un segundo), que suelen ocurrir en la línea de alimentación eléctrica, telefónica y para señal de televisión.



Foto José Rodríguez

Conclusiones



El regulador de la marca Signal señala que es apto para proteger hornos de microondas y refrigeradores, pero no lo es. Su uso sólo es recomendable en aparatos electrónicos.

El regulador marca APC presentó varios incumplimientos en la garantía, como son el no informar la razón social del importador y comercializador, su dirección, el lugar donde se puedan obtener partes, entre otros.

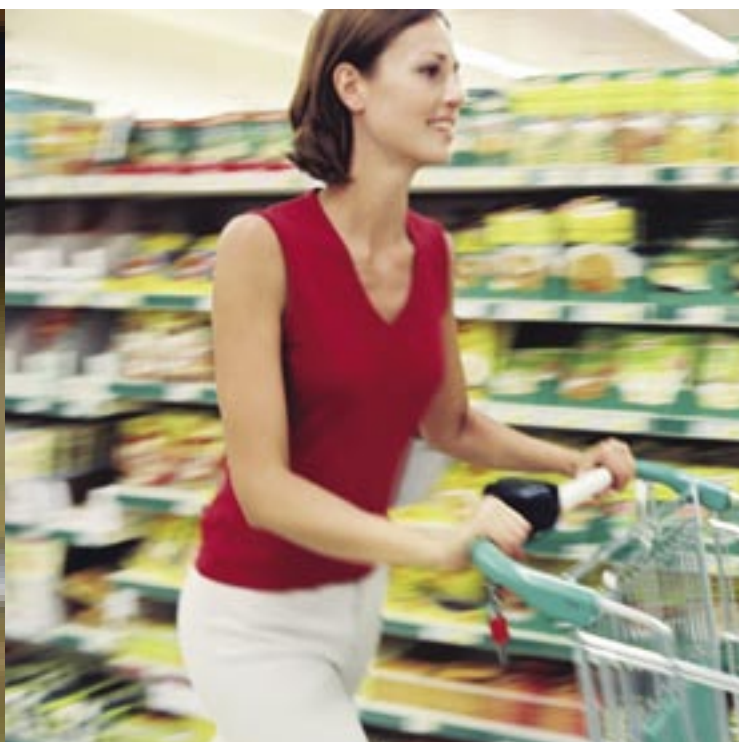


En reguladores de voltaje, sólo el modelo PC 500 de la marca Sola Basic es de tecnología ferroresonante, esto significa que usa un transformador para regular, lo cual, aunque lo hace más pesado y que se caliente demasiado durante su funcionamiento normal, le permite un excelente desempeño. Los modelos restantes son del tipo electrónico y, en general, su desempeño es menor.

Si requiere más información, comuníquese al Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor al 5544-2122 si vive en el área metropolitana de la Ciudad de México. Puede consultar otros estudios de calidad en nuestro sitio en internet www.profeco.gob.mx 



¿Más barato por docena?



Al ir de compras, rara vez nos preocupamos por saber cuál de las presentaciones de nuestro producto preferido ofrece el menor precio por kilogramo o por litro. En este artículo le presentamos algunos ejemplos que contradicen la idea de que a mayor volumen comprado, siempre pagaremos un menor precio.

Comprar más no siempre cuesta menos

Además de la elección que tenemos que hacer entre las distintas marcas de los productos que compramos regularmente, también encontramos en el mercado una gran variedad de presentaciones. Por ejemplo, hay 10 presentaciones diferentes de agua embotellada, en el caso de los cereales instantáneos existen nada menos que 19 presentaciones, y en el de las galletas dulces el número de cajas, paquetes y rollos de distintas presentaciones asciende a 22.

Así, tratamos de elegir la presentación que consideramos más conveniente con base en la cantidad que consumimos, nuestro espacio de almacenamiento y el precio. Pero comparar el precio de presentaciones con diferente contenido requiere un cálculo especial, el del llamado **precio por unidad de medida**.

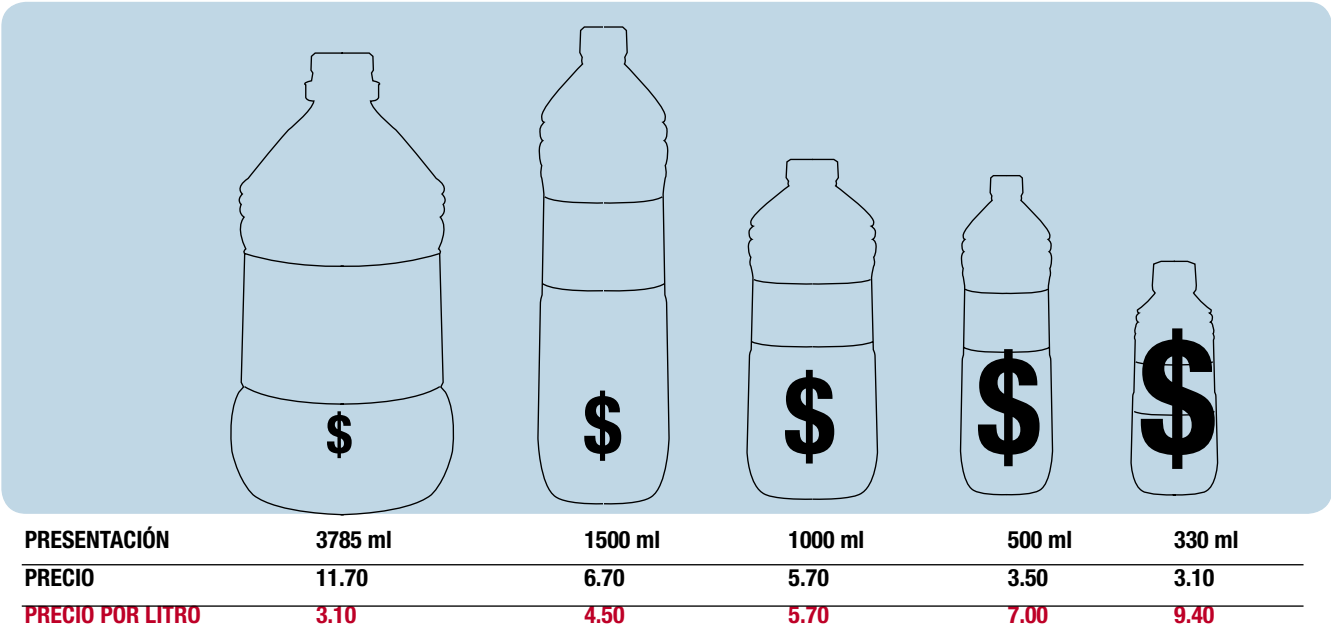
El precio por unidad de medida es el precio por kilogramo, litro, metro, pieza u otra medida que puede utilizarse tanto para productos alimenticios como no alimenticios. Esto nos permite comparar el precio de productos similares, aunque

su contenido neto sea diferente.

Actualmente, los únicos casos donde habitualmente se da a conocer el precio por unidad en los establecimientos comerciales de nuestro país son los productos vendidos a granel, para los cuales podemos adquirir el equivalente a una unidad de medida o una cantidad diferente. En estos casos siempre se nos dan a conocer dos precios: el precio por unidad de medida y el precio de la cantidad que efectivamente estamos comprando. Por ejemplo, el queso tipo Oaxaca registró un precio promedio en la Ciudad de México de \$73.72 por kilogramo a finales de julio de 2004. Si un consumidor hubiese querido comprar 250 gramos en algún establecimiento con ese precio, se le hubiese informado que debía pagar \$18.43.

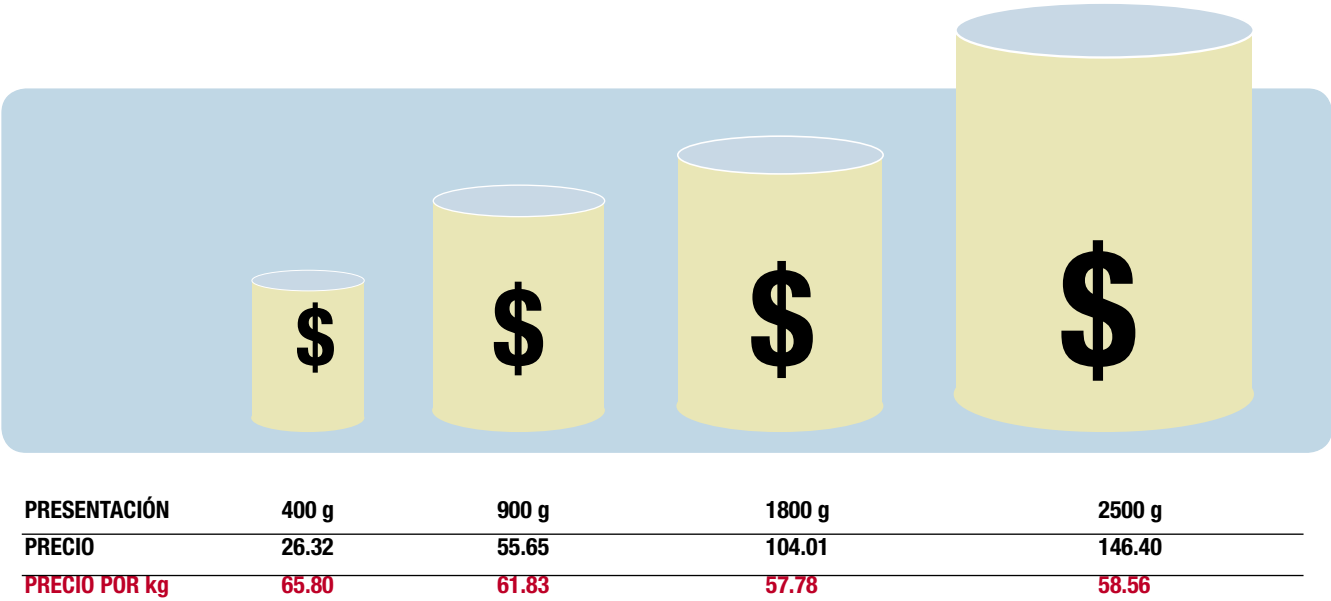
En productos preenvasados, en cambio, únicamente se nos proporciona el precio de cada presentación, por lo que depende de nosotros calcular el precio por unidad de medida si queremos realizar alguna comparación entre productos (ver recuadro "Cómo se calcula el precio por unidad de medida").

Cuando **mayor cantidad** significa **menor precio**



A través de un levantamiento de precios efectuado por Profeco durante julio de 2004 en la zona metropolitana de la Ciudad de México, se detectó que el precio por unidad de medida de un producto tiende a disminuir entre mayor es el contenido de su presentación.

Un caso típico es el agua embotellada. Así, en el caso del agua Bonafont, la presentación más pequeña (330 ml) mostró un precio promedio por unidad de medida de \$9.40, en este caso precio por litro; en tanto que la presentación de 3785 ml se vendió a \$3.10 por litro.



Existen, sin embargo, varios productos donde en determinadas marcas se pueden encontrar presentaciones de menor contenido con un precio por unidad de medida inferior al de presentaciones mayores. Tomemos el

caso de la leche en polvo Nido, que registró un precio promedio por kilogramo de \$57.78 en su presentación de 1800 gramos, más bajo que el precio de la presentación más grande de 2500 gramos.

Ejemplo de canasta

En la compra de los productos que requerimos, el monto pagado dependerá, entre otros factores, de nuestra elección de presentaciones, en especial dentro de una canasta de productos, con lo cual la diferencia en costo entre distintas combinaciones de presentaciones puede acentuarse.

Así, si en julio de 2004 alguien hubiera acudido a la tienda del ISSSTE, sucursal 250, en busca de Coca Cola, comida para gato Whiskas, detergente para ropa Rindex y galletas

saladas Bimbo-Lara, podría haber ahorrado \$19.25 (10.4%), de haber elegido 12 latas individuales de 355 mililitros de refresco en vez de un paquete de 12 latas con el mismo contenido, dos bolsas de 1.5 kilogramos de comida para gato en vez de una bolsa de 3 kilogramos, cinco bolsas de 900 gramos de detergente para ropa en vez de una bolsa de 4.5 kilogramos y cuatro paquetes de galletas de 140 gramos en vez de una caja de 552 gramos.

Comparativo de canastas en Tienda ISSSTE, sucursal 250

Producto	Canasta 1 (presentaciones de menor contenido)		Canasta 2 (presentaciones de mayor contenido)	
	Precio	Cantidad / Presentación	Precio	Cantidad / Presentación
Refresco Coca Cola	51.00	12 latas individuales de 355 ml	51.15	1 paquete de 12 latas de 355 ml
Comida para gato Whiskas, Receta original	54.10	2 bolsas de 1.5 kg	63.15	1 bolsa de 3 kg
Detergente para ropa Rindex, Impecable limpieza fresca	48.75	5 bolsas de 900 g	55.30	1 bolsa de 4.5 kg
Galletas saladas Bimbo-Lara	12.60	4 paquetes de 140 g	16.10	1 caja de 552 g
Total	166.45		185.70	

Cómo se calcula el precio por unidad de medida

1. Convierta el precio de la presentación al precio de la unidad en que se mide ésta (gramos, mililitros, etc.), dividiéndolo entre el número de unidades contenidas.
2. En la mayoría de los casos, el resultado se multiplica por 1000 para expresar el precio por kilogramo o por litro. Existen, sin embargo, productos para los cuales es preferible (debido al bajo contenido de sus presentaciones) que el precio se exprese en pesos por 100 miligramos o 100 mililitros, particularmente en artículos de higiene personal.

Ejemplo:

La botella de 330 mililitros de agua natural Bonafont, registró un precio de \$3.10.

Aplicando la fórmula tenemos:

$$\text{Precio por unidad de medida} = \frac{\$3.10}{330 \text{ ml}} = 0.0094 \text{ \$/ml} \times 1000 = \$9.39$$

En esta presentación, el precio por litro fue de \$9.39.

¿Cuándo conviene realmente calcular el precio por unidad?

Como se mencionó anteriormente, es de esperarse que a mayor contenido de una presentación, menor será su precio por unidad. Sin embargo, como pudo apreciarse en los ejemplos anteriores, los casos donde no se da esta situación no son tan aislados ni esporádicos como podría pensarse.

Resulta conveniente, por lo tanto, calcular el precio por unidad de medida al comparar presentaciones de los siguientes productos:

Aceite vegetal



Alimentos para mascotas



Detergente para ropa



Cereal instantáneo



Jabón de tocador



Leche en polvo



Papel higiénico



Pasta dental



Refresco



Galletas dulces



Galletas saladas



Fotos José Rodríguez

Por último, procure comprar presentaciones de mayor cantidad cuando los precios sean atractivos, sin olvidar la fecha de caducidad de los mismos, así como el consumo promedio en su hogar y el espacio disponible en casa para almacenarlos. ■

Fuente Dirección de Estudios Sobre Consumo, Profeco

Haga valer sus derechos

Calidad de la telefonía celular

Por José Armando Aguilar



Desde agosto del año pasado la Comisión Federal de Telecomunicaciones (Cofetel) emitió un Plan Fundamental de Calidad que obliga a las empresas de telefonía celular a cumplir con ciertos estándares de eficiencia en sus servicios, así como a proporcionar información detallada a los usuarios sobre los mismos. A más de un año de distancia comienzan a acatarse las disposiciones.

Se trata, sin duda, de un servicio revolucionario. En un principio, objeto del deseo de millones de mexicanos, pero sólo posesión de unos cuantos privilegiados: para ser exactos, de 64 mil usuarios en 1990, una cifra que seis años después ya superaba el millón. Para 1997 el número de personas con celular casi se duplicó, y en 1998 la cantidad ya se había triplicado: 3 millones 349 mil usuarios. Así comenzó el ascendente camino de la telefonía celular.

El auge llegaría hacia fines de 1998, cuando la gran mayoría de los mexicanos, resignados a no tener la posibilidad de hablar por teléfono mientras caminaban por las calles, se enteraban de que a partir de ese momento “el que llamaba, pagaba”, modalidad que reducía de manera considerable el costo de mantener un celular. Sólo había que marcar 044 y la clave del área local antes del número telefónico, pero eso era lo de menos.

En la actualidad, pocas tecnologías son tan comunes entre la población, y quienes antes mostraban orgullosos su celular prendido a la cintura, hoy lo guardan porque ya no es un artículo de distinción ni de relevancia. Se trata, pues, del servicio de comunicación móvil más solicitado por la población: de cada cien habitantes 29 tiene un celular, esto es, **33 millones 267 mil usuarios** hasta junio de este año (lo que sobrepasa por mucho las 17 millones 222 mil líneas fijas que existen). Un mercado nada despreciable, en auge y que requiere, cada vez más, de una mejor protección para los consumidores.

Buzón de voz ¿tengo que pagar?

En lo que se refiere a las reglas de cobro del buzón, la Cofetel emitirá en corto plazo una resolución que establecerá el mecanismo por medio del cual todo usuario que llame a una línea telefónica que cuente con el servicio de correo de voz podrá elegir finalizar la llamada sin cargo alguno. Dicho mecanismo, obligatorio para todos los concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones que intervienen en el establecimiento de una llamada telefónica enviada hacia un correo de voz, consiste en transmitir un mensaje que advierta al usuario que al término del último tono, la llamada será enviada al correo de voz, por lo que será motivo de cobro.

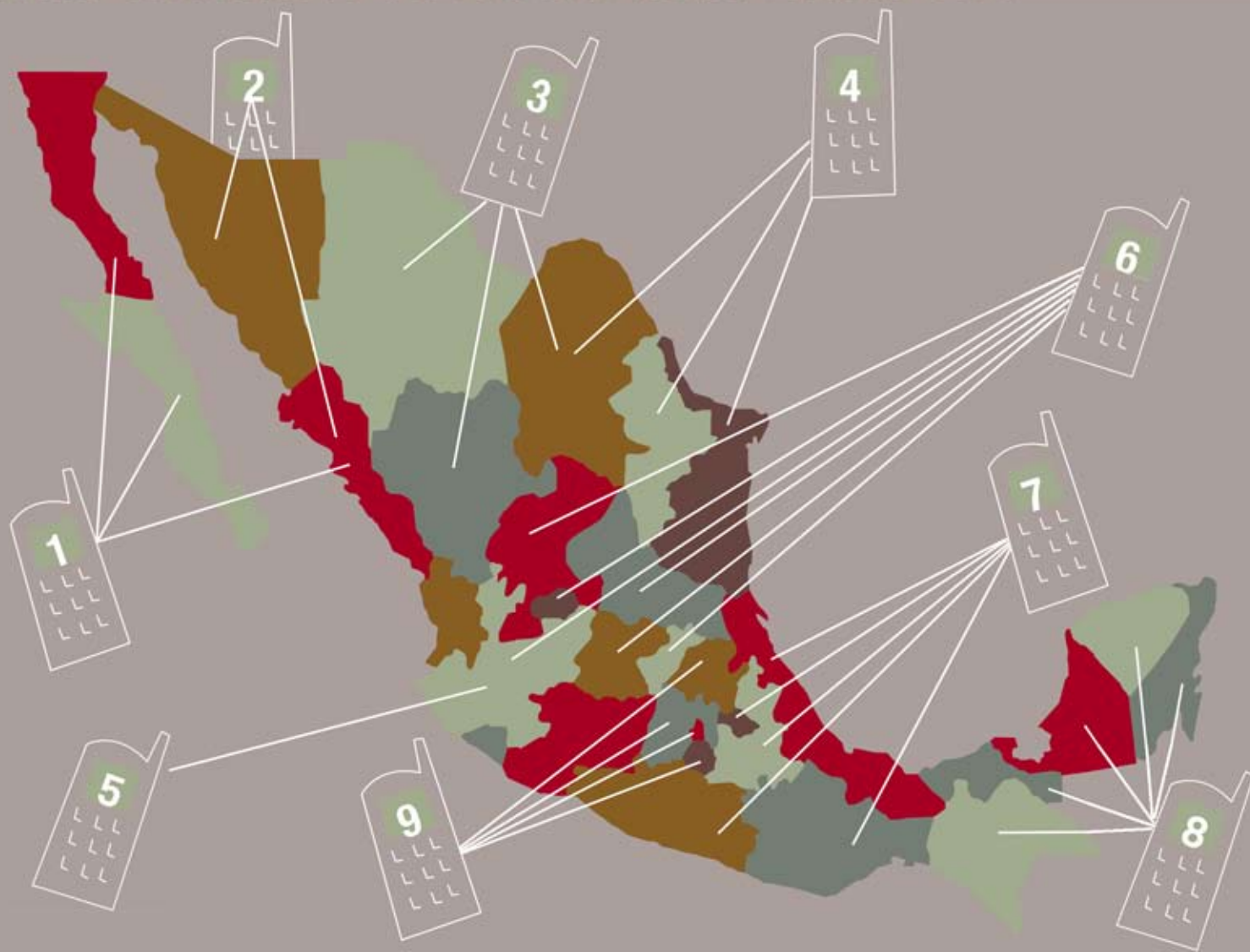


El Plan de Calidad

El 5 de agosto de 2003 la Comisión Federal de Telecomunicaciones (Cofetel) publicó en el Diario Oficial de la Federación el Plan Técnico Fundamental de Calidad de las Redes de Servicio Local Móvil, que tiene como objetivo principal "establecer las bases para que el servicio [de telefonía] local móvil se preste en mejores condiciones de calidad en el territorio nacional, en beneficio de los usuarios". De acuerdo con el ingeniero Javier Juárez Mojica, director de Modelos y Planeación de

la Cofetel, la idea es "que de manera automática, las mismas centrales de conmutación que tienen las empresas (donde se registra toda la información al momento de hacer una llamada: quién llama, quién contesta, si la comunicación se completó y la duración de ésta, entre otras cosas) midan la calidad del servicio en todo el país y lo reporten a la Cofetel, algo que antes no se podía hacer". Así pues, y para entender mejor el Plan de Calidad, éstas son algunas de las disposiciones que las empresas de telefonía celular (los concesionarios) deben cumplir:

Regiones de telefonía celular



Porcentajes. celulares y hábitos de uso

- Porcentaje de usuarios que considera que el precio por el uso de su celular es muy o algo caro: **51%**
- Porcentaje de consumidores que gasta en promedio \$100 al mes en su teléfono celular: **23%** (20% gasta de \$101 a \$200 y 17% de \$201 a \$300, entre otros porcentajes).
- Porcentaje de usuarios que considera su servicio de telefonía celular como bueno: **61%**
- Porcentaje que habla de 1 a 15 minutos al día: **66%** y **14%** lo hace de 16 a 30 minutos, como los más representativos.
- Porcentaje de consumidores que adquirió su celular bajo el esquema de prepago o tarjeta: **79%**

Fuente www.reforma.com, encuesta telefónica nacional realizada por Grupo Reforma



De los indicadores de calidad:

- El porcentaje de intentos de **llamadas no completadas** no debe ser mayor a 3% del total de los intentos originados de la red del concesionario y los recibidos de otras redes. Una llamada no completada es aquella en la que el usuario realiza de forma correcta la marcación, pero no se logra la llamada.
- De igual manera, el porcentaje de **llamadas caídas**, aquellas que una vez establecidas se interrumpen por cualquier causa ajena a la voluntad de los usuarios, no deberá ser mayor a 3%.
- Se vigilará también el porcentaje de **radio base con bloqueo**, esto es, cuando durante una hora cualquiera del día, el 2% de los intentos para originar o terminar una llamada no se completaron.

Para obtener estas y otras evaluaciones de calidad, las empresas utilizarán los datos obtenidos por sus propios equipos. En caso de no cumplir con los parámetros que establece el Plan, los concesionarios deberán entregar un informe donde señalen las causas por las que no se cumplió, el plazo en el que se comprometen a corregir las fallas y las acciones que llevarán a cabo para lograr este fin.

Por supuesto, la Cofetel, cuando lo considere necesario, realizará verificaciones para asegurar la veracidad de la información proporcionada por los concesionarios.

Región	Cobertura
1	Baja California, Baja California Sur, Sonora (San Luis Río Colorado).
2	Sinaloa, Sonora (excluyendo San Luis Río Colorado).
3	Chihuahua, Durango, Coahuila de Zaragoza (Torreón, San Pedro, Matamoros, Francisco I. Madero y Viesca).
4	Nuevo León, Tamaulipas, Coahuila de Zaragoza (excluyendo los municipios de la región Norte).
5	Jalisco (excluyendo los municipios de la región Centro), Michoacán de Ocampo, Nayarit, Colima.
6	Guanajuato, San Luis Potosí, Zacatecas, Querétaro de Arteaga, Aguascalientes, Jalisco (Lagos de Moreno, Encarnación de Díaz, Teocaltiche, Ojuelos de Jalisco, Colotlán, Villa Hidalgo, Mezquitic, Huejuquilla el Alto, Huejúcar, Villa Guerrero, Bolaños, Santa María de los Ángeles).
7	Veracruz, Puebla, Oaxaca, Guerrero, Tlaxcala.
8	Chiapas, Tabasco, Yucatán, Quintana Roo, Campeche.
9	Estado de México, Distrito Federal, Hidalgo, Morelos.

Fuente www.cofetel.gob.mx

Sobre información y atención al usuario

“Esta parte del Plan de Calidad es de gran interés para los consumidores, porque muchas veces la mala percepción del servicio que tienen los usuarios se debe a la falta de información, o más bien, a la nula información que reciben de parte de los proveedores”, afirma el ingeniero Juárez Mojica. He aquí presentamos parte de la información que las compañías de telefonía celular deberán otorgar a sus clientes:

- **Mapas de cobertura.** Información gráfica de la cobertura garantizada vigente, por cada tecnología de acceso que utilice el prestador del servicio (GSM, TDMA, CDMA). También deberá advertirse al consumidor que dentro de la cobertura garantizada pueden presentarse condiciones que afecten el servicio, como las características técnicas y el estado del teléfono utilizado, o el uso de éste en el interior de algunos edificios, sitios subterráneos, helicópteros, etcétera.
- **Descripción de los servicios.** Información por escrito que describa las características y alcances de cada uno de los servicios ofrecidos: servicio local, de larga distancia, de usuario visitante (*roaming*), de datos, entre otros.
- **Información de tarifas.** Las aplicables a cada uno de los servicios ofrecidos. Toda esta información deberá ser publicada en las páginas de internet de las compañías telefónicas, y también deberá estar disponible para los usuarios que la soliciten.

Además, las empresas deberán presentar, para ser aprobado por la Cofetel, un **sistema de atención telefónica gratuita** para atender las preguntas y quejas de los usuarios, mismo que deberá cumplir con las siguientes características: estar disponible las 24 horas del día todos los días del año; acceso con un número 01-800 (gratuito para todo el país), tiempo de espera entre la marcación y la comunicación no mayor a 10 segundos, y un tiempo de espera no mayor a 30 segundos cuando, en horas hábiles, el consumidor elija hablar con un representante.

Toda esta información (tanto los indicadores de calidad como la información que debe recibir el público) será publicada este mismo año en la página de internet de la Cofetel (www.cofetel.gob.mx) con el fin de ser una guía para el consumidor que desea contratar o que ya cuenta con este servicio. En caso de que los concesionarios no cumplan con lo dispuesto en el Plan de Calidad, serán sancionados conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones.

En palabras del ingeniero José Luis Peralta Higuera, director general de Planes Fundamentales de Telecomunicaciones de la Cofetel, “con este plan se establecen las bases para fomentar la sana competencia entre los diferentes prestadores del servicio, a fin de que éste se proporcione con mejores precios, diversidad y calidad en beneficio de los usuarios”.

Consumidores

Estas son el número de quejas contra proveedores de telefonía celular registradas en Profeco de enero de 2003 hasta julio del 2004:

Compañía	Quejas
Radio Móvil Dipsa (Telcel)	3,202
	Iusacell
1,639	
Telefónica MoviStar (Pegaso)	1,654
	Unefon
623	

Los principales motivos de reclamación fueron **cobro**

Fuente Dirección General de Quejas y Conciliación, Profeco

Foto Archivo

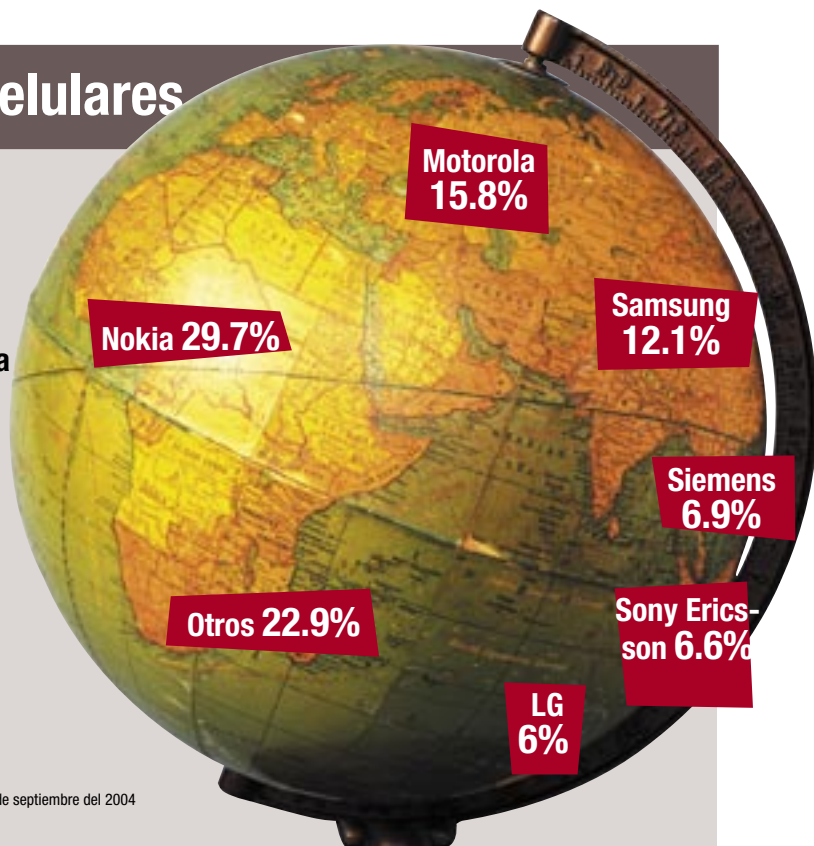


El mercado mundial de celulares

Así es como se repartieron el mercado los fabri-cantes de teléfonos celulares hasta el primer semestre de este año:

De acuerdo con una proyección de la empresa de investigación y análisis sobre la industria global Gartner, las ventas de teléfonos celulares en todo el mundo rebasarán los **650 millones de aparatos** en el 2004. Sólo durante el segundo trimestre de este año, se vendió una cifra récord de **156 millones de celulares**. Sin embargo, analistas de Gartner consideran que este ritmo de ventas será insostenible, por lo que podría haber una caída a principios de 2005.

Fuente Periódico *El Financiero*, 3 de septiembre del 2004



La resistencia de las empresas

Desde la publicación del Plan de Calidad de la Cofetel, todos los concesionarios de telefonía móvil del país (Telcel, Unefon, las empresas del grupo Iusacell y las empresas del grupo Telefónica Movistar) presentaron un recurso de amparo contra la implementación del Plan de Calidad. Esto se debió a varias razones, por ejemplo, argumentan "que la Cofetel no tiene facultades para emitir disposiciones de carácter general en materia de calidad del servicio, que no podemos establecer obligaciones en materia de información al usuario y que la regulación es excesiva", comenta el ingeniero Peralta.

Pero recientemente la Comisión ganó en definitiva los amparos interpuestos por Iusacell y Unefon, por lo que dichas empresas tienen que empezar a reportar a la Cofetel sus parámetros de calidad y hacer del conocimiento de sus usuarios la información de cobertura, servicios y tarifas, así como cumplir con todas las obligaciones establecidas en el Plan

de Calidad. Eso no es todo, también, afirma el ingeniero Peralta, "por la situación que guardan los procesos de litigio en los tribunales, Telcel también está obligado a cumplir". Bajo estos antecedentes, la Cofetel espera que pronto Telefónica Movistar se sume a la lista. De ser así, los primeros resultados deberán publicarse en la página de internet de la Cofetel muy pronto.

Sea como fuere, no olvide que **Profeco** existe para proteger sus intereses como consumidor. Ante cualquier inconformidad con respecto a su servicio de telefonía celular no dude en comunicarse al Teléfono del Consumidor, 01-800-468-8722. También puede enviar un correo a cualquiera de las siguientes direcciones de la Cofetel: quejas@cft.gob.mx y buzon@cft.gob.mx

Fuentes Entrevista con el ingeniero José Luis Peralta Higuera, director general de Planes Fundamentales de Telecomunicaciones de Cofetel
• Ingeniero Javier Juárez Mojica, director de Modelos y Planeación de Cofetel • Plan Técnico Fundamental de Calidad de las Redes del Servicio Local Móvil • www.cofetel.gob.mx



Nopal

(*Opuntia ficus-indica* (L.) Miller)



Foto Juan José Morín

Por Luis Amador

El nopal es una de las plantas que más se consumen en nuestro país. Además de aportar un gran número de vitaminas y minerales a nuestra dieta, con sus bien conocidos efectos terapéuticos contribuye a combatir la diabetes y el estreñimiento, por mencionar sólo algunas de sus cualidades.

El nopal es una planta nativa de Mesoamérica, en particular de México, y se cultiva en todo el país. Crece principalmente entre los 900 y casi los 3 mil metros sobre el nivel del mar, en climas seco, semiseco y templado.

En el Distrito Federal, Morelos y Tlaxcala, el nopal se toma en ayunas para combatir la diabetes, ya sea en un licuado, crudo con limón o cocido como ensalada. También se hace un cocimiento con raíces de nopal, tejocote y zarzamora, que se bebe como agua de uso.

Para padecimientos digestivos como la diarrea, con la raíz del nopal se prepara un cocimiento, y por otro lado se prepara un atole con masa de maíz y guayaba; estas bebidas deben tomarse en la mañana y en la noche; además se usan para casos de gastritis, cólicos intestinales y úlceras internas.

El nopal se usa también en problemas pulmonares, en el parto y contra la inflamación de los riñones. Las pencas asadas se aplican como cataplasmas para tratar problemas en los bronquios, quemaduras e inflamaciones

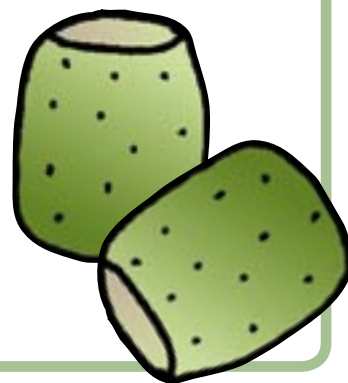
Planta carnosa y perenne (siempre verde)

Perteneciente a la familia de las cactáceas; puede alcanzar de 1 a 5 metros de altura; tiene un tronco definido con ramas o pencas suculentas, aplanadas de forma oval u oblonga, de color verde que, cuando están tiernas, se les conoce como nopalitos. En éstos son visibles unas protuberancias llamadas areolas, sobre las que nacen hojitas, así como espinas grandes y pequeñas conocidas como *ahuates*, que en la penca madura son escasas.



Foto Archivo

Los nopales florecen de marzo a junio, y fructifican de julio a agosto; tienen flores de color amarillo o anaranjado que nacen en los bordes de las pencas. Los frutos o tunas son bayas carnosas y dulces de color verde, amarillento, naranja, rojo o púrpura, y albergan numerosas semillas.



Para saber más...

- **Selecciones del Reader's Digest, *Plantas medicinales. Virtudes insospechadas de plantas conocidas*, Selecciones del Reader's Digest, México, 1987.**
- **González, D.A., M.E.L. Rojas y H.J.N. Arreola, *El género Opuntia en Jalisco*, Universidad de Guadalajara, Comisión Nacional para el Conocimiento y Uso de la Biodiversidad, México, 2001.**
- **Monroy-Ortiz, C. y P. E. Castillo, *Plantas medicinales utilizadas en el Estado de Morelos*, Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México, 2000.**
- **Vázquez, A.A. y J.M. Medina, *El nopal*, Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, México, 1981.**
- **Villegas y de Gante, Marina, "El nopal como alimento tradicional mexicano" en *Cuadernos de Nutrición*, Instituto Nacional de la Nutrición, México, 1995, 18(3), pp. 14-19.**

Nombres comunes

Al nopal se le conoce como nopal de Castilla, tuna de Castilla, higo de Indias, tuna de campo, tuna mansa, nopal pelón, nopal sin espinas, *nopalli*, *nochtli* y *tenochtli* (náhuatl).



Ilustraciones Mónica Miranda

de la piel.

Para bajar de peso, se licuan unos nopalitos con perejil y la mezcla se toma en ayunas. Si se consumen con regularidad, los nopalitos asados o cocidos combaten el estreñimiento y normalizan el ritmo intestinal. Su baba, aplicada sobre la piel, disminuye las molestias de quemaduras y elimina la erisipela (enfermedad eruptiva). En general, el nopal tiene propiedades diuréticas e hipoglucémicas (baja los niveles de glucosa en la sangre) y es útil como tónico cardíaco. Estudios farmacológicos han demostrado su eficacia contra la bacteria *Escherichia coli*, responsable del cólera.

Sin embargo, recordamos a nuestros lectores que el uso de las plantas medicinales debe realizarse bajo la supervisión de un médico con conocimientos de medicina tradicional. ■

Fuente Colaboración de las biólogas Marina Villegas y de Gante, jefa del Laboratorio de Etnobiología y Etnobotánica; María Eugenia Ordorica Vargas y Delfina Ramos Zamora, de la Escuela Nacional de Ciencias Biológicas del Instituto Politécnico Nacional

La gripe

Si usted es de los que cree que una gripe no requiere de mucha atención, piénselo dos veces antes de irse a trabajar o correr un maratón con un gripón loco, pues un resfriado mal atendido puede convertirse en una enfermedad grave.

Por Sandra Sandoval



La gripe es una enfermedad a la que, de tan común, no solemos prestarle suficiente atención... hasta que se complica y se convierte en laringitis, bronquitis o neumonía.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la gripe como una enfermedad infecciosa y muy contagiosa causada por un virus altamente inestable que se propaga rápidamente alrededor del mundo en epidemias estacionales que afectan al 10% o 20% de la población total mundial.

El neumólogo Francisco Navarro, jefe del Servicio de Neumología y Cirugía de Tórax del Hospital General de México, explica que la gripe o resfriado común es un síndrome de las vías respiratorias altas (nariz, faringe y senos paranasales), normalmente producido por el adenovirus o el virus de la parainfluenza.

¿Cuerpo cortado?

Los síntomas de la gripe son bien conocidos por todos: tos seca, dolor de garganta, congestión y secreción nasal abundante, irritación ocular, escalofríos, fiebre, debilidad y dolores de cabeza, musculares y articulares.

La forma más común de contagio es mediante la saliva. Cuando una persona está enferma y estornuda, deja pequeñas gotas de saliva suspendidas en el aire que pueden contagiar a otra persona si las inhala.

La influenza

La influenza presenta las mismas características que la gripe común, pero los síntomas son mucho más severos, como fiebre mayor a 38 grados, dolor muscular intenso y postración.

En el caso de los niños, pueden tener náusea, vómito o diarrea antes de que la enfermedad se manifieste. La mayoría de los enfermos se recuperan entre los dos y siete días, sin embargo, las personas con enfermedades crónicas degenerativas o los ancianos pueden presentar complicaciones graves.

El virus de la influenza se manifiesta con mayor intensidad entre octubre y mayo, y se distingue del resfriado común no sólo por sus síntomas, sino también porque puede convertirse en epidemia, según la variante del virus de que se trate.



Ilustraciones Roberto Paz

Por lo anterior, es importante que las personas enfermas eviten acudir a lugares concurridos, se tapen la boca con un pañuelo al estornudar, no saluden de forma directa (beso o mano) y se laven las manos con frecuencia, sobre todo si conviven con niños menores de 5 años y adultos mayores de 60, pues éstos, al igual que las personas desnutridas, débiles, con enfermedades previas como enfisema, bronquitis, diabetes, enfermedades del corazón o del riñón, y pacientes que han recibido trasplantes, son más propensos a sufrir un contagio y a tener complicaciones posteriores.

La gripe no se cura con medicinas

Los mitos

- ▶ **Un caballito de tequila.** El tequila no mejora la enfermedad, a lo mucho, el paciente se sentirá más animado por los efectos del alcohol.
- ▶ **Baño de agua fría para la fiebre.** Contrario a lo que pudiéramos pensar, el agua fría provocará el aumento de la temperatura una vez concluido el baño. Es más recomendable un baño con agua templada.
- ▶ **Tomar antibióticos.** La gripe es una enfermedad viral, no bacteriana, por lo que no responde a los antibióticos. El uso de este tipo de medicamentos se recomienda únicamente para tratar o prevenir complicaciones, siempre bajo prescripción médica, pues su uso indiscriminado puede provocar una resistencia bacteriana.
- ▶ **Es malo bañarse.** El baño con agua templada y a una hora adecuada, por ejemplo, al medio día, no agravará la enfermedad, incluso, puede generar una sensación de bienestar en el enfermo.
- ▶ **Caldo de pollo, miel con limón y té.** Ayudan a disminuir algunas molestias ocasionadas por la gripe, como el congestiónamiento nasal o la resequedad en la garganta, pero en ningún caso la curan.

La vacuna

La OMS recomienda la inmunización anual contra el virus de la influenza y algunos virus de parainfluenza entre los meses de septiembre y diciembre, en especial, en la población vulnerable.

Esta vacuna se actualiza cada año y puede aplicarse a partir de los seis meses de edad. Para recibirla, pida informes en su centro de salud o solicite a su médico particular que se la aplique.

Como la gripe es una enfermedad viral, no existe un medicamento que la cure, sin embargo, hay algunos que pueden mitigar las molestias, como los analgésicos y antihistamínicos (antigripales), que ayudan a controlar el escurrimiento nasal, el ardor de ojos y la sensibilidad a la luz, entre otros.

Si usted se encuentra enfermo, ayude a su cuerpo para que pueda recuperarse: no practique ejercicio (al aumentar el ritmo de la respiración se inhalan mayor cantidad de impurezas y se contaminan más las vías respiratorias), evite las corrientes de aire, procure reposar, no fume y aléjese de los fumadores, use ropa que lo proteja del frío, beba muchos líquidos y para reforzar sus defensas, consuma frutas y verduras ricas en vitamina A y C, como la zanahoria, guayaba y naranja.

Las complicaciones (donde generalmente además del virus de la gripe interviene una infección bacteriana) se dan cuando la enfermedad ya no se encuentra en las vías respiratorias altas, sino también en las bajas (laringe, tráquea, bronquios o pulmones). "Entonces el paciente podrá tener laringitis (inflamación en la laringe), traqueitis (inflamación en la tráquea), bronquitis (inflamación de los bronquios) o hasta una neumonía (infección del tejido del pulmón)", señala el neumólogo Francisco Navarro. Cabe señalar que aunque la sinusitis, infección de uno o los dos senos paranasales, no se encuentra en el sistema respiratorio bajo, también puede ser una complicación derivada de una gripe.

El doctor Navarro recomienda que si la gripe dura más de 72 horas y el enfermo tiene fiebre mayor a 38 grados o cualquier síntoma distinto a los que generalmente padece durante un resfriado, no se automedique, pues pueden ser signos de alguna complicación. Lo mejor es acudir con el médico general para que éste lo valore y si es necesario lo canalice con un otorrinolaringólogo o neumólogo. ■

Fuentes Neumólogo Francisco Pascual Navarro Reynoso, jefe del Servicio de Neumología y Cirugía de Tórax del Hospital General de México • Sistema de Vigilancia Epidemiológica, "Influenza. Temporada 2003-2004" en *Epidemiología*, 30 de noviembre al 6 de diciembre de 2003, núm. 49, vol. 20, Secretaría de Salud • www.sesa-dgo.gob.mx • www.dgepi.salud.gob.mx

El difícil arte de vender Seguros

Sin duda es difícil vender una “seguridad” a futuro para una clientela joven y vital que vive al día; y se vuelve más complicado si lo que se vende tiene que ver con el lado de la pérdida, de que las cosas buenas tienen un fin. Al respecto, muchas agencias de publicidad dan palos de ciego, y sólo algunas se acercan al blanco.

Por Inés Marrón G.



¿En qué piensa cuando escucha “seguro de vida”? Tal vez piense en la más clara de las obviedades: lo que se asegura no es la perpetuación de la existencia, sino el bienestar económico de los deudos. Así que la premisa (“asegurar la vida”) es extraña desde el principio. Naturalmente, nadie quiere hablar de muerte, enfermedad, accidentes, pérdidas, robo, violencia o catástrofes naturales. En un mundo como el nuestro y, en particular, en este país, es poco común llamar a las cosas por su nombre y aceptar la realidad tal como es. Al menos, así pasa en la publicidad; especialmente en la

“ Cuando quieras a alguien así...”



publicidad de seguros.

Una campaña a ciegas

Recientemente hemos visto dos campañas con fuerte impacto. La primera, con mayor presencia, es la de GNP. En su propuesta, el Grupo Nacional Provincial retoma claramente los valores y las preocupaciones de la clase media y media alta. Aprovechando lo que ambas clases han tomado como un ideal, GNP se propone llegar a la parte más sensible de los corazones promedio. El eslogan adelanta una parte de su concepción: “Aseguramos lo más valioso que México tiene: lo que su gente vive”. Así, sin imágenes que la apoyen, la frase suena cursi pero no del todo carente de sentido. El problema surge cuando empiezan las imágenes...

...Un hombre camina frente a un exhibidor de televisores con cara de extraviado, comiéndose un helado como si fuera un niño, y después de haberle demostrado al mundo, desde su casa, la incapacidad que tiene para manejar una *handycam* (como si fuera necesario, la voz en *off* nos indica que este hombre “nunca ha ganado un Óscar”); este mismo hombre vuelve a hacer “de las suyas” frente a su hijo y otros niños en un camellón urbano tratando de domesticar un balón renuente a la torpeza de sus movimien-

tos. La moraleja es que un hombre semejante, sin atributos encomiables, es como cualquiera de nosotros y, por tanto, merece nuestro respeto. Debemos vernos reflejados en ese espejo y, por tanto, contratar un seguro. Pero el mensaje entre líneas –al menos para quien esto suscribe– es de terror: ¿un hombre así valdrá más cuando se cobre su seguro?

En otro anuncio de la misma campaña el asunto es aún peor: Fernando, de 45 años, tiene problemas muy serios: sólo ve películas donde hay hombres conduciendo, guarda el ticket del primer viaje realizado a Cuernavaca en *ese* auto, conserva un beso plastificado (como enmicado) en el asiento, y no abre las ventanas de su amadísimo auto (ya bastante viejo) porque no quiere que se le quite el olor a nuevo... Para alguien con sentido común, puede tratarse de un tipo a todas luces rarísimo, poco recomendable. Para Fernando, previsiblemente, ese auto no es sólo un auto: es *su* vida. También aquí uno espera que la vida del hombre, no sólo el auto, esté asegurada, exactamente por las mismas razones que en el caso anterior.

Como es natural, quienes elaboraron la campaña (Terán TBWA) no le ven ningún problema. En entrevista,

José Alberto Terán dijo: “[Estos] comerciales tienen que ver con la vida de las personas, porque éstas no piensan en un seguro sino en su familia, sus hijos, el esfuerzo que les ha costado hacerse de un patrimonio. Por ello, los mensajes son emotivos, positivos y optimistas”.

Sin duda, los publicistas fallaron a la hora de construir un personaje creíble, entrañable. No sólo eso, erraron a la hora de transmitir un mensaje claro y le complicaron las cosas al público a la hora de identificarse con el prototipo de asegurado que ellos proponen en sus comerciales.

Una campaña que se acerca al blanco

La otra campaña de seguros que ha corrido paralela a la de GNP, aunque con menor intensidad, es la de Génesis Metlife. Su estrategia publicitaria se parece ligeramente a la de GNP, en especial en cuanto a la aproximación: también aquí se apela a los mismos valores e ideales y se propone una visión entrañable y conmovedora que aspira a sacudir las fibras emocionales del público.

El anuncio, realizado por Simón Bross, de la productora García Bross, narra la historia de una madre joven que lleva a su pequeño hijo al kínder



Fotos José Rodríguez

y lo entrega a la maestra a la entrada de la escuela. Conforme avanzan los segundos en el comercial, entendemos que será el primer día del niño

sin su mamá: será su primer día de clases. La angustia se apodera de él y, de pronto, también de la madre (y de la pobre maestra). Así, se nos presenta sin tapujos el dolor de la separación y se abre la posibilidad de que la brecha crezca: la separación de estos dos seres que se aman y necesitan podría ser, ¿por qué no?, permanente. La voz en *off* lanza frases que buscan apelar al ambiguo y doloroso sentimiento de desprenderse de lo querido: "Cuando quieras a alguien así...", reza el locutor de este anuncio mientras la joven madre se estruja las manos conforme se le estruja el corazón.

La propuesta es mucho más cruda y directa. El sentimiento de amor profundo sólo tiene sentido, en el comercial, si está asociado a la pérdida. Y eso es lo que ellos venden: la posibilidad de que el público acepte la realidad, la asuma, y actúe en consecuencia. Sin embargo, este comercial –ganador del

Oro en el Festival FIAP 2004– emplea un truco que los consumidores están obligados a detectar: juega con las fantasías catastrofistas de la gente.

Tal vez no podría ser de otra manera. Las compañías aseguradoras están metidas en el difícil arte de vendernos una ambigüedad. Lo bueno existe... pero suele perderse. Cuanto más valores algo, más dolorosa será su pérdida. Así, los publicistas echan mano de una tradición cultural (como la nuestra) que suele tirarse al drama. Emplean distintas estrategias para convencer a su público de que la felicidad se acaba, que el amor no es para siempre, que la gente nace, crece, se enferma y muere. Tienen que hacernos un poco temerosos de la vida y sus contingencias.

De esta manera los consumidores debemos observar que precisamente en eso, la pérdida, radica el negocio de las aseguradoras, fatal para nosotros y redituable para ellas. ■

¿Por qué hay tantas aseguradoras en México?

En nuestro país hay más de 50 empresas con licencia para vender seguros. De ellas, más de 30 tienen una gran gama de productos (de vida, de salud, contra catástrofes y robo, etcétera). De hecho, es notable la liga que existe, al menos en la mente del consumidor, entre los seguros de vida y de gastos médicos mayores. Esto no sucede en otros países, o no sucede necesariamente. Pero México tiene condiciones demográficas muy particulares: el 60% de los mexicanos tiene entre 15 y 64 años, y tan sólo el 4% de la población es mayor de los 65 años.

Lo anterior favorece el crecimiento del mercado de seguros, en particular si consideramos que, de ese 60%, más de la mitad es gente joven, productiva y en edad de formar o consolidar un patrimonio. A ellos, precisamente, están enfocados los seguros. Quien está por hacerse de una casa, acaba de tener un hijo o recibió un buen aumento de sueldo en el trabajo, es más susceptible de comprar un seguro de vida, de gastos médicos mayores y contra robo de autos o propiedades.

Sea como fuere, al tomar una decisión, los consumidores debemos separar lo real de lo ficticio: debemos optar por una opción que se ajuste a nuestros bolsillos y a nuestras genuinas inquietudes, pensando con la cabeza, más que con el corazón.



Foto Archivo

¡Arrrrroz!

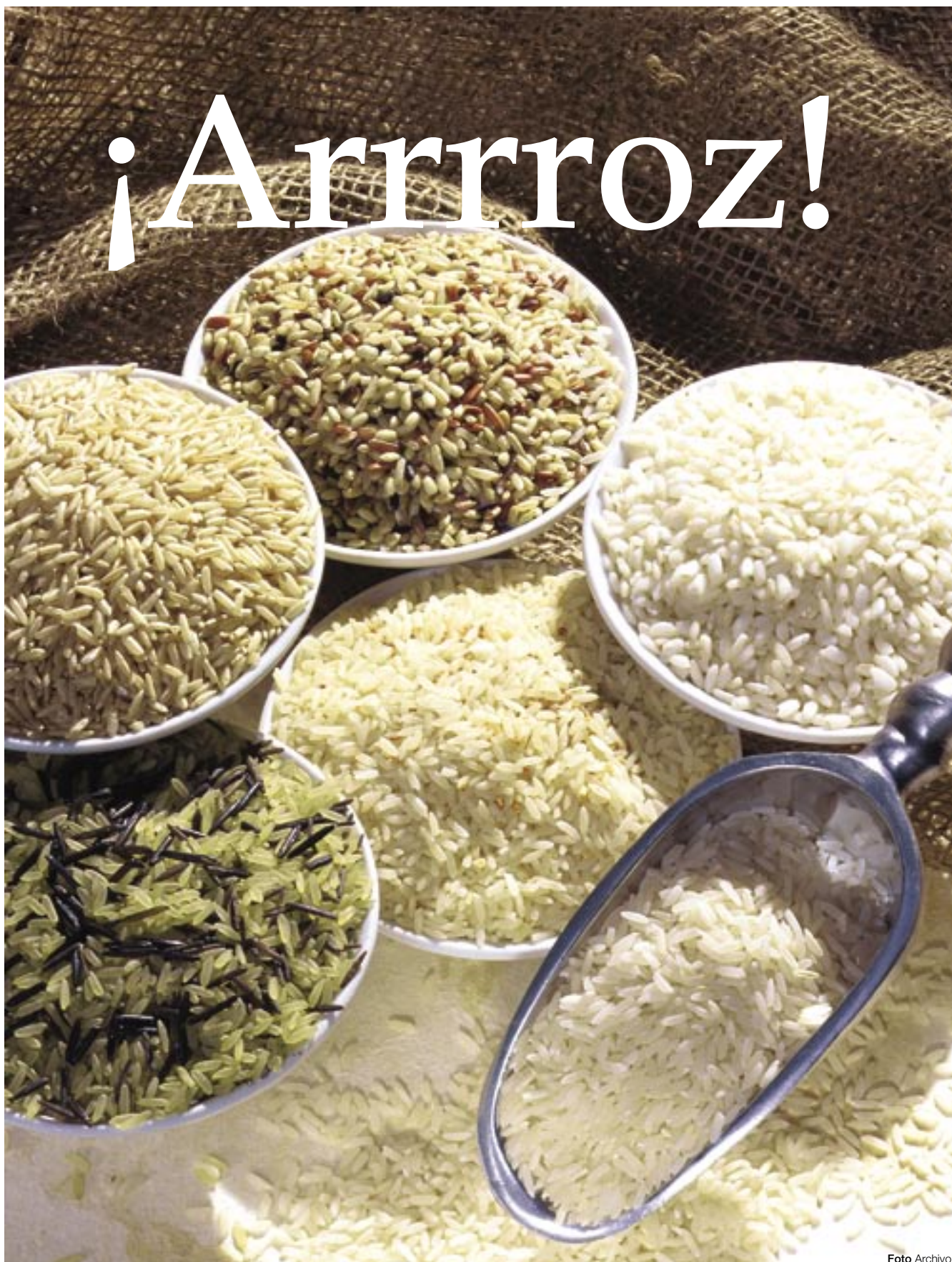


Foto Archivo

El arroz es un alimento básico para más de la mitad de los habitantes de nuestro planeta; es tan importante que algunos pueblos agricultores del sureste asiático –de donde proviene– lo comparan con una **pepita de oro**; no por nada la Asamblea General de las Naciones Unidas declaró el **2004** como el **Año Internacional del Arroz**. Por Luis Amador

El arroz es uno de los cereales más antiguos cultivados en el mundo. Es originario del sureste asiático, en donde se le conoce desde hace 7 mil años. De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO, por sus siglas en inglés), el arroz constituye el alimento básico de más de la mitad de la población mundial. En el caso de México, el arroz se encuentra entre los alimentos principales de la población, después del maíz, el frijol y el trigo.

Para todos los gustos

Con el fin de mejorar la calidad y el rendimiento del cultivo de este grano, han surgido distintos tipos de arroz, los cuales se distinguen entre sí por su tamaño, propiedades alimenticias y culinarias, resistencia a las enfermedades y plagas, etc.

Grano largo. Es el de grano más largo y delgado (supera los 6 milímetros de longitud). Tiene menos contenido de almidón que otras variedades y por ello presenta gran resistencia al empaste (a batirse). Es muy utilizado para preparar ensaladas y guarniciones. Si durante la cocción se añade jugo de limón al agua, se acentúa su blancura.

Grano medio. Es un grano más corto y grueso que el anterior; tiene una forma más redondeada, y al cocinarlo tiene una textura más suave y tierna.

El camino a nuestra mesa

Como todos los cereales, el arroz crece en espigas y, cuando aún está en la planta, el grano tiene una apariencia verdosa que va adquiriendo un color café claro a medida que madura. Una vez cosechado, el arroz pasa por diversos procesos hasta quedar de color blanco, que es como se vende en el mercado.

Refinación. En primer lugar, se retira la cascarilla que protege al grano cuando está en la espiga, así se obtiene el arroz moreno o integral, rico en vitaminas del grupo B, minerales y fibra.

A continuación, se elimina parcial o totalmente la cutícula o salvado que recubre al grano y el germen. Sin embargo, con este proceso se elimina parte de su contenido nutricional.

Por último, el arroz se pule con glucosa u otro material para resaltar su blancura; además se le retira por completo el germen, para evitar que se eche a perder.

Restauración. En algunas ocasiones, para compensar la pérdida de nutrimentos del arroz durante los procesos anteriores, el grano se sumerge en una solución de vitaminas hidrosolubles. Por esta razón, el arroz restaurado no debe enjuagarse antes de cocinarlo, pues perdería sus propiedades nutricionales.

Al final del proceso de refinación, el grano de arroz blanco ha perdido un 15% de su peso, pero queda intacto su contenido energético.

Si se sobrepasa el tiempo de cocción, tiende a empastarse. Es la variedad de arroz que más se consume en nuestro país y con el que se prepara una gran cantidad de platillos, como la paella.

Grano corto o redondo. El grano de este tipo de arroz es el más corto y pequeño y se cuece muy rápido. Contiene gran cantidad de almidón y al cocinarlo adquiere una textura cremosa. Es el más utilizado para preparar *risotto* (arroz cremoso) y postres como

arroz con leche.

Ahora bien, dependiendo del proceso industrial al que se sometan, estos tipos de arroz se comercializan en las siguientes variedades:

Arroz moreno o integral. Es de grano medio o largo y de color más oscuro, debido a que conserva parte del salvado. Requiere de más tiempo para cocinarse (unos 45 minutos) y tiene un sabor parecido a la nuez y cierta textura masticable debido a la fibra dietética.



Foto Archivo

Aporte nutrimental por cada 100 g de arroz (cocido)

	Arroz blanco	Arroz integral
Energía (kcal)	109	119
Hidratos de carbono (g)	24.2	25.5
Proteínas (g)	2	2.5
Grasas (g)	0.1	0.6
Fibra (g)	0.2	0.3
Fósforo (mg)	28	73
Potasio (mg)	28	70
Calcio (mg)	10	12
Hierro (mg)	0.2	0.5
Vitamina B1 (mg)	0.02	0.09
Vitamina B2 (mg)	0.01	0.02
Niacina (mg)	0.4	1.4

Arroz con clase

En el mercado hay una gran variedad de clases de arroz, cuyos precios son variables. Antes de comercializarse, se hace una selección previa de los granos y se divide en tres categorías distintas que se relacionan con el porcentaje de granos de arroz enteros:

(92%)	(87%)	(80%)
Extra	Primera	Segunda

Así, a la hora de comprarlo, usted debe tener en cuenta el aspecto general del grano, su forma, tamaño y grado de limpieza; evite los granos que tienen motas o brechas, o que están oscuros y partidos.

Para conservar el arroz, guárdelo en un envase hermético en un lugar fresco y seco. El arroz blanco puede guardarse indefinidamente, sin embargo, es conveniente consumirlo durante el primer año después de la compra. Por otro lado, el arroz integral y las mezclas de arroz tienen una vida más limitada; sin abrir el empaque, pueden durar hasta seis meses.

Su consumo se ha popularizado, pues aporta más fibra que el arroz refinado y retiene un poco más de tiamina, riboflavina y niacina.

Arroz vaporizado o parboiled. Es fácil de preparar y no se pega. También tiene más nutrimentos que el arroz blanco, sin embargo, requiere más tiempo de cocción y no absorbe tan bien los sabores de los ingredientes con los que se acompaña.

Arroz glutinoso. Por su gran contenido de almidón, este arroz se empasta una vez cocinado, esto lo hace idóneo para preparar platillos de la cocina

china o japonesa, como el *sushi*.

Arroz aromático. Tiene un aroma muy particular que lo hace muy apetitoso. Se utiliza para preparar platillos típicos del sureste asiático, en muchos de los cuales se agrega azafrán para darle color y sabor. En este grupo se encuentra el arroz tailandés, el cual tiene un delicado olor a jazmín.

Además de deliciosos...

El arroz es un alimento de fácil digestión, contiene proteínas, hidratos de carbono, vitaminas y minerales. Por otro lado, el arroz tiene un sabor

neutro que combina muy bien con otros alimentos, como carnes, pescados, salsas, verduras, legumbres, etc.; por ejemplo, en Cuba es tradicional el arroz con frijoles (moros y cristianos) y en Asia el arroz con pescado.

El principal componente del arroz es el almidón (70 a 80%), un hidrato de carbono que se encuentra en los cereales, las hortalizas y los tubérculos, como las papas. El almidón está compuesto por amilosa y amilopectina, y sus proporciones determinan sus características culinarias. Así, a mayor proporción de amilopectina, los granos quedarán más pegajosos entre sí.

El contenido de proteínas en el arroz es de alrededor de 7%, y además contiene tiamina (vitamina B1), riboflavina (vitamina B2) y niacina (vitamina B3), así como fósforo y potasio. Sin embargo, en el proceso de refinación y pulimento, el arroz pierde hasta el 50% de su contenido en minerales y el 85% de las vitaminas del grupo B, sin variar significativamente su contenido de hidratos de carbono.

¿Comerlo o no comerlo?

El consumo de arroz, dentro de una dieta equilibrada (de 2 a 4 veces por semana), ayuda a las personas que padecen hipertensión arterial y disminuye las concentraciones altas de colesterol en la sangre. Sin embargo, las personas con diabetes deben con-

Arroz, *Oryza sativa*

El arroz es una planta herbácea anual de la familia de las gramíneas. Tolera todo tipo de climas y suelos, de ahí su amplia difusión en todo el mundo.

De las 23 especies de *Oryza* que existen, sólo se cultivan dos: la *O. sativa*, originaria de Asia, y la *O. glaberrima*, de África.

Foto José Rodríguez

El arroz en México

En los años 80, nuestro país importaba el 0.28% del arroz necesario para consumo interno. En contraste, durante 2002, de un millón de toneladas requeridas, tuvo que importarse el 80%.

Entre otras razones, esto se debe a los precios bajos del arroz importado y al desconocimiento del consumidor en cuanto a la calidad del producto mexicano. Según un estudio realizado por el Consejo Mexicano del Arroz en el 2000, el 90% de las amas de casa no sabían que existieran diferencias entre el arroz mexicano y el extranjero, ni que el nuestro fuera de mejor calidad. Actualmente, todavía el 50% de las consumidoras no busca el producto mexicano.

Para distinguir nuestro arroz fácilmente, las principales marcas mexicanas tienen un sello especial del Consejo Mexicano del Arroz en el paquete, lo que garantiza su origen y que cumple con las normas de calidad. ¡Búsquelo!



ducir las concentraciones de colesterol en la sangre) y silicio (un elemento que participa en la formación de huesos y cartílagos), por lo que el arroz integral se recomienda para personas que se restablecen de una fractura (sobre todo adultos mayores, cuyo proceso de cicatrización es muy lento) y para prevenir la osteoporosis.

Además, está ampliamente recomendado para personas expuestas a un gran desgaste físico, ya sea por el trabajo o por la práctica de ejercicio. Sin embargo, en caso de sobrepeso, obesidad y diabetes, el consumo de arroz, como el de cualquier otro alimento, debe hacerse con mesura. 🍚

Fuentes Doctor Héctor Bourges, Director de Nutrición, Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán • www.fao.org/rice2004/es/index_es.htm • www.gro.itesm.mx/agronomia2/extensiones/CArrozIndicadedecultivo.html • www.consumer.es/web/es/nutricion/

Fuente Eduardo Torreblanca, "Prodigio de México", *El Universal*, 29 de julio de 2004, en www.eluniversal.com.mx





Macarrones estizos

Mucha fibra, poco colesterol



Este Platillo Sabio Profeco combina ingredientes de la cocina mediterránea, como la pasta y el pimiento morrón, y la mexicana, como los frijoles y el chile verde. Es importante resaltar que este guiso no contiene colesterol, y que los frijoles aportan una cantidad importante de ácido fólico.

Plumas, tornillos, coditos...

Aunque en el mercado hay una gran variedad de formas de pasta (**fideos, macarrones, ravioles, canelones y muchas más**) todas están elaboradas a base de sémola de trigo duro, hidratada y amasada. Algunas pastas están enriquecidas con huevo; otras se adicionan con diversos nutrimentos.



Jugosa y versátil



El **jugo de zanahoria** es uno de los alimentos con mayor contenido de **carotenos** (forma vegetal de la vitamina A).

Al comprar zanahorias, elija las de **aspecto fresco** y **color naranja** brillante. Asegúrese de que no estén muy gruesas ni se sientan blandas al tacto; las manchas verduscas son señal de madurez excesiva.

Sana Zanahoria

Las zanahorias contienen azúcares y son ricas en vitamina A y minerales como yodo y potasio.

También proporcionan una cantidad importante de fibra dietética, sobre todo si se consumen con cáscara.



Pasta *al dente*...



Para que la pasta quede en su punto se necesita:

- ▶ Un litro de agua hirviendo por cada 100 g de pasta, unas gotas de aceite y un poco de sal, de preferencia gruesa.
- ▶ Agregar la pasta hasta que el agua esté hirviendo y dejarla cocer 15 minutos aproximadamente, o lo que indique el fabricante. Tomar el tiempo a partir de que el agua suelte el hervor de nuevo.
- ▶ Para evitar que la pasta se pegue en el fondo de la olla, cocer a fuego medio y remover ocasionalmente, de preferencia con un tenedor de madera.
- ▶ Escurrir la pasta de inmediato. Refrescar con agua fría sólo cuando se vaya a hornear, de lo contrario, se escurre; se le añade la salsa de su preferencia y se sirve de inmediato.



Ingredientes (6 raciones)

3 tazas de frijoles cocidos
(1 taza o 180 g de frijoles crudos)

2 zanahorias cocidas y partidas en rodajas (225 g)

2 jitomates grandes picados (570 g)

3 chiles serranos o jalapeños desvenados y picados (15 g)

1 hoja de laurel

2 pimientos rojos despepitados y picados (220 g)

4 dientes de ajo (8 g)

2 cucharadas de aceite (20 ml)

3 cucharadas de margarina (30 g)

120 g de queso fresco desmoronado

3/4 de cebolla (125 g)

270 g de macarrones

1 cucharadita de sal

Alternativa: Puede utilizar cualquier variedad de frijol, o si prefiere, lentejas.

Preparación

1

Vierta los macarrones en dos y medio litros de agua hirviendo que ya contenga un diente de ajo, un trozo de cebolla, la hoja de laurel, sal y una cucharada de aceite.



2

Al cabo de 12 minutos aproximadamente o hasta que los macarrones estén *al dente* (es decir, que al morderlos no se sientan harinosos ni tengan una consistencia blanda), retire la olla del fuego. Escurra los macarrones.



Aporte nutrimental por ración

Kilocalorías.....	394
Proteínas.....	14 g
Grasas.....	10 g
Colesterol.....	0 mg
Fibra.....	6 g
Ácido fólico	150 mcg

Fotos: José Rodríguez
Gastrónomo: Joel Hassey Méndez
Fuente: Nutrióloga María Rosa Ochoa Camposeco

3

Licue los frijoles con un poco de caldo o agua.



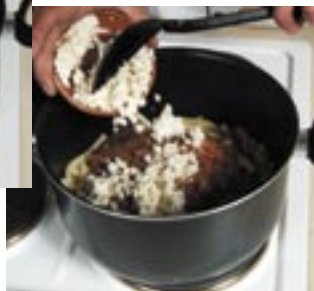
4

Acitrone en el aceite el resto de la cebolla picada, agregue los tres dientes de ajo restantes finamente picados y el jitomate. Una vez que la mezcla se espese ligeramente, agregue los frijoles molidos. Sazone con sal al gusto.



5

Aparte, caliente la margarina y añada los macarrones, las zanahorias y los pimientos, y mezcle todo cuidadosamente. Cubra los macarrones con la salsa de frijol y la mitad del queso espolvoreado. Tape y deje a fuego bajo durante 5 minutos. Si prefiere puede hornear el tiempo necesario para que el queso se suavice.



6

Sirva caliente y espolvoree cada porción con el resto del queso y con el chile serrano picado.



Papaya

deshidratada

Ingredientes



1 papaya



1/4 de taza
de jugo de limón



1 litro de agua
hervida o clorada

Utensilios



El deshidratador solar

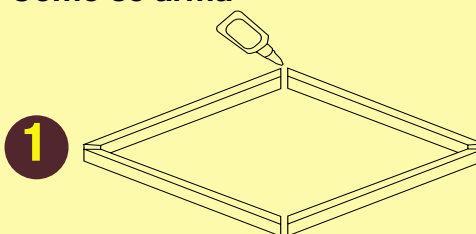
Materiales

- ▶ 4 tramos de madera de 1.5 cm de grosor, 4 cm de ancho y 50 cm de largo *
- ▶ 4 cubos de madera de 10 x 10 cm*
- ▶ tela de mosquitero 52 x 52 cm**
- ▶ clavos
- ▶ pegamento blanco
- ▶ martillo
- ▶ 20 tachuelas

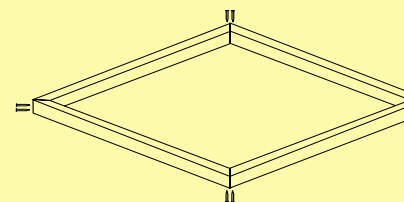
* Se consiguen en madererías.

** Se consigue en tlapalerías.

Cómo se arma



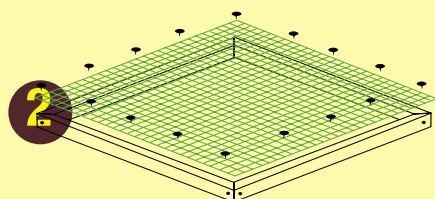
Forme un marco con los tramos de madera y fije las piezas con pegamento blanco.



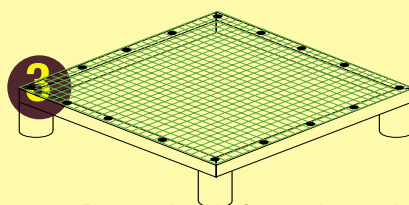
Cuando el pegamento se seque, refuerce las uniones con clavos.



Fotos José Rodríguez



Coloque la tela de mosquitero encima del marco, fijándola cada 10 cm con una tachuela.



Para asolear la fruta coloque el deshidratador encima de los cubos de madera en cada una de las esquinas (como las patas de una mesa).

Recuerde que también tenemos una Tecnología Doméstica Profeco que le enseña a construir un deshidratador solar más eficiente (el cual se muestra en las fotos del procedimiento). Póngase en contacto con nosotros.

Procedimiento

1



Lave bien la papaya con agua y jabón, desinféctela y quítele la cáscara.

2



Vierta el agua en el recipiente y añada el jugo de limón.

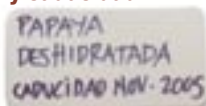
3



Corte la papaya en rebanadas de medio centímetro e introdúzcalas en la preparación anterior durante 15 minutos.

Envasado y conservación

Guarde las frutas dentro de las bolsas de celofán o en los frascos, y consérvelas en un lugar fresco. No olvide poner a cada bolsa la etiqueta con el nombre del producto y las fechas de elaboración y caducidad.



Beneficio

Al elaborar la fruta deshidratada con esta Tecnología Doméstica Profeco, el costo se reduce hasta tres veces en comparación con los productos comerciales, sobre todo si aprovecha fruta de temporada. Además, asegura la buena calidad e higiene del producto.

Dato interesante

La deshidratación es uno de los métodos de conservación de alimentos más rudimentarios y antiguos utilizados por el hombre, pues al retirar el máximo contenido de agua se evita la proliferación de microorganismos (bacterias y hongos), además se concentran los nutrientes (azúcares, vitaminas y minerales).

Ciertas frutas, como la papaya, son más frágiles frente al deterioro, que generalmente se manifiesta con un ligero sabor a alcohol. Para evitar este deterioro, la papaya se sumerge en jugo de limón, pues esto la hace ácida, lo que representa una barrera para los microorganismos.



Foto Archivo

Su media naranja

La naranja deshidratada se adapta perfectamente al gusto de quienes prefieren los frutos agridulces, ya que este método de conservación potencia ambos sabores.



Foto Archivo

Aporte nutrimental

Las frutas secas son una fuente rica en azúcares, los cuales se transforman rápidamente en energía. Además aportan fibra y minerales como hierro y potasio.

4



Escurre la papaya en el colador y acomódelas en el deshidratador. Cuide que las rebanadas de fruta estén separadas para permitir el paso del aire.

5



Coloque el deshidratador al sol. Si los días son soleados, la fruta estará lista en 10 días aproximadamente. Al atardecer, ponga el deshidratador en un lugar cerrado y seco para evitar que la fruta absorba la humedad.

Tiempo de
preparación:
10 días

Fotos José Rodríguez

Recomendaciones

Mientras más delgadas sean las rebanadas, más fácil será la deshidratación, por lo que las rebanadas no deben medir más de medio centímetro de grosor.

Puede deshidratar frutos cítricos (como limón, mandarina, naranja y toronja) o naturalmente ácidos (como fresa y guayaba), simplemente rebanando la fruta y colocándola en el deshidratador, pues al tratarse de frutos ácidos no es necesario sumergirlos en jugo de limón.

Para deshidratar frutas como manzana, pera, kiwi o mango, siga el mismo procedimiento que para la papaya.

Caducidad

Debido a su escaso contenido de agua, las frutas deshidratadas se conservan en óptimas condiciones para su consumo hasta por un año o más.



Foto José Rodríguez

Fuente Ingeniera en alimentos Claudia Islas García, Dirección de Educación para el Consumo, **Profeco** • W. C. Frazier, *Microbiología de los alimentos*, Acribia, España, 1993 • **Validación** Maestro en Ciencias Miguel Ángel Meza Vudoyra

MASCOTAS



¡De pelos! (escamas y más...)

Por Luis Amador

Como todo ser vivo, una mascota requiere de cuidados que pueden no ser tan emocionantes como la ilusión que da tenerla. Aquí te decimos las características de las más comunes para que elijas cuál te conviene más.

Perros y gatos

Además de agua fresca y alimento, estos animalitos requieren que los cepilles y bañes; también debes llevarlos seguido al veterinario para vacunarlos, sacarlos a pasear (perros) y enseñarlos a hacer sus necesidades en un sitio específico (gatos).

Hay perros de todos tamaños y para todas las edades, así que considera el tamaño de tu casa y la edad de quienes viven en ella. Por ejemplo, el bóxer es un compañero ideal para bebés y niños pequeños, pero es muy grande y requiere de mucho espacio.

A diferencia de los perros, los gatos se adaptan con facilidad al espacio disponible y pueden dormir en un cesto. Sin embargo, debes cuidar que nadie en tu casa sea alérgico a ellos.



Hámsters

Estos roedores viven en jaulas y es muy divertido verlos correr en una rueda que da vueltas. Duermen sobre aserrín, en donde hibernan ("duermen" durante mucho tiempo) una vez al año. Requieren agua y alimento especial. Debes limpiar la jaula al menos una vez a la semana y, por higiene, lavarte las manos antes y después de tocarlos. No adquieras uno sin asegurarte de que tus papás estén de acuerdo.

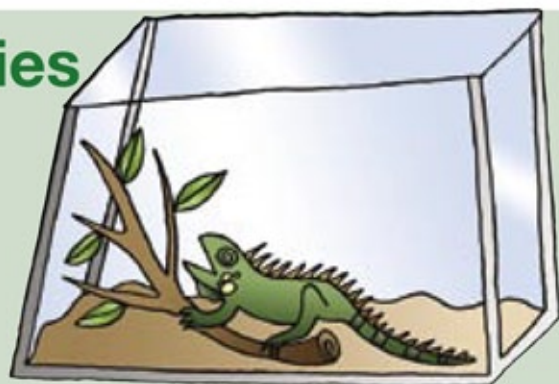


Muchas especies raras están protegidas o en peligro de extinción, así que si te decides por alguna, ¡sólo debes adquirirla en un lugar debidamente establecido!



Iguanas y otras especies

Si te gustan las mascotas raras puedes optar por una colorida iguana o un camaleón, aunque tienes que considerar que estos animalitos son muy solitarios y casi no se mueven. Para tenerlos en casa necesitas un terrario (una pecera con arena, piedras, pequeños estanques, troncos y hojas), que deberás limpiar y desinfectar regularmente.



Ilustraciones Mónica Miranda

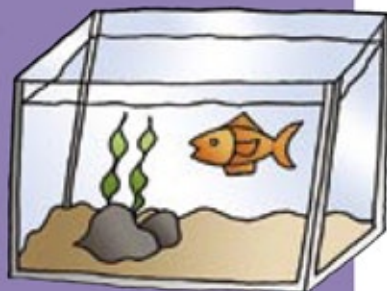
¿Por qué tener una mascota?

- ▶ Porque son compañeros sinceros e incondicionales de niños y adultos.
- ▶ Porque crean un vínculo afectivo muy fuerte y duradero.
- ▶ Porque en los niños crean hábitos de servicio y responsabilidad.
- ▶ Porque nos enseñan otras formas de vida, lo que fomenta el respeto por la naturaleza y una relación más estrecha con ella.

Peces de colores

Una pecera no requiere de mucho espacio, además, es como si tuvieras un pedazo de río en casa; sin embargo, es difícil el buen mantenimiento de un acuario. Los peces son muy llamativos por sus formas y colores; hay muchísimas especies que pueden ser tropicales o de agua dulce y, según sea el caso, requieren de alimento especial, así como de algunos aditivos para adecuar el ambiente: lámparas, calentadores, sal marina, etc.

Tu acuario tiene que tener especies afines, pues algunas "no se llevan" con otras y podrían lastimarse; además, debes cambiar el agua regularmente con la ayuda de un adulto.



Envíenos sus experiencias relacionadas con la contratación de servicios y la compra de productos a Av. José Vasconcelos 208, piso 14, colonia Condesa, C. P. 06140, México, D. F., o a **rconsumidor@profeco.gob.mx**. No olvide incluir su nombre completo y una dirección o número telefónico donde podamos ponernos en contacto con usted.

¡Cómo de que no!

Siguendo el consejo que me dieron en la respuesta a la carta que les envíe en junio pasado, acudí a la delegación **Profeco** Poniente, y quiero compartir con ustedes mi satisfacción por la intervención del personal de esa delegación para resolver mi queja.

En diciembre de 2002 obtuve un crédito de Fovissste, y después de mucho buscar elegí un departamento en un conjunto llamado Residencial Argentina, de la promotora de vivienda Beta (Espacios Apex). Después de muchos contratiempos, mi crédito fue cancelado porque el conjunto seguía en construcción y no se podía escriturar. Aunado a esto, Beta pretendía darme largas para la devolución del dinero que yo le había entregado para cubrir la diferencia que había entre mi crédito y el precio del departamento.

Así que, después de recibir su asesoría, acudí el 23 de junio a la delegación **Profeco** Poniente a presentar mi queja. En ese momento se fijó el 9 de julio como fecha para la audiencia de

conciliación con la empresa.

Acudí puntualmente a la cita el día de la audiencia, y con mucho gusto y cierta sorpresa me encontré con un cambio radical en la actitud de los representantes de Beta, quienes ofrecieron entregarme en ese mismo acto la cantidad reclamada y devolverme el pagaré que había firmado, por lo que salí de ahí con la amplia satisfacción de haber encontrado el apoyo adecuado para defender mis derechos como consumidor.

Raymundo Ezequiel Rosas Cadena

La compra de un inmueble siempre representa una fuerte inversión de nuestro patrimonio, por lo que antes de firmar cualquier contrato o dar algún anticipo, cerciórese de que el contrato esté registrado ante **Profeco** y solicite el comportamiento comercial de la promotora de vivienda o la inmobiliaria, es decir, cuántas quejas tiene registradas ante **Profeco** y por qué motivos. En el Teléfono del Consumidor, 01-800-468-8722, pueden darle esta información.

Lamentamos que haya perdido su crédito de Fovissste, pero nos satisface enormemente que su caso se haya solucionado rápidamente y sin ningún contratiempo.





Un payaso bien pasado

Hace unos meses les envié una carta para denunciar al payaso Jossy Brillant y ustedes me sugirieron presentar mi queja en la delegación **Profeco** Oriente.

Quiero agradecerles la gran ayuda que me dieron para solucionar mi problema con este payaso fraudulento que me pidió un anticipo y nunca se presentó al cumpleaños de mi hijo, sin importarle la ansiedad con la que un niño puede esperar al payaso de su fiesta y la decepción que le causó a mi pequeño en ese momento.

Por tal motivo, no dudé en recurrir a ustedes para solicitar su asesoría y apoyo.

Sigan trabajando así, orientando y previniendo por medio de su revista a todos los consumidores, para que no pasen por una situación igual de desagradable.

René Sánchez Arango

Muchas gracias por sus comentarios, y nos da muchísimo gusto que lograra solucionar su problema. Nuestra misión es servir a los consumidores, y su reconocimiento y satisfacción siempre son una gran motivación para mejorar nuestros servicios.

A todos nuestros lectores:
Les recordamos que esta sección es un espacio para que los consumidores compartan sus experiencias de consumo. La **Revista del Consumidor** no tiene las facultades legales para intervenir en la solución de los problemas que se plantean, pero sí para brindar a los lectores la asesoría necesaria para que, a través de las instancias correspondientes (delegaciones **Profeco**, **Condusef**, **Conamed**, etcétera), resuelvan los conflictos que enfrentan con proveedores y prestadores de servicios.

Sus quejas procedieron porque...

El artículo 7 de la Ley Federal de Protección al Consumidor establece que todo proveedor de bienes y servicios está obligado a respetar los términos, cargos, plazos, condiciones, cantidades y demás modalidades a las que se haya comprometido u obligado con el consumidor.

Además, los artículos 92 y 92 bis de la misma Ley señalan que en caso de incumplimiento por causas imputables al proveedor, los consumidores tienen derecho a la devolución de la cantidad pagada o a la reposición del producto y, en todo caso, a una bonificación o compensación.

En nuestro próximo número



Foto José Rodríguez

¡Corre cámara!

Si esta Navidad y Fin de Año tiene pensado sacar al cineasta que lleva dentro, no se pierda este estudio de calidad en el que los expertos de nuestro laboratorio gritaron "¡acción!", hasta conseguir la toma perfecta para que usted sepa cuáles son las mejores videocámaras.



Foto Archivo

Punto por punto

Muchos servicios de todo tipo ofrecen a sus usuarios programas de recompensas en los que otorgan cierta cantidad de puntos canjeables por premios, viajes, descuentos, etc., a cambio de determinado consumo. En esta radiografía de los servicios le decimos cómo funcionan estos programas y si de verdad convienen.



Foto Archivo

Derechos en el aire

Al viajar en avión, ¿sabe qué hacer si se le pierden sus maletas? ¿Y si le cancelan el vuelo? ¿O si le pasa algo mientras va en el aire? Antes de emprender un nuevo viaje, no se pierda este artículo en el que encontrará todo lo que tiene que saber acerca de sus derechos, tanto en tierra como en los cielos.



Foto Archivo

Al vino, vino

Dicen los entendidos que es un placer exquisito acompañar una buena comida con un buen vino. Sin embargo, es necesario cierto conocimiento para elegir el mejor, pues el precio no siempre es un indicativo de la calidad. En esta entrega especial le decimos todo lo que necesita saber sobre vinos y, lo mejor, le decimos cuáles son los mejores de acuerdo con la evaluación de los expertos en esta materia.

La *Revista del Consumidor*, publicada mensualmente por la Procuraduría Federal del Consumidor (**Profeco**), está destinada a informar y a orientar sobre temas de consumo. Información sobre suscripciones, ventas y contratación de espacios para mensajes institucionales en el teléfono 5553-0574. El contenido de los artículos firmados no necesariamente refleja la opinión de la revista ni de Profeco: se incluyen a partir de nuestros principios editoriales de búsqueda de pluralidad y diálogo entre corrientes de opinión. Está permitida la reproducción de los estudios del Laboratorio y/o los análisis de precios en cualquier otro medio que apoye la intención de informar a grupos más amplios de la población. **No se autoriza la utilización de la información publicada en la revista con fines publicitarios o comerciales.**

Los análisis de precios y los sondeos de preferencias de los consumidores se publican como una referencia válida para las fechas indicadas en cada caso y son independientes de las acciones de verificación y otras que Profeco lleve a cabo en el cumplimiento de sus funciones.

Certificado de licitud de título núm. 1127 y de contenido núm. 639, expedidos por la Comisión Calificadora de Publicaciones y Revistas Ilustradas el 30 de abril de 1981. Se reservan todos los derechos respecto del título de esta publicación conforme a la Unión Internacional de Derechos de Autor. Registrada como correspondencia de Segunda Clase por la Dirección General de Correos, con el número PP09-0336. Características 218621140. Distribución nacional. Impreso en los Talleres Gráficos de México, Canal del Norte 80, colonia Felipe Pescador, C. P. 06280, México, D. F. Editora responsable: Mónica Braun. Tiraje: 80,000 ejemplares.

¿Bueno? sí, también bonito y barato

Teléfono del Consumidor



**En el D.F.,
5568-8722 y
01-800-468-8722,
larga distancia
sin costo desde
cualquier lugar de
la República.
Con 60 líneas a su
disposición todos
los días del año*.**

**El servicio personalizado que le brinda
información sobre precio y calidad de
productos, además:**

- Orientación sobre quejas y denuncias
- Asesoría y orientación jurídica
- Ubicación de las oficinas de **Profeco** en todo el país
- Información sobre los Ángeles Blancos de **Profeco**
- Resultados de los estudios de calidad del Laboratorio **Profeco**
- Información sobre quién es quién en el envío de dinero desde Estados Unidos a México
- Suscripciones a la Revista del Consumidor
- Información sobre organizaciones de consumidores

**Porque al que no habla no se le oye...
¡utilice el Teléfono del Consumidor!**

* De lunes a viernes de 8:00 a 19:00 hrs.

Sábados y domingos de 10:00 a 18:00 hrs.



Correo electrónico y tradicional

Por José Armando Aguilar

Número de **mensajes electrónicos** que circulan cada día en el mundo: **25 mil millones** ¹

Porcentaje que representa el **correo basura** dentro de los correos electrónicos enviados en todo el mundo: **70%** ²

Número de **oficinas propias** con que cuenta el **Servicio Postal Mexicano (Sepomex)**: **1,560** (además, existen 30,801 puntos de servicio con terceros) ³

Número de **direcciones de correo electrónico** en el mundo en el 2002: **505 millones** (para el 2005 se calcula que habrá 1,200 millones) ²

Año de envío del **primer mensaje por computadora**: **1971**, por Ray Tomlinson, empleado de una empresa en Boston, quien creó el primer software para mandar mensajes de una computadora a otra ²



Ingresos de Sepomex por el movimiento de piezas postales en el 2003: poco más de **1,961 millones de pesos** ³

Número de **piezas postales que manejó Sepomex** durante el 2003: **684.5 millones** ³

Número de **piezas postales que manejó Sepomex** durante el 2000: **1,159 millones** ³

Número de **carteros en México** hasta junio del 2004: **9,267** ³

Número estimado de **mexicanos por cada cartero** en el 2004: poco más de **11,360** ⁴

Fuentes ¹ www.milenio.com • ² www.bbc.co.uk/spanish • ³ www.sepomex.gob.mx • ⁴ con datos de Sepomex y el Consejo Nacional de Población (Conapo)



0 10722 58187 9 00333

Exhibir hasta el 30 de noviembre de 2004