

5. DECLARACIONES DEL MINISTRO

A. El ministro de Turismo, en una entrevista para la revista "Hotel", ha hecho estas declaraciones sobre la situación del sector. Relaciona las dos columnas.



- | | |
|---|---|
| <p>1 Si se aprueba el proyecto para la conservación de las costas,</p> | <p>A la temporada de esquí será excelente.</p> |
| <p>2 Si la campaña de promoción que estamos realizando en Japón tiene éxito,</p> | <p>B nuestras playas serán más bonitas y más limpias.</p> |
| <p>3 Si esta temporada la ocupación hotelera es del 100 %,</p> | <p>C la inflación alcanzará el 3%.</p> |
| <p>4 Si este verano suben los precios de los servicios hoteleros,</p> | <p>D las compañías aéreas deberán pagar sanciones importantes.</p> |
| <p>5 Si vuelven a aparecer casos de overbooking en los vuelos charter,</p> | <p>E el próximo año tendremos que estudiar la posibilidad de crear más plazas.</p> |
| <p>6 Si este invierno nieva como el año pasado,</p> | <p>F la extenderemos a otros países asiáticos.</p> |



B. Ahora escucha las declaraciones del ministro y comprueba.

6. MARTES 13 EN LA OFICINA

En parejas A y B.

Alumno A.

Hoy es martes 13, estás enfermo y no puedes ir al trabajo. Tienes muchas cosas que hacer y llamas por teléfono a un compañero para pedirle ayuda. Decide qué vas a pedirle y señálalo. Tú decides.

- Comunicarle al jefe que estás enfermo.
- Aplazar la reunión de la tarde con un cliente.
- Cancelar la visita a la empresa Comex.
- Preparar la documentación para el nuevo cliente.
- Mandar el pedido por fax a la fábrica.
- Contestar el correo electrónico del jefe de Administración.
- Mirar en la agenda del ordenador si hay alguna entrevista concertada para la tarde.
- Escribir una carta a los distribuidores.

Ahora llama por teléfono a tu compañero y pídele lo que necesitas.

Alumno B.

Es martes 13 y en la oficina las cosas no funcionan muy bien. Indica cuál es la situación en tu despacho. Tú decides.

- El ordenador se ha bloqueado.
- Tienes problemas con la línea de teléfono.
- Se ha terminado el papel y los sobres con membrete.
- El jefe está de mal humor y no quiere ver a nadie.
- No encuentras la llave del archivo donde está la documentación para los clientes.
- Hoy vas a salir antes de la oficina porque tienes que ir al médico.
- La impresora no funciona.
- Se ha puesto enferma la recepcionista y tú tienes que atender el teléfono.

Un compañero de la oficina te va a llamar por teléfono para pedirte algunas cosas. Habla con él e intenta ayudarlo.



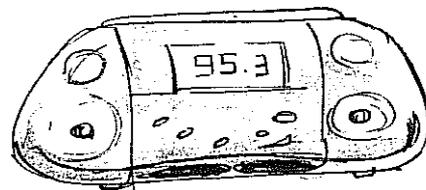
- ⇨ ¿Diga?
- ★ Hola, mira, soy yo, que hoy no voy a ir a trabajar, es que no me encuentro nada bien. ¿Puedes decírselo al jefe?
- ⇨ Pues, mira, es que hoy está de mal humor y no quiere ver a nadie... pero lo intentaré...
- + Vale, te lo agradezco. Ah, otra cosa, ¿podrías...?


7. NOTICIAS

A. El popular programa de radio "Desaparecidos" ha emitido esta información sobre la famosa empresaria Alicia Coplovez. Escucha la noticia y coméntala con tu compañero.



♦ En las noticias dicen que Alicia Coplovez...



B. La policía ha descubierto una carta escrita por Alicia Coplovez dirigida a su hermana Ester. Léela. ¿Qué ha pasado?

Málaga, 9 de noviembre

Querida hermana:

Te escribo esta carta porque necesito organizarme las ideas. Estoy en una situación complicada y no sé qué hacer.

Los negocios van muy mal, nadie lo sabe, pero si continuamos así, tendremos que cerrar todas las empresas. El problema es que debemos mucho dinero y yo he recibido ya varias amenazas. Sé que nuestros acreedores son muy peligrosos, pero no les tengo miedo, no pueden hacerme nada porque tengo información confidencial sobre sus actividades ilegales.

Por otro lado, mi marido está muy raro últimamente. Sospecho que está tramando algo. Nuestro matrimonio no funciona y él sabe que si me divorcio, no tendrá ningún derecho sobre las empresas, porque todo está a mi nombre.

Además, mi secretario Ramón, que está enamorado de mí, no soporta verme tan desesperada y me ha propuesto hacer un viaje en barco por todo el mundo. ¡Es el sueño de mi vida! Por cierto, ¿tienes tú las llaves del barco? No las encuentro. ¡Ay, Ester! ¿Qué hago? Ramón es tan atractivo... el único problema es que le gusta mucho el dinero.

Bueno, querida, te llamaré muy pronto para decirte alguna cosa.

Besos

Alicia

Como ves, el caso no está claro, hay varias posibilidades. En grupos de tres escoged cada uno una opción e intentad convencer a vuestros compañeros.

Alumno A.

Crees que han secuestrado a Alicia. Defiende tu teoría.

Alumno B.

Crees que su marido la ha asesinado. Defiende tu teoría.

Alumno C.

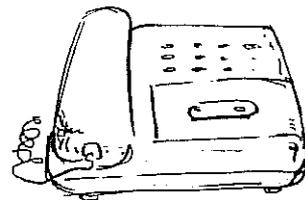
Crees que se ha ido con Ramón. Defiende tu teoría.



♦ Yo creo que se ha ido con Ramón porque en la carta dice que...



C. Han pasado unos días y Ester ha recibido un mensaje en su contestador. ¿Quieres saber qué ha pasado realmente con su hermana?



8. ¿QUÉ HARÁS SI...?

Mañana llega la señora Canals, directora de la empresa Monfort. Es una cliente muy importante. En la oficina lo habéis organizado todo muy bien. Queréis que la visita sea un éxito. Pero ¿qué haréis si mañana os surgen estos contratiempos?

- El avión no llega.
- La compañía aérea pierde su equipaje.
- En el aeropuerto descubris que no sabéis cómo es físicamente la señora Canals.
- Los taxistas están en huelga.
- Las secretarias de vuestra oficina están enfermas.
- El contrato que tiene que firmar no está preparado.
- El hotel donde habéis reservado su habitación está completo.
- De repente os ponéis muy enfermos y no podéis recibirla.
- La señora Canals quiere visitar vuestras oficinas pero estáis en obras.



- ◊ Si el avión no llega, llamaremos a la compañía para saber si ha habido algún problema.
- ★ Sí, sí, buena idea.

PREPARAR UN VIAJE

A. Trabajas en la agencia de viajes "Trotamundos". Hoy es lunes 10 de julio y recibes este fax de un buen cliente. Léelo y rellena la ficha.

FAX

A: Viajes Trotamundos
 De: Carmela Manrique
 N° de páginas: 1
 Fecha: 10 de julio



Apreciados amigos:

Tal como hemos hablado esta mañana, os envío los datos para la reserva.

Necesito dos billetes a Praga para la próxima semana. Quiero la ida para el lunes de la semana que viene pero, por favor, la hora de llegada tiene que ser antes de las 12.00. La vuelta para el miércoles por la tarde preferiblemente, pero también puede ser por la noche. ¿Podrías buscar un buen hotel? Un cuatro estrellas, por ejemplo. Tiene que estar en el centro de la ciudad. Por cierto, en habitaciones individuales ¿eh?

A ver si encontráis una buena oferta... Necesitamos saber algo lo antes posible. ¿Podéis decirnos alguna cosa hoy mismo?

Espero vuestra respuesta.

Carmela Manrique

Empresa:
Persona de contacto:
Destino:
Día de ida:
Hora:
Día de vuelta:
Hora:
N° de personas:
Alojamiento:
Observaciones:
Precio:

1. VACACIONES

A. Lee este artículo sobre las diferentes formas de pasar las vacaciones; después, completa el cuadro.

35

Vacaciones

Cuando el buen tiempo anuncia la llegada del verano, la pregunta más escuchada en la oficina, con los amigos o con la familia es siempre la misma: ¿qué vas a hacer estas vacaciones?, ¿adónde vas a ir este verano? Hay mucha gente que no tiene dudas: planifica sus vacaciones con tiempo, elige destinos ya conocidos y en el mes de marzo ya tiene alquilado, como en años anteriores, un apartamento junto al mar. Algunas personas, sin embargo, pocos días antes del comienzo de sus vacaciones, se siguen peleando con los folletos de cinco o seis agencias de viajes buscando un destino no demasiado caro y, al mismo tiempo, atractivo.

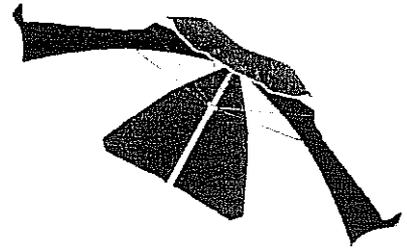
Solos, en compañía de amigos o familiares; en viajes organizados o

por su cuenta; en apartamentos, en hoteles o en camping; a destinos conocidos dentro del propio país o a lugares exóticos y remotos donde vivir aventuras; viajes para descansar en pueblos tranquilos o vacaciones para visitar museos y callejear por grandes ciudades; todo sirve para "recargar las pilas".

España, uno de los países del mundo que recibe más turistas, empieza a ser también un país emisor de turistas.

Actualmente, la mayoría de los españoles consume más de 15 días fuera de su casa, aunque muchos lo hacen dentro del país. En ese

sentido, las compañías aéreas de bajo coste (las llamadas *low cost*) han contribuido de manera muy importante a cambiar los hábitos de los españoles, al poner a su disposición viajes baratos hacia destinos de toda Europa desde numerosos aeropuertos españoles.



¿Con quién?	Destinos	Alojamientos	Actividades
-------------	----------	--------------	-------------

B. Y en tu país, ¿qué tipo de vacaciones prefiere la gente? Coméntalo con tu compañero.



Yo creo que aquí casi toda la gente, cuando se va de vacaciones, sale al extranjero, ¿no?
No sé, mi familia, por ejemplo...



La mayoría de los/las
Casi todos/as los/las
Muchos/as españoles/personas
Algunos/as
Pocos/as

(Casi) todo el mundo
(Casi) toda la gente

2. DE VIAJE

A. La revista *Vivir y viajar* ha publicado este cuestionario. ¿Quieres saber qué tipo de viajero eres? Marca la opción con la que más te identificas.

Vivir y viajar

¿Cómo te gusta viajar?

1. Cuando me voy de viaje,

- a. me pone nervioso tener que preparar las maletas. Nunca sé qué llevarme.
- b. me gusta llevarme un poco de todo. Nunca sabes en qué situación te vas a encontrar.
- c. me encanta hacer las maletas durante días; hacer una lista de cosas y prever todas las situaciones y necesidades que pueden surgir en el viaje.

2. Siempre me llevo...

- a. un pijama y un paraguas.
- b. una guía y una cámara de fotos.
- c. un saco de dormir y una toalla.

3. Cuando estoy de vacaciones,

- a. me molesta no ver todo lo que hay en un lugar.
- b. me interesan los monumentos y los museos, pero no necesito verlo todo; siempre puedo volver otra vez.
- c. lo que más me divierte es pasear por las calles y ver cómo vive la gente.



4. Respecto a la comida:

- a. Reconozco que soy un poco especial para comer y sólo como platos que conozco.
- b. Intento comer los platos del país, pero no como cosas muy raras.
- c. Me encanta probar platos nuevos del país o de la región.

5. Durante las vacaciones,

- a. siempre pienso en lo que tendré que hacer a la vuelta; nunca desconecto.
- b. a veces me acuerdo del trabajo; pero no mucho.
- c. me molesta pensar en el trabajo. Consigo olvidarme de todo.

6. Prefiero viajar...

- a. con todo organizado por una agencia y con un guía turístico.
- b. con el vuelo y el hotel reservado.
- c. por mi cuenta y sin reservas. No soporto los viajes organizados.

7. Normalmente viajo...

- a. con mi familia.
- b. con mi pareja.
- c. con algún amigo o solo.

8. Con relación a las compras:

- a. Compró compulsivamente y vuelvo a casa con muchas cosas que no necesito.
- b. Me encanta comprar recuerdos típicos de los lugares a los que viajo. Siempre compro regalos.
- c. Si estoy en el extranjero, compro cosas que realmente me gustan y que sé que no voy a encontrar en mi país, por ejemplo, ropa de un diseñador local o algún libro.

9. Cuando voy de vacaciones,

- a. odio los lugares donde hace frío y llueve. Me apasionan el sol y la playa.
- b. intento viajar cuando hace buen tiempo.
- c. no me importa el clima.

10. Si me interesa un viaje,

- a. primero veo si dispongo de dinero suficiente para hacerlo con toda comodidad. Si no lo tengo, elijo otro destino.
- b. durante el año intento ahorrar para las vacaciones.
- c. lo planifico en función de mi presupuesto; si tengo mucho dinero, paso muchos días y veo el máximo de lugares. Si tengo menos dinero, paso menos días o gasto menos en hoteles, pero intento disfrutar de cada cosa.

B. Ahora, lee las soluciones. ¿Te identificas con los resultados del test?

Mayoría de respuestas A: ¿Está seguro de que usted viaja para relajarse y descansar? Recuerde que las vacaciones también sirven para desconectar.

Mayoría de respuestas B: En general, es usted un buen viajero. Le da mucha importancia a la comodidad, pero se adapta a todo tipo de situaciones. Puede ser muy exigente si sus expectativas no se cumplen.

Mayoría de respuestas C: El mundo es suyo. Es usted un auténtico viajero que disfruta de todas las nuevas experiencias. ¡Cuidado: a veces las aventuras pueden ser desagradables!

C. Comenta tus respuestas con dos compañeros. ¿Con quién tienes más cosas en común a la hora de viajar?



- Yo nunca sé qué ropa llevarme.
- ▷ Pues a mí me encanta hacer las maletas.
- Pues a mí...

3. EL PASAPORTE

CD 7

A. Carlos está mirando su pasaporte con un amigo. Escucha la conversación y marca si las siguientes frases son verdaderas o falsas.

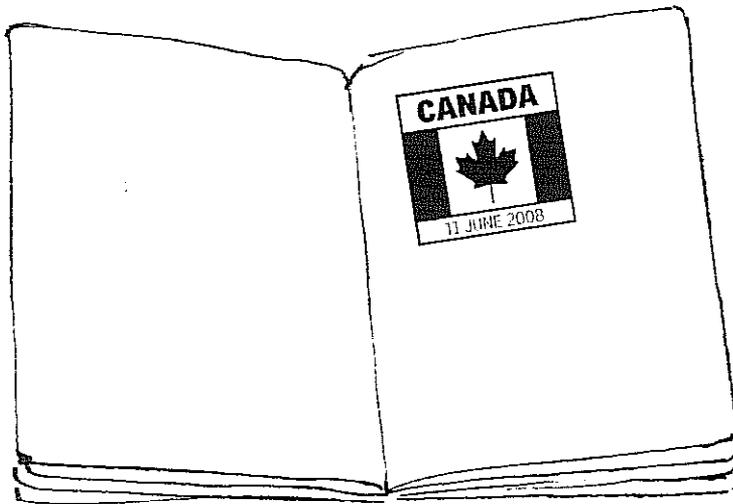


1. Ha estado en Brasil, Kenia y Turquía.
2. Ha viajado mucho por África.
3. Estuvo en la filial de Brasil hace unos cinco años.
4. Fue a Kenia cuando se casó.
5. Ha estado dos veces en Turquía por motivos laborales.
6. Ha estado en Nueva York muchas veces.
7. Estuvo en Venezuela el año pasado en un congreso.
8. Esta semana ha ido a Suiza.

CD 7

B. Compara tus respuestas con tu compañero. Después, vuelve a escuchar y comprueba.

C. ¿Y tú? ¿Viajas mucho? ¿Dónde has estado? Completa tu pasaporte con nombres de lugares que has visitado. Después coméntalo con tu compañero.



CD 7

¿Este año has estado en Canadá?
Sí, en junio fui a Montreal de vacaciones...

4. VIAJAR A LA PAZ

A. La próxima semana vas a realizar un viaje de placer a La Paz (Bolivia). Lee estas recomendaciones y haz una lista de las cosas que te vas a llevar teniendo en cuenta el texto y tus propias necesidades. Después, compárala con la de tu compañero. ¿Os vais a llevar las mismas cosas?

38

Bolivia | La Paz

de negocios o de vacaciones



La Paz puede ser un destino interesante para hacer negocios o para sus vacaciones en cualquier época del año. El clima de esta ciudad no tiene grandes variaciones a lo largo del año: la situación tropical de Bolivia hace que las estaciones estén directamente relacionadas con las lluvias. Así, no hay cuatro estaciones (primavera, verano, otoño e invierno), sino una estación seca (el invierno) y otra húmeda (el verano).

¿Cuándo hay que viajar?

Estación seca o húmeda

La mejor época del año es la estación seca (de mayo a octubre). En estos meses llueve poco y durante el día la temperatura es muy agradable (entre 15 y 20°C). Hace mucho sol y hay que protegerse porque, debido a la altura de la ciudad (3000 metros sobre el nivel del mar), es muy fácil sufrir quemaduras. Por la noche, la temperatura baja rápidamente y puede hacer frío (1°C sobre cero). Si viaja durante la estación húmeda (entre noviembre y marzo/abril), tenga en cuenta que en diciembre empiezan las lluvias, que pueden

ser casi diarias. Las temperaturas oscilan entre los 7°C por la noche y los 18°C durante el día.

¿Qué hay que llevar?

Ropa y medicamentos

En cualquier época del año, ponga en su maleta prendas de entretiempo: jerseys de lana y algún abrigo ligero. En la estación húmeda es aconsejable llevar un impermeable y un paraguas. La Paz es una ciudad grande y agotadora, ya que tiene enormes desniveles. Lleve zapatos cómodos o zapatillas de deporte. Un traje con corbata para los señores y ropa elegante (sin olvidar las medias o *pantys*) para las señoras son recomendables para entrar

en los restaurantes de algunos hoteles. Llévese medicamentos para combatir los efectos de la altura, el soroche, que puede provocar dificultades respiratorias o fuertes dolores de cabeza. Unas gafas de sol y una buena crema de protección solar son igualmente fundamentales.



B. Cuando tú viajas, ¿qué cosas te llevas siempre? ¿Te llevas algo especial? Cuéntaselo a tus compañeros de clase.



• Yo siempre me llevo un buen libro y una foto de mi familia.

6. UN COMPAÑERO DE VIAJE

A. Lee lo que hacen Mercedes, Sergio y Gerardo durante sus vacaciones y completa el cuadro.



Mercedes Vidal

Trabaja en una editorial en Madrid y siempre que puede hace un gran viaje fuera de la temporada turística. **Le encantan** los países exóticos: pasear, hablar con la gente y hacer fotografías. Cree que en la vida es necesario conocer diferentes culturas. Viaja con una mochila, a pie o en autobús, y así ha recorrido medio mundo: Turquía, India, Costa de Marfil, México... **No le importa** viajar sola, pero **prefiere** ir con un buen compañero de viaje. **No soporta** los lugares turísticos. Tiene un problema: **odia** ir en avión pero, si es necesario, se toma una pastilla para dormir durante el viaje.



Sergio Millán

Le apasiona el arte y sus vacaciones son una continuación de su vida profesional. Trabaja en una galería de arte contemporáneo y cuando está de viaje busca siempre nuevos talentos. **Le gustan** las grandes capitales: Nueva York, Londres, Berlín... Suele ir a los lugares que están de moda y visita todas las exposiciones interesantes. Contrariamente a mucha gente, **no le ponen nervioso** las grandes aglomeraciones y **no le molesta** ir en metro o en autobús. **Le encanta** el avión porque es una forma rápida de viajar y Sergio **no soporta** perder tiempo. A menudo viaja solo, pero en realidad **no le gusta** mucho.



Gerardo Sicilia

Es farmacéutico y suele trabajar seis días a la semana. Cuando tiene vacaciones su objetivo es relajarse y descansar. Por la mañana se levanta tarde, pasa el resto del día en la playa y sale todas las noches. Normalmente se aloja en un buen hotel o en un apartamento y suele viajar en avión. Siempre alquila un coche para poder desplazarse por la zona. **Le gusta** la compañía y nunca viaja solo. **Le encanta** tomar el sol y su pasión es el *windsurf*, pero **odia** las playas llenas de gente.

Mercedes Vidal	Sergio Millán	Gerardo Sicilia
----------------	---------------	-----------------

Actividades durante sus vacaciones

Objetivo de sus viajes

Forma de viajar

Gustos y manías

B. En parejas, fijaos en los verbos marcados en negrita. ¿Entendéis cómo funcionan? Para comprobarlo, reescribidlos en primera persona.

C. ¿Con cuál de los tres te irías de viaje? ¿Por qué? Coméntalo con tu compañero.



Yo me iría con Gerardo porque a mí también me gusta el *windsurf* y la playa. ¿Y tú con quién te irías?

8. ¡BUEN VIAJE!

A. Todo el mundo tiene sus gustos y preferencias cuando hace un viaje de negocios o de placer. ¿Con cuáles de estas afirmaciones te identificas tú? Márcalo con una cruz.

- Me encanta preparar el equipaje.
- Me pone nervioso tener que hacer cola.
- Me aburre tomar el sol.
- Me divierte comprar regalos.
- Los retrasos en los aeropuertos me ponen de mal humor.
- Me encanta aprender a decir cosas en el idioma del país donde estoy.
- Me molestan los lugares con aire acondicionado.
- No soporto la comida que te dan en los aviones.
- Me encanta probar la comida de otros países.
- Me interesa mucho la historia de los países que visito.
- Siempre voy a hoteles cómodos, no me importa el precio.
- Me apasiona visitar los mercados y ver qué compra la gente.

B. Haz preguntas a tus compañeros para saber quién está de acuerdo contigo.

-  ● A mí me molestan los lugares con aire acondicionado. ¿Y a ti?
- Pues a mí, si hace calor, me encanta el aire acondicionado.

9. LUGARES Y EXPERIENCIAS

A. ¿Has viajado mucho? ¿Qué experiencias has tenido? Completa el cuadro con los nombres de los países o las ciudades que, por una razón u otra, recuerdas.

El lugar...	Yo	Mi compañero
... más bonito		
... más divertido		
... más aburrido		
... que tiene el monumento más impresionante		
... más lejano		
... donde se come mejor		
... al que me gustaría volver		

B. Ahora pregúntale a tu compañero.

-  ● ¿Cuál es el lugar más bonito que has visitado?
- Viena, estuve unos días el año pasado... Es una ciudad preciosa, muy romántica. ¿Y tú?
- El lugar más bonito que he visitado yo es Suiza. He estado tres veces, pero siempre por trabajo.

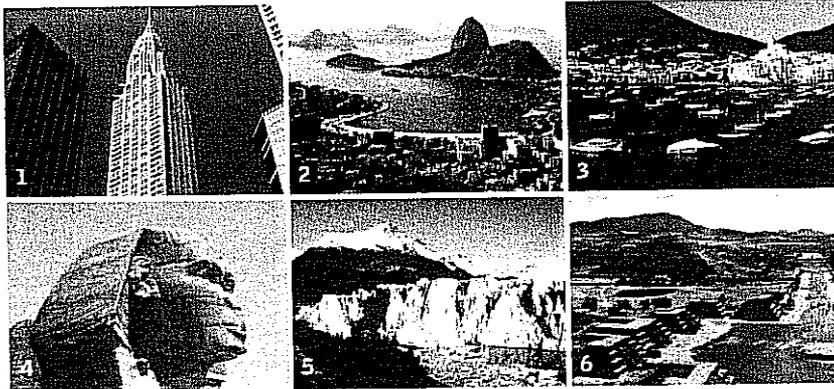
10. POSTALES

A. Lee esta postal que Pepa ha escrito a sus compañeros de trabajo. ¿En qué país está?

¡Hola a todos y a todas!
 ¿Qué tal por la oficina?
 Este país es maravilloso. Hace muchísimo calor, pero por suerte, tengo la playa al lado y en mis tardes libres puedo ir a nadar un rato.
 ¡Qué café tan bueno! Por cierto, si quieres tomarte uno, tienes que pedir un "tinto".
 Realmente el paisaje es mágico: hay momentos que creo que estoy en un libro de García Márquez.
 Mañana llegan los compañeros de Barcelona, y luego nos vamos todos juntos a Cartagena de Indias, dicen que es una ciudad preciosa.
 Un abrazo,

Pepa

B. Mira estas fotos, elige una y escribe un correo electrónico a tus compañeros de trabajo o de clase. Ellos tienen que adivinar dónde estás.



Nuevo mensaje

Adjuntar Agenda Tipo de letra Colores Borrador

3. A. Aquí tienes un informe sobre los viajes y desplazamientos turísticos de los españoles. Léelo y escribe al lado de cada gráfico el título que le corresponde.

Durante el año 2006, de los 43 millones de personas residentes en España, más de la mitad, el 61%, efectuó algún tipo de viaje. La mayoría de los viajes de los españoles fueron viajes de fin de semana y viajes de vacaciones, representando los primeros el 46% de los viajes y el 29% los segundos.

El 93% de los viajes tuvieron como destino el territorio nacional, mientras que el 7% restante fueron al extranjero, principalmente países europeos. Cuando viajan por España, los españoles escogen mayoritariamente lugares donde ya han estado anteriormente (89%). Los viajeros que eligen un lugar nuevo, se decantan, en su mayoría por el norte de España y las islas (Canarias y Baleares). Un 77% de los viajes al extranjero se hizo a Europa, sobre todo a los países vecinos: Francia fue el destino del 20% de los viajes, Portugal del 14% y Andorra del 8%. Los destinos preferidos fuera de Europa son: Marruecos (4%), Estados Unidos (2%), República Dominicana (2%), Ecuador (2%) y México (1,5%).

Son varios los motivos que impulsan a los españoles a viajar. Hacer vacaciones es el principal, tanto si los viajes son en el interior de España o al extranjero, un 52% y un 55%, respectivamente. En los viajes nacionales, el segundo motivo fue visitar a los familiares y amigos (28%). Este porcentaje se reduce al

21% si los familiares y amigos viven en el extranjero. Sin embargo, se realizaron más viajes de negocios al extranjero (19%) que dentro (12%).

El medio de transporte más utilizado para viajar dentro de España es el coche, que se usa en el 82% de las ocasiones; por orden de importancia le siguen el autobús (7%), el avión (4,5%), el tren (4%) y el barco (0,7%). En los viajes al extranjero, la mitad de los viajes se hicieron en avión y el 32% en coche.

La vivienda de los familiares y amigos es el tipo de alojamiento más usado por los españoles en sus viajes dentro del territorio nacional; se recurre a ella en el 40% de las ocasiones; y se usa la vivienda propia en el 23% de las ocasiones. En cambio, solo se alojan en hoteles en el 18% de los casos, mientras que este es el alojamiento más usado en los viajes al extranjero (55%).

Por lo que respecta a la organización de los viajes, los españoles no son muy previsores, y si se trata de viajes cortos, se planifican el día anterior o el mismo día. Sin embargo, en viajes de larga duración, la planificación más habitual oscila entre una semana y un mes. El uso de internet se está implantando poco a poco en la organización de los viajes, si bien es más frecuente para planificar un viaje al extranjero (37%) que para planificar un viaje dentro de España (12%).

1. Uso de internet para planificar viajes al extranjero

37% Sí
66% No

2.

40% Familiares y amigos
23% Vivienda propia
18% Hoteles

3.

52% Vacaciones
28% Visitar a familiares y amigos
12% Trabajo y negocios

4.

20% Francia
14% Portugal
8% Andorra

B. Vuelve a leer el texto y completa las frases con la información que tienes.

- 1. Casi todo el mundo viaja a destinos nacionales.
- 2. La mayoría de los españoles
- 3. La mitad de los españoles
- 4. Poca gente
- 5. Algunos
- 6. Nadie

4. Pregunta a tu compañero sobre sus viajes: ¿viaja por diferentes motivos? ¿A dónde viaja? ¿Cómo viaja? Completa la tabla siguiente con sus respuestas.

Por vacaciones	Por trabajo	Por motivos familiares o de amistad
----------------	-------------	-------------------------------------

Destinos

Medio de transporte

Tipo de alojamiento



¿Viajas por vacaciones?

☑ Sí, claro. Normalmente voy unos días a la playa y unos días a alguna ciudad extranjera.



5. Clasifica estas palabras.

hotel	verano	camping	primavera	febrero
otoño	diciembre	pijama	pasaporte	mochila
invierno	tarjeta de crédito	cámara	enero	julio
maleta	agosto	gafas de sol	pensión	apartamento

Alojamiento	Equipaje	Estaciones del año	Meses del año
-------------	----------	--------------------	---------------

6. Relaciona las dos columnas para formar frases.

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. A mí | a. nos ponen nerviosos los retrasos en los viajes. |
| 2. A ustedes | b. te pone de mal humor viajar en autobús, ¿verdad? |
| 3. A Juan y a mí, | c. me encantan los viajes en avión. |
| 4. Señora Requena, ¿a usted | d. ¿os molesta el ruido de los coches? |
| 5. A vosotros, | e. ¿le importa si el hotel es de una categoría inferior? |
| 6. A ti | f. ¿les interesa el arte? |

7. A. Piensa en los viajes que has hecho y termina las frases según tu experiencia. Escribe las frases en un papel y dáselo a tu profesor:

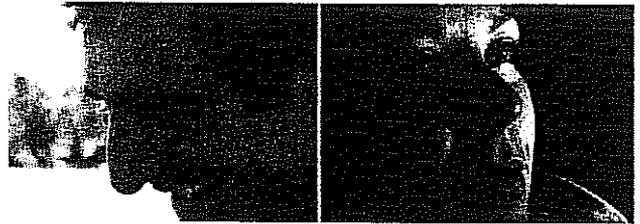
1. Me gustan...
2. Me pone muy nervioso/a...
3. No soporto...
4. No me interesa...
5. Me divierte...
6. Odio...
7. Me molesta...
8. Me encantan...

B. Lee el papel que te ha dado tu profesor. ¿Sabes qué compañero ha escrito las frases que has leído?

 ● Creo que lo ha escrito...

CD 6 9. A. Juan y Rosa están hablando sobre los viajes que han hecho. Escucha la conversación. ¿Quién viaja más, Juan o Rosa?

CD 6 B. Escucha otra vez y marca a quién corresponde cada frase.



JUAN

ROSA

1. Ha estado en Perú dos veces.
2. En abril estuvo en Italia.
3. Hace tres días llegó de un viaje por Chile y Argentina.
4. Este año ha viajado mucho.
5. Nunca ha estado en México.
6. Estas vacaciones ha estado en casa.
7. En mayo hizo un viaje inolvidable a Venezuela.
8. Todavía no ha estado en Chile ni en Argentina.
9. El año pasado estuvo en Brasil.
10. En el 94 estuvo en Nicaragua.

C. Aquí tienes una lista de marcadores temporales. ¿Con qué tiempo verbal aparecen normalmente?

	PRETÉRITO INDEFINIDO	PRETÉRITO PERFECTO		PRETÉRITO INDEFINIDO	PRETÉRITO PERFECTO
ayer	X		hoy		
todavía no			anteayer		
nunca			la semana pasada		
tres veces			en abril		
el otro día			en 1999		
el martes			hace tres años		
esta semana			el año pasado		

CD 7

10. En muchos países donde se habla español el uso del Pretérito Perfecto y del Pretérito Indefinido es diferente. Un profesor español y una profesora argentina están hablando sobre este tema. Escucha y toma notas.

EN ESPAÑA



Pretérito Perfecto

Pretérito Indefinido

EN ARGENTINA



Pretérito Perfecto

Pretérito Indefinido

11. Escribe frases sobre cosas que **has hecho** o que **hiciste**.

- 1. Ayer
- 2. Nunca
- 3. Este fin de semana
- 4. Hace dos años
- 5. Todavía no
- 6. Hoy
- 7. En 1998
- 8. Este año

12. Pregunta a tu compañero si ha hecho estas cosas alguna vez. Si responde que sí, pregúntale cuándo fue la última vez.

Sí	No	¿Cuándo?
-----------	-----------	-----------------

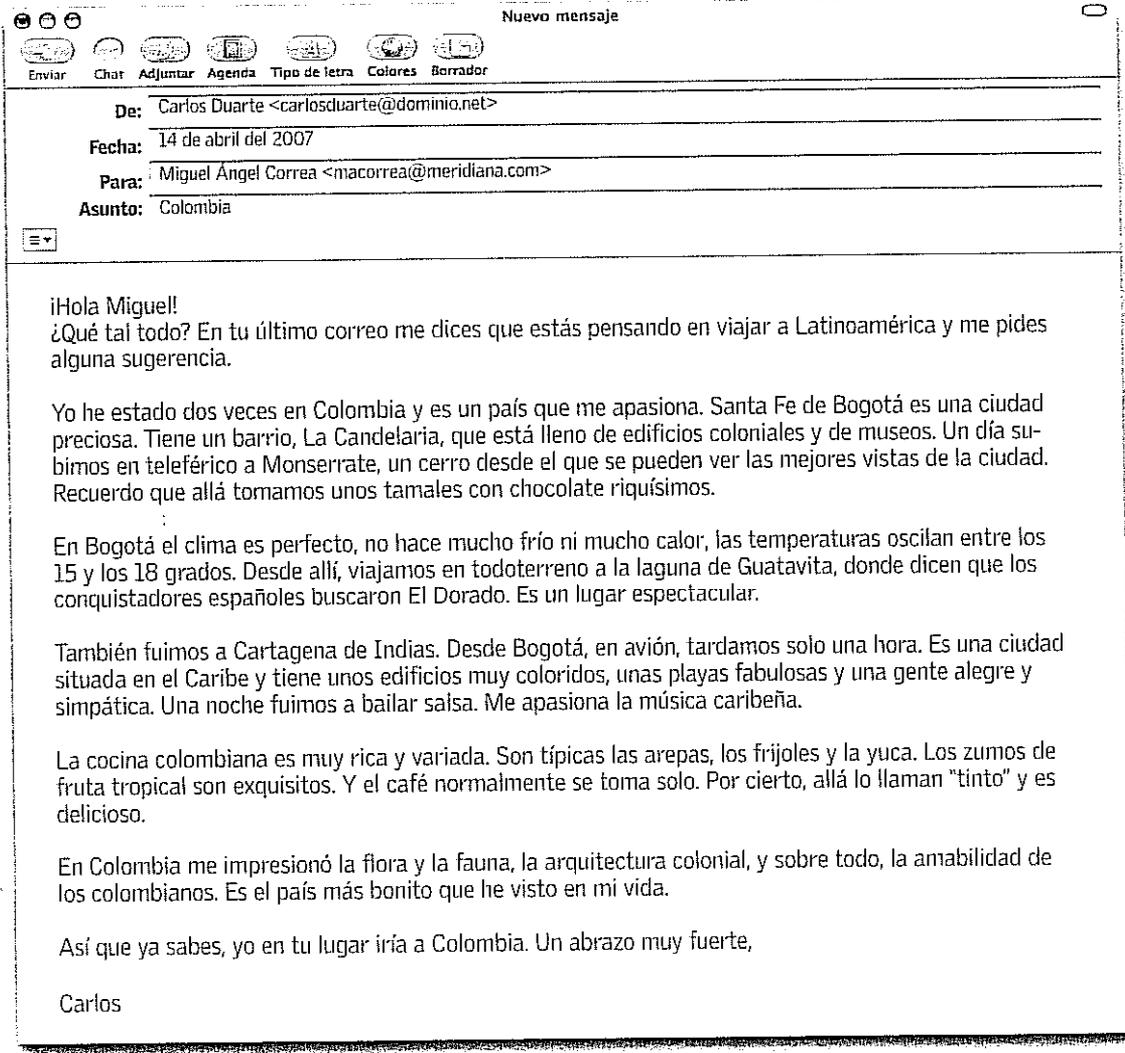
- 1. Viajar en barco
- 2. Coser un botón
- 3. Hacer submarinismo
- 4. Ir a la ópera
- 5. Perder las maletas
- 6. Acostarse a las 6 de la mañana
- 7. Preparar una cena para unos amigos
- 8. Viajar solo/a

- * ¿Has viajado en barco alguna vez?
- ☐ Sí.
- ☐ ¿Cuándo fue la última vez?
- ☐ La última vez que viajé en barco fue hace tres años...

13. A. Este es el correo electrónico que escribe un amigo a otro recomendándole un viaje. Léelo y decide si las frases son verdaderas o falsas.

Verdadero Falso

- 1. Bogotá es una ciudad con barrios históricos.
- 2. Subieron al cerro de Monserrate a pie.
- 3. En Bogotá tuvieron mucho calor.
- 4. En Cartagena de Indias hay unas playas fantásticas.
- 5. Fueron a Cartagena de Indias en barco.
- 6. De todos los países que conoce, Colombia es el que más le ha gustado.

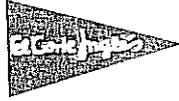


B. Escribe a un amigo contándole cómo fueron tus vacaciones en un lugar que te gustó mucho. Utiliza el texto anterior como modelo.

1. EMPRESAS EN EL MUNDO

A. ¿Sabes de dónde son estas empresas? Coméntalo con tus compañeros.

NOKIA



Price Waterhouse



Banco Santander



MAPFRE



RENFE

SONY



- ◇ Oye, ¿Sol Meliá es una empresa española?
- ★ No lo sé.
- Sí, creo que sí. ¿Y de dónde es Michelin?
- ◇ Francesa.

Sol Meliá



B. ¿Sabes cuáles son españolas? Hay siete.

5. EMPRESAS

A. Unas personas hablan de su empresa. Ordena las empresas (de 1 a 6) por orden de aparición.



EMPRESA	TIPO DE EMPRESA	NACIONALIDAD
_____ Damsum	_____	_____
<u>1</u> _____ Gursa	<u>Compañía de seguros</u>	<u>española</u>
_____ Montelera	_____	_____
_____ Yen Bank	_____	_____
_____ Pereira Irmãos	_____	_____
_____ Von Guten	_____	_____

7. ESPAÑA PRODUCE...

A. ¿Qué sabes de estos países? Relaciona países y frases.

ALEMANIA 

ESTADOS UNIDOS 

ESPAÑA 

JAPÓN 

COLOMBIA 

SUIZA 



produce petróleo



produce naranjas



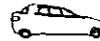
vende ordenadores



vende relojes



hace aviones



hace coches



exporta café



exporta vino



compra petróleo



compra tecnología

B. Después, compara con tu compañero.



◊ España produce naranjas ¿no?
★ Sí, y Estados Unidos también.

C. ¿Y tu país? ¿Y el de tu compañero?

8. EMPRESAS DE TU PAÍS

Escribe en un papel el nombre de tres empresas de tu país. ¿Conoces las empresas que ha escrito tu compañero? Pregúntale qué tipo de empresas son y a qué se dedican.

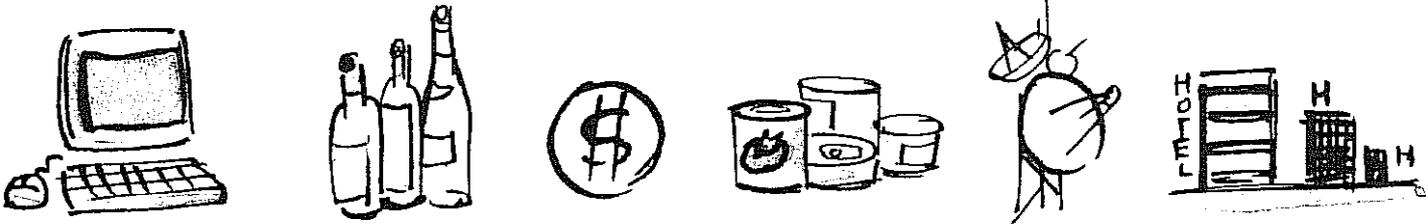


◊ ¿Qué es Zara?
★ Es una cadena de tiendas española.
Vende ropa en España y otros países.



T CREA TU EMPRESA

A. ¿Y tú? ¿Qué tipo de empresa quieres crear en España?



Busca dos o tres compañeros como socios.



♦ Yo quiero crear una cadena de hoteles, ¿y tú?

★ Yo también.
○ Yo, no.

B. Vosotros decidís. Completad esta tabla con la información de vuestra empresa.

¿Qué es?	¿Qué hace?	¿Dónde está?	¿Cuántos/as tiene?	¿Cómo se llama?

C. Ahora preparad un anuncio y un logotipo atractivo en un papel para colocarlo en la clase. Dádselo a vuestro profesor.

D. ¿Por qué no preparáis la presentación de vuestra empresa? Luego la podéis hacer en clase. Vuestros compañeros van a descubrir cuál es vuestro anuncio.



UN PUBLIRREPORTAJE

A. En parejas. Vuestra empresa celebra su aniversario y vosotros sois los responsables de preparar un publrreportaje sobre su historia. Primero, completad la ficha que os servirá para la elaboración del texto.

Nombre de la empresa

.....

Número de empleados

Antes: Ahora:

Productos que fabricaba/fabrica

.....
.....
.....

Lugar/es de venta

Antes: Ahora:

Año y lugar de creación

.....

Fabricación del producto

(material, maquinaria, tecnología, cantidades...)

Nombre del fundador

.....

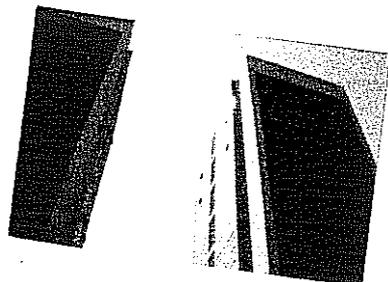
Antes: Ahora:

Otros

.....
.....
.....

.....
.....
.....

B. Pensad también en qué imágenes pueden acompañar el reportaje y qué textos las pueden acompañar:



C. Vais a exponer vuestro publrreportaje a la clase. Después, entre todos tenéis que elegir la mejor propuesta.



■ Hace 120 años, Gabriel Pinto creó Tintas do Norte, la empresa líder del sector de la pintura en Portugal...

2. CULTURA DE EMPRESA

CD 20 **A.** Una estudiante está realizando un estudio sobre la vida diaria en las empresas españolas y tiene una conversación con dos profesionales. Escucha y marca los temas de que hablan.

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| La formalidad en el trato | El trabajo en equipo |
| La flexibilidad de horarios | La formalidad en la manera de vestir |
| Las jerarquías | Las comidas |
| Los sueldos | Las vacaciones |
| Las celebraciones | La formación de los empleados |

CD 20 **B.** Escucha otra vez la entrevista y completa el cuadro con las respuestas de Clara Andueza, directora del Departamento de Créditos de un banco, y Ernesto Rúa, grafista de una agencia de publicidad.



Clara



Ernesto

En la empresa de...	Clara Andueza			Ernesto Rúa		
	Sí	No	Depende	Sí	No	Depende

1. ¿Se viste de manera formal?
2. ¿Es posible emplear más de una hora para comer?
3. ¿La gente se llama por el apellido?
4. ¿Se tutea todo el mundo?
5. ¿Se hacen regalos en alguna ocasión?
6. ¿Es muy importante la puntualidad?

C. ¿En cuál de las dos empresas preferirías trabajar? Explicáselo a tus compañeros.

CD 20 ● Yo preferiría trabajar en...

3. NORMAS DE SEGURIDAD

A. ¿En qué tipo de empresas crees que trabajan las personas que tienen que cumplir estas normas?

BARROSO, S.A.

AVISO

1. Tu tarjeta de identificación es personal e intransferible: **no** la prestes ni la pierdas.
2. **Utiliza** los guantes en todo momento.
3. **No olvides** cerrar con llave el armario de los fármacos.
4. Pónte la máscara para manipular productos tóxicos.
5. No entres en la sección de radiología sin la protección adecuada.
6. **No escribas** a mano las notas para tus compañeros de equipo: usa siempre intranet.
7. Al salir, **recoge** toda la ropa que has usado e **introdúcela** en una bolsa para su esterilizado.

CONSTRUTOP

Normas de seguridad

- **Lleve** puesto siempre el casco.
- **No utilice** el montacargas para subir a pisos superiores: está destinado al transporte de material.
- Respete las normas de seguridad en todo momento.
- Mantenga las herramientas en buen estado y **recójalas** siempre después de usarlas.
- En caso de detectar alguna anomalía, **diríjase** al técnico correspondiente.
- Si viene al trabajo en coche, **no lo meta** en el recinto de la obra: el seguro no cubrirá ningún desperfecto.
- **No permita** la entrada a la obra de personas ajenas; si es necesario, llame al servicio de seguridad.

A mil x hora

Recordad:

- **Usad** siempre el casco.
- **Conducid** respetando las normas de circulación y, en especial, **no circuléis** por las aceras: la empresa no se hará cargo de las multas.
- No hagáis **ni recibáis** llamadas particulares con el móvil de la empresa: debe estar siempre disponible para avisos de recogida.
- No olvidéis que los albaranes tienen que estar firmados por el cliente y, por favor, **ino los perdáis!**
- Al acabar vuestro horario, **devolved** el cuaderno de albaranes a Contabilidad.



Probablemente estas normas son de... porque...

B. Fíjate en los verbos destacados en negrita y colócalos en el cuadro siguiente: ¿ves cuáles son las terminaciones de cada grupo?

FORMAS AFIRMATIVAS	Verbos en -ar	Verbos en -er	Verbos en -ir
--------------------	---------------	---------------	---------------

Tú

Usted

Vosotros

FORMAS NEGATIVAS	Verbos en -ar	Verbos en -er	Verbos en -ir
------------------	---------------	---------------	---------------

Tú

Usted

Vosotros

4. PROHIBIDO

A. ¿Qué crees que indican estas señales?

1



2



3



4



5



6



Es obligatorio el uso del cinturón de seguridad.

Se prohíbe hacer fotografías.

No se permite el uso de teléfonos móviles.

Prohibido fumar.

Es obligatorio el uso de casco.

Está prohibido comer y beber.

B. Habla con tu compañero y dibujad una señal que podría haber en los siguientes lugares:



en una oficina



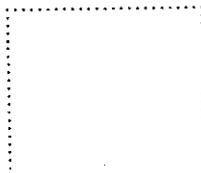
en un ascensor



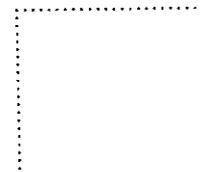
en un restaurante



en un supermercado



en un vestuario



en un hospital



en un aparcamiento



en un cine



en una piscina

C. Enseñad los dibujos a otra pareja de compañeros y pedidles que los interpreten.



• Aquí se prohíbe...

5. MOTIVACIÓN

A. Lee el texto y señala qué aspectos motivan a los empleados y cuáles los desmotivan.

Un buen ambiente en el trabajo

En el mundo empresarial actual, cada vez más especializado y competitivo, contar con una plantilla formada y motivada es esencial para obtener buenos resultados.

Son diversos los aspectos que cualquier equipo directivo debe tener en cuenta para conseguir un ambiente de trabajo adecuado y productivo en su empresa. Sin duda, es esencial contar con una buena política retributiva; en otras palabras, ofrecer salarios justos en todos los niveles. Pero este no es el único factor: tener un trato personal con los empleados y fomentar sus iniciativas son también condiciones indispensables para mantener un alto grado de motivación. Empleados bien pagados, pero a los que se trata de modo poco respetuoso, o trabajadores que no pueden expresarse y tener ideas propias, pueden perder la ilusión y el deseo de trabajar de manera eficaz.

Del mismo modo, es necesario fomentar en los equipos un sentimiento de responsabilidad compartida: todas

las personas que participan en un proyecto deben sentirse (en el grado en que les corresponde) responsables de su éxito o de su fracaso, pero "responsabilidad" no quiere decir "culpa", por lo que los directivos no deben culpabilizar a sus subordinados de los resultados negativos ni de los problemas surgidos. Una cultura de empresa motivadora es aquella en la que los errores y dificultades son tomados como una lección que hay que aprender, de manera responsable, para el futuro.



En muchas empresas existen, sin embargo, prácticas que resultan desmotivadoras. Hay, por ejemplo, empresas que no valoran los esfuerzos de sus trabajadores. O empresas

que tienen normas poco coherentes: piden a los empleados flexibilidad de horario cuando un determinado proyecto lo requiere mientras que ponen mala cara cuando es el empleado el que solicita esta flexibilidad por cuestiones personales. Algunas empresas, además, practican una política de puertas cerradas; es decir, mantienen las puertas de los despachos cerradas y, de ese modo, marcan excesivamente las distancias entre trabajadores y directivos (y entre los directivos mismos). Como consecuencia de este tipo de prácticas, surge la falta de comunicación y las ideas no circulan, por lo que es siempre aconsejable adoptar dinámicas que favorecen la comunicación: reuniones informativas, boletines internos, actividades conjuntas, etc.

Se pueden citar muchos otros factores que intervienen en la motivación de la plantilla. En cualquier caso, debemos tener siempre en cuenta que motivar a los empleados y hacerles sentirse parte integrante de la empresa es esencial para mejorar los resultados.

Aspectos que motivan Aspectos que desmotivan

B. Ahora, basándote en lo que dice el texto y en tus propias ideas, elabora con un compañero una lista de las cosas que debe y no debe hacer un jefe para motivar a sus empleados.



- Para motivar a sus empleados, un jefe debe...
Sí, y no debe...

8. UNA OFICINA CAÓTICA

Las personas que trabajan en esta oficina son muy desordenadas y no cuidan el material, el mobiliario y las instalaciones. Imaginad, en parejas, que sois los jefes de esta empresa: escribid una lista de normas para poner un poco de orden en la oficina.



LISTA DE NORMAS

No dejéis las mesas desordenadas. Por favor, ordenadlas todos los días.

NORMAS

A. Trabajáis en el Departamento de Personal de una empresa de nueva creación. En parejas, vais a escribir las normas internas para los empleados. Podéis elegir una de estas empresas u otra.

un propietario/una propietaria
un restaurante
un gimnasio
un periódico

un fabricante de
pantalones
una escuela de cocina
...

B. Vais a redactar las normas de la empresa que habéis elegido. Podéis considerar los siguientes aspectos:

el tipo de vestimenta
uniforme
ropa formal
informal
...

el horario de trabajo
entrada
salida
vacaciones
pausas
comidas
...

el tipo de lenguaje
tú/usted
...

los eventos
celebraciones
regalos
fiestas
...

los objetos
alarmas
llaves
puertas
acceso restringido
...

los objetos
manipulación de productos
herramientas
...

 No se puede trabajar en pantalón corto.
Vaie. Todos los empleados deben llevar...

C. Explicad las normas de vuestra empresa a vuestros compañeros.

 Nuestra empresa es... y tenemos las siguientes normas...

D. Entre todos, decidid en qué empresa trabajarán mejor los empleados.



1. A. Lee el siguiente texto y coloca las palabras en negrita en la ilustración.

Uno de los temas que más preocupan a los trabajadores de muchos sectores es el de la salud laboral. El primer paso para poder tomar medidas preventivas es reconocer los riesgos. Y cada uno de nosotros tiene que hacer lo posible por evitarlos.

Estos son algunos de los problemas que pueden aparecer:

- Una mala postura o movimientos repetitivos pueden ser el origen de dolores de **espalda** o de inflamaciones en **brazos, codos o manos**.
- Los trabajadores que están muchas horas de pie deben hacer todo lo posible para andar y así evitar dolores y cansancio en las **piernas, pies y rodillas**.
- Siempre que haya productos químicos hay que aplicar todas las medidas de seguridad para evitar que entren en contacto con **ojos, boca** y otras partes sensibles.
- Si estamos muchas horas delante del ordenador, tenemos que hacer descansos breves de algunos minutos. Así nuestros ojos y nuestros **brazos** (especialmente el derecho, con el que manejamos el ratón) se mantendrán sanos.

La salud laboral



B. A partir de la información anterior, ¿qué consejos darías a estas personas?

Soy peluquero.

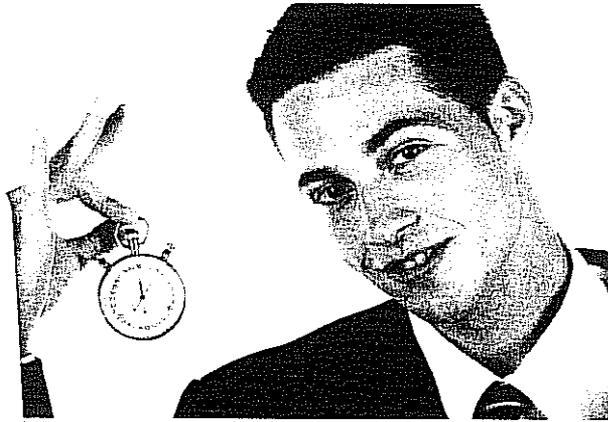


Soy diseñadora gráfica.



4. ¿Trabajas o has trabajado alguna vez? Comenta con tu compañero cómo son (o eran) estos aspectos en tu trabajo.

los horarios
la manera de vestir
la formación
el sueldo
el trato con los compañeros
las vacaciones
las comidas
las celebraciones



- En mi empresa es muy importante la puntualidad.
- ☞ Yo, ahora mismo no trabajo, pero en la empresa donde trabajé el verano pasado se podía llegar a cualquier hora...

5. En muchas empresas españolas son frecuentes las siguientes costumbres relacionadas con las comidas. ¿En tu empresa se hace lo mismo? ¿Y en tu escuela de español?

Al mediodía se come en un restaurante el menú del día.

Todo el mundo va a comer a las 14 h.

Aproximadamente a las 10.30 h. hay un descanso para tomar café y desayunar.

En las reuniones se sirve café y agua.

Las comidas con clientes tienen lugar en restaurantes de buena calidad y no se pide el menú del día.

Después de comer se toma café.



- En mi empresa hay un comedor.
- ☞ En la mía, cada persona trae la comida preparada de su casa.

6. A. Lee el texto. ¿Puedes ponerle un título?

n las listas de "mujeres u hombres mejor vestidos" de las revistas de moda, suelen aparecer estrellas del espectáculo, jugadores de fútbol, diseñadores y hasta políticos. Sin embargo, es muy extraño que los ejecutivos más famosos del mundo se encuentren en esas listas.

Las personas que ocupan cargos importantes en las empresas parecen, hoy en día, muy desorientados y no saben qué ropa usar. ¿Deben vestir de manera informal si sus empresas tienen códigos de vestimenta informal? ¿O esto podría hacerles perder seguridad? ¿Cuál es el límite? ¿Está bien asistir a una reunión vestidos como si fueran al cine? ¿Y si por evitar el exceso de informalidad pecan de demasiado formales? Luis González, ejecutivo de Interdirecto en España, comenta su malestar cuando, obligado por la normativa de su empresa, asiste a reuniones sin corbata. "Al principio me sentía muy incómodo. En España todavía parece que un ejecutivo sin corbata tiene menos poder que uno que la lleva".

Hay mucha confusión sobre los códigos de formalidad en el vestir. Cada vez son más los ejecutivos de primer nivel que, imitando a los políticos, contratan a asesores personales de imagen. Elena Ribera, asesora de imagen, afirma que el modo de vestir de un alto ejecutivo es vital para la compañía. "Si usted representa a una empresa, usted es esa empresa a los ojos de los demás", dice. "Si la imagen de un ejecutivo es positiva, la imagen de toda la empresa es vista de ese modo."

Después de entrevistar a gerentes, analistas financieros, funcionarios gubernamentales y periodistas, un estudio realizado por la consultora Trias S.A. arrojó la conclusión de que la "reputación" general de un alto ejecutivo, que incluye la apariencia, representaba un 45% del buen nombre de una compañía. El mismo estudio revela que el aspecto visual, es decir, la vestimenta, los accesorios, la conducta y la actitud corporal, supone más de la mitad de toda la comunicación oral. No obstante, muchos altos ejecutivos descuidan peligrosamente esos detalles.

Según los expertos, los ejecutivos, hombres o mujeres, deberían tener en cuenta el poder que encierra su imagen. Si no transmiten una presencia visual cargada de autoridad y credibilidad, tienen que hacer mayores esfuerzos para ganarse el respeto y la confianza de los demás. La ropa, la conducta y la capacidad de comunicación de los directivos son esenciales. Pero a la mayoría de los ejecutivos les cuesta determinar si necesitan vestirse con mayor o menor formalidad.

Los asesores de imagen afirman que la mejor estrategia es elegir siempre la opción más conservadora. Sin embargo, el vertiginoso mundo de los negocios requiere actitudes flexibles con relación a la manera en que visten los empleados de una empresa para conseguir o mantener un perfil competitivo.

B. ¿Cuál de estas tres frases resume mejor el contenido del artículo?

1. Los altos ejecutivos son el grupo profesional que peor viste según las listas de las revistas de moda.

2. Un ejecutivo con un aspecto conservador sigue teniendo más credibilidad y da una imagen más profesional.

3. Un ejecutivo con un aspecto informal inspira más confianza y da una imagen actual y moderna de la empresa que representa.

C. ¿Crees que tiene tanta importancia la manera de vestir en el trabajo? Y a ti, ¿cómo te gusta vestir: de manera formal o informal? Coméntalo con tu compañero.

7. A. Escribe las formas de Imperativo que faltan.

AFIRMATIVO	COMPRAR	COMER	PERMITIR
tú	compra	come	permite
vosotros/as	comed
usted
ustedes	compren	permitan

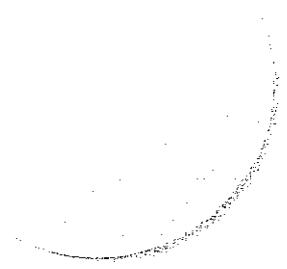
NEGATIVO	COMPRAR	COMER	PERMITIR
tú	no compres	no permitas
vosotros/as	no comáis
usted	no coma
ustedes	no compren	no permitan

B. Completa la frase.

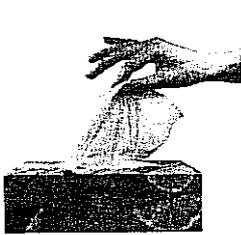
Las formas de _____ y _____ son iguales en Imperativo afirmativo y en Imperativo negativo:
coma/no coma, coman/no coman.

11. ¿En qué lugares crees que se pueden encontrar estas prohibiciones?

1. Prohibido bañarse.
2. No se permite la entrada a menores de edad.
3. Se prohíbe tomar fotografías durante la función.
4. Prohibida la entrada.
5. Está prohibido dar de comer a los animales.
6. Prohibida cualquier grabación o reproducción.
7. Prohibido jugar a la pelota.
8. No está permitido comer en este local.
9. No se permite usar *flash*.
10. Las visitas están prohibidas después de las ocho.



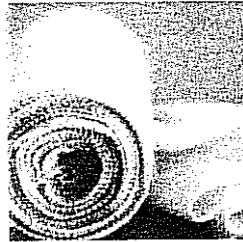
12. A. ¿Puedes poner el nombre debajo de cada foto?



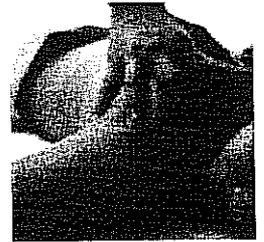
1.



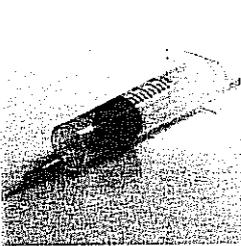
2.



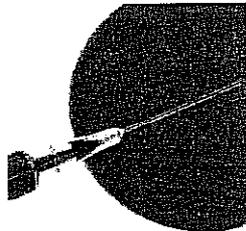
3.



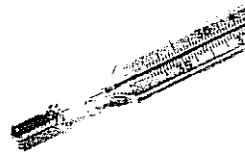
4.



5.



6. un análisis de sangre



7.



8.



9.



10.

14. A. Responde al cuestionario para saber si eres una persona organizada.

¿Es usted organizado/a?

- | | |
|--|--|
| 1. ¿Suele llegar tarde a sus citas?
sí no | 9. En general, ¿duerme poco?
sí no |
| 2. ¿Prepara sus viajes en el último momento?
sí no | 10. En ocasiones, ¿se aburre en su tiempo libre?
sí no |
| 3. ¿Es raro que su mesa de trabajo esté ordenada?
sí no | 11. ¿Sus obligaciones le dejan poco tiempo para su familia o para sus amistades?
sí no |
| 4. ¿Decide qué ropa va a ponerse después de levantarse?
sí no | 12. ¿Apunta teléfonos en trozos de papel que luego nunca encuentra?
sí no |
| 5. ¿Come cualquier cosa y muy rápido?
sí no | 13. ¿Se suele poner nervioso/a cuando tiene muchas cosas que hacer?
sí no |
| 6. ¿Acaba con frecuencia un trabajo en el último momento?
sí no | 14. ¿Se olvida de anotar sus citas en su agenda?
sí no |
| 7. Cuando va a hacer la compra, ¿decide en ese momento qué va a comprar?
sí no | 15. A veces, ¿gasta más de lo que le permiten sus posibilidades?
sí no |
| 8. Frecuentemente, ¿siente que le falta tiempo para hacer las cosas?
sí no | |
| | TOTAL : sí no |

Mayoría de respuestas sí. Necesita poner orden en su vida, seguro que vivirá más tranquilo y feliz. En primer lugar, tiene que relajarse y trabajar menos. Tómese las cosas con más calma, pero no se olvide de anotar todo en su agenda.

Mayoría de respuestas no. Felicidades. Es usted, sin duda, una persona ordenada y seguramente feliz. Si ha obtenido más de 10 respuestas "no", debería improvisar un poco más. A veces, también es bueno sentir un poco de emoción en la vida.

B. A partir de las preguntas anteriores escribe una lista de instrucciones para una persona desordenada. Puedes utilizar la forma **tú** o **usted**.

1. EL CHOCOLATE

A. ¿Te gustan los dulces? Responde a estas preguntas sobre el chocolate. Después, comenta tus respuestas con tu compañero.

- 1. ¿Te gusta el chocolate?
- 2. ¿Comes mucho chocolate? ¿En qué productos?
- 3. ¿Sueles tener chocolate en casa? ¿De qué tipo?
- 4. ¿Te gusta regalar chocolate?
- 5. ¿Crees que es malo para la salud?
- 6. ¿Has hecho alguna vez un pastel de chocolate?



• A mí me encanta el chocolate. ¿Y a ti?

B. Aquí tienes un texto extraído del sitio web de una marca de chocolates. ¿Qué título pondrías a cada párrafo?

Historia del Chocolate Tula

- « El **cacao** es un alimento muy antiguo: sabemos que los olmecas, en el antiguo México, ya lo conocían hace 2600 años. Según la mitología maya, después de la creación de la humanidad, el dios Kukulcán dio el chocolate a los hombres. Los mayas, además, celebraban todos los años una fiesta en honor del dios del cacao: le ofrecían sacrificios y le regalaban cacao y plumas de pájaros. En el siglo xiv, los aztecas tomaban una bebida amarga y picante llamada *xocoatl*, que además de cacao y agua, llevaba chile y otras especias picantes.
- « También se sabe que Colón, a la vuelta de América, llevó cacao a los Reyes Católicos, pero la bebida no tuvo éxito porque era demasiado fuerte. Años más tarde, en el siglo xvi, Hernán Cortés introdujo el cacao en la corte española.
- « Parece que fueron los monjes de algunos conventos de México y España los primeros que hicieron chocolate, tal como hoy lo conocemos, mezclando el cacao con azúcar, vainilla y canela. A lo largo del siglo xvii, el chocolate se introdujo en Francia, Italia, Alemania e Inglaterra, pero durante mucho años fue una bebida muy cara, que solo podían tomar, por su elevado precio, los reyes y nobles.
- « A principios del siglo xix aparecieron las primeras fábricas en Suiza, en 1847 se fabricó en Inglaterra la primera tableta de chocolate y en 1875 el suizo Daniel Peter inventó el chocolate con leche.
- « La historia de **Chocolate Tula** comienza hace exactamente 100 años, cuando el pastelero Vicente Tula empezó a elaborar chocolates de manera artesanal en su pastelería de San Ginés del Valle. Diez años más tarde, animado por el éxito, Don Vicente, bisabuelo del actual director, abrió una pequeña fábrica en la que trabajaban 20 mujeres. En aquella época la producción era de 5000 tabletas mensuales, todas ellas de chocolate con leche.
- « A partir de los años setenta, se crearon nuevos productos, algunos muy populares: las chokolatinas, el chocolate con almendras, el chocolate con avellanas, el chocolate blanco y los bombones **Tuletés**.
- « Actualmente nuestra marca está presente en 50 países de los cinco continentes. El proceso de producción se lleva a cabo usando las últimas novedades tecnológicas, y nuestra planta de producción, en la que trabajan 500 empleados, permite la elaboración de 4000 kilos diarios de chocolate de la mejor calidad.

C. En el texto se usan dos tiempos diferentes del pasado. ¿Sabes cuáles son? Márcalos de manera diferente y observa cómo se usan. Discute con un compañero tus conclusiones.

2. UN COCHE HISTÓRICO

A. El 600 (Seat 600) es un coche de fabricación española. ¿Sabes de qué época es? ¿Conoces otros coches históricos? Coméntalo con tu compañero.



- Es un coche de los años cincuenta, ¿no?
- ☞ A mí me parece de la misma época que...

B. Estas frases están relacionadas con el 600. ¿Cuáles crees que son verdaderas? Después, compara tus respuestas con tu compañero.

Verdad	Mentira
--------	---------

1. El 600 era considerado un coche para jóvenes.
2. El primer modelo se fabricó a mediados de los años sesenta.
3. Durante los primeros años, el proceso de montaje se hacía manualmente.
4. Para poder comprar un 600, muchos españoles tenían que trabajar en dos o más lugares (el llamado pluriempleo).
5. Un 600 costaba unas 70 000 pesetas (el sueldo de un obrero era de unas 3 000 pesetas al mes).
6. Los primeros años, salían diariamente de la fábrica unos 300 coches.

- Era un coche para jóvenes.
- ☞ ¿Tú crees que los jóvenes en España tenían dinero para comprar un coche?

CD 10 C. Ahora escucha a Manuel López, un obrero que trabajaba en la fábrica que producía "seiscientos" en aquella época, y comprueba tus respuestas.

D. ¿Y tú?, ¿tienes un recuerdo especial de algún coche?

- Cuando tenía 10 años mis padres tenían un...

5. ÉPOCA DE CAMBIOS

A. Lee el artículo. Teniendo en cuenta el título del texto, subraya las palabras o ideas que consideres más importantes.

Comer en treinta minutos

30'

A finales de los años setenta del siglo pasado se produjeron en España grandes transformaciones en diversos ámbitos. Hubo importantes cambios políticos y económicos y, por supuesto, profundos cambios biológicos. Desde entonces hasta nuestros días muchos aspectos de la vida de los españoles han experimentado una gran transformación. Uno de los aspectos en los que se han producido cambios más significativos es el relativo a la comida: en la actualidad, los españoles comemos de forma diferente a como lo hacíamos en los años setenta.

Es verdad que hay cosas que siguen siendo igual: el aceite de oliva es aún uno de los pilares de nuestra dieta, así como el pescado, que antes se consumía, sobre todo, fresco. Sin embargo, la incorporación de la mujer al trabajo favoreció la aparición de productos que en aquellos años no existían: los alimentos congelados

y los platos precocinados. Si antes preparar el almuerzo diario de una familia podía llevar horas, en nuestros días es normal dedicar mucho menos tiempo a esta labor: calentar un plato precocinado en un microondas (aparato inexistente en los hogares españoles de los setenta) es una práctica habitual en muchos hogares españoles.

Junto a los precocinados y los congelados aparecieron muchos productos "nuevos", poco conocidos hasta entonces para los españoles; las hamburguesas, el *ketchup*, las pizzas... Otro ejemplo podrían ser los cereales, que se introdujeron como alimento infantil y se convirtieron, más tarde, en el desayuno de toda la familia, desplazando las clásicas galletas o el pan tostado.

Pero no sólo ha cambiado lo que se come, sino cuándo y cómo se come y dónde se adquieren los

alimentos. Así, en los años setenta los españoles empleaban una hora y media para comer mientras que hoy en día muchos comen en 30 minutos. Por otro lado, si hablamos de establecimientos, las españolas (las mujeres eran casi exclusivamente las responsables de esta tarea) compraban casi siempre en mercados o en pequeñas tiendas de barrio y debían ajustarse a un horario limitado, mientras que hoy en día las compras se hacen, en buena parte, en grandes superficies.

Así pues, paradójicamente, estos 30 años de progreso nos han traído más prisas y una alimentación menos sana.



B. Ahora haz un resumen del texto a partir de lo que has subrayado. Intenta utilizar tus propias palabras.

C. ¿Y en tu país? ¿Ha habido en los últimos años cambios en los hábitos relacionados con la alimentación? Y tú, ¿has cambiado tus hábitos? Coméntalo con tu compañero.



El año pasado trabajaba mucho y nunca tenía tiempo de cocinar.
Yo siempre comía fuera de casa.



Palabras para organizar un texto

Para expresar la causa:
porque/como/debido a

Para presentar una idea que contrasta con la anterior:
sin embargo/en cambio/mientras que

Para presentar una idea nueva:
además
por otro lado

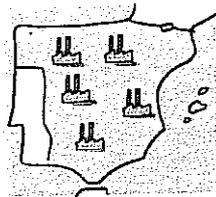
7. UN PRODUCTO CON HISTORIA

CD 12

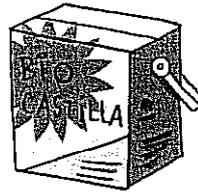
A. La empresa Jabones de Castilla celebra su 90 aniversario. El Departamento de Marketing ha preparado un publirreportaje de animación para la promoción de sus productos. Escúchalo y ordena los dibujos que van a acompañar el publirreportaje.



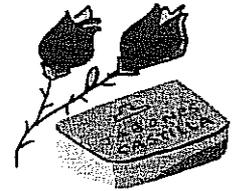
Los egipcios



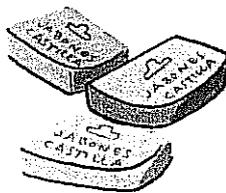
Cinco fábricas en España



Detergente Bio Castilla



Jabón de rosas



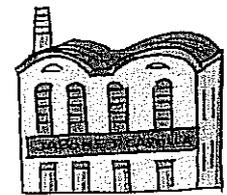
Jabones de Castilla



Los sumerios



El aceite de oliva



Valladolid (España)

CD 12

B. Escuchad de nuevo el publirreportaje. En parejas y con ayuda de los dibujos, escribid una frase al lado de cada fecha.

- 2500 a.C. _____
- 1500 a.C. _____
- Siglo XII _____
- 1920 _____
- 1925 _____
- 1930 _____
- 1950 _____
- En la actualidad _____

8. GRANDES INVENTOS

A. De los siguientes inventos, ¿cuáles crees que son los tres que han mejorado más la calidad de vida de la gente?

- el móvil
- la televisión
- la cremallera
- el ordenador
- el automóvil
- internet
- la cámara fotográfica
- la lavadora
- el avión
- el CD
- las lentes de contacto
- el mp3

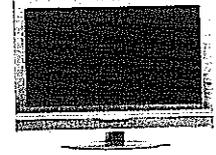
1



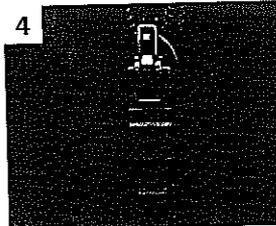
2



3



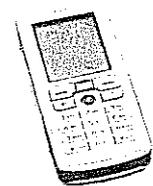
4



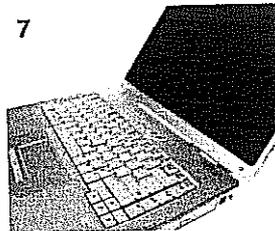
5



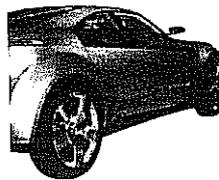
6



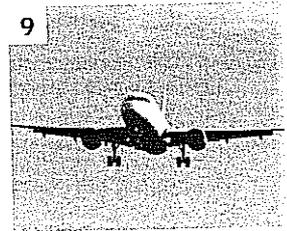
7



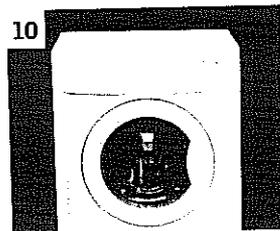
8



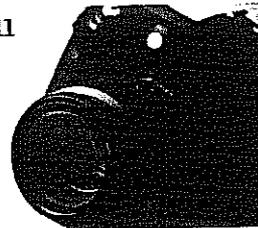
9



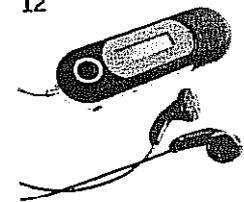
10



11



12



B. Prepara argumentos e intenta convencer a tu compañero de que los tres inventos que has escogido son los mejores.



■ Pues yo creo que la lavadora ha sido uno de los tres inventos más importantes. Antes las mujeres pasaban horas y horas lavando la ropa...

C. En grupos de cuatro, poneos de acuerdo sobre cuáles han sido los tres inventos más importantes. Luego, con toda la clase y con los resultados de todos los grupos, decidid qué tres inventos han sido más decisivos para mejorar la calidad de vida de la humanidad.

9. PREVISIONES

Aquí tienes el comienzo de un artículo aparecido hace 25 años. Trataba sobre el futuro de algunos productos. Léelo. ¿Tenía razón? Coméntalo con tu compañero.

¿Desaparecerá el dinero?

La agencia de consultoría internacional PREVISIÓN acaba de finalizar un estudio sobre el futuro del consumo en el mundo. Han analizado los hábitos actuales de compra y, teniendo en cuenta las tendencias del desarrollo tecnológico, han hecho algunas sorprendentes previsiones. Esta es una lista de 10 productos que, según el informe, dejaremos de usar en los próximos años:

- los pañuelos de tela
- los discos de vinilo
- el dinero en metálico
- las cerillas
- la escoba
- las gafas
- la máquina de escribir
- el magnetofono
- la prensa en papel
- las cintas de vídeo



Dejar de + Infinitivo
Mucha gente ha dejado de usar los pañuelos de tela.

Ya no
Ya no se usan casi cintas de vídeo.

Seguir + Gerundio
Algunos aficionados a la música siguen usando discos de vinilo.



- A mí me parece que sí, que la gente ha dejado de utilizar pañuelos de tela.
- Pues yo sigo utilizándolos. No me gustan nada los de papel.

10. OFICINAS DE AYER Y DE HOY

A. Esta foto corresponde a una oficina en los años sesenta. ¿Sabes cómo era el trabajo en esa época? Haz una lista con tus ideas. Después, habla con tu compañero y comparad vuestras listas.



- Trabajaban muchas horas.
- Sí, y todo era más lento, porque no había fotocopiadoras ni impresoras, por ejemplo.

B. ¿Qué cosas han cambiado en tu trabajo o en tus estudios en los últimos años? Coméntalo con el grupo.



- Antes iba mucho a la biblioteca, pero ahora ya no voy tanto.
- Soluciono muchas cosas con internet.
- Yo, sin embargo, sigo yendo mucho porque...

1. A. Estas frases resumen la historia del chocolate. ¿Puedes ordenarlas cronológicamente?

- Hernán Cortés introdujo el chocolate en la corte española.
- El cacao ya se conocía en el antiguo México de los olmecas.
- Los mayas celebraban una fiesta en honor del dios del cacao.
- En Inglaterra se fabricó la primera tableta de chocolate.
- En el siglo XVII la gente empezó a consumir chocolate en Europa.
- Los aztecas tomaban el cacao mezclado con otras especias como bebida.
- Nació el chocolate con leche y se industrializó su elaboración.

B. Lee el texto de la página 33 del *Libro del alumno* y comprueba si has ordenado las frases correctamente.

2. A. ¿Recuerdas cómo se conjugan los verbos regulares en Pretérito Indefinido? Escribe las formas de los verbos.

REGALAR	INVENTAR	PERDER	OFRECER
regalé	ofrecí
.....	inventaste	perdiste
regaló	ofreció
regalamos	perdimos
.....	inventasteis	perdisteis
regalaron	ofrecieron

RECIBIR	ADQUIRIR
recibí
.....	adquiriste
.....	adquirió
recibimos
.....	adquiristeis
recibieron

B. Observa los verbos anteriores. ¿Recuerdas cuál es la primera persona del plural (nosotros/as) en Presente de los verbos anteriores? Completa el cuadro.

Las formas de primera persona de plural (nosotros/as) de los verbos acabados en y en se conjugan de la misma forma en Pretérito Indefinido que en Presente de Indicativo.

5. A. Observa este anuncio, de los años 40, de una marca de chocolate argentina. ¿En qué época de la historia de América crees que está ambientado?

Historia del chocolate

Moctezuma II, emperador de México (1502-1519 aproximadamente), tomaba siempre *xocolatl* o chocolate después de comer y lo bebía en copas de oro o nácar. El chocolate era la bebida de los dioses y solo lo consumían las personas de alta posición social. Era tan importante el valor del cacao que sus semillas se utilizaban como monedas y algunos de los pueblos sometidos al imperio azteca pagaban sus tributos al emperador en esa moneda. Actualmente la industria argentina cuenta con un valor indiscutible: el CHOCOLATE ÁGUILA, poderoso alimento de exquisito sabor.

CHOCOLATE ÁGUILA es un producto Saint hermanos

B. Fíjate en los verbos que aparecen en el anuncio y completa este cuadro. ¿En qué tiempo verbal están?

- yo
- tú
- él, ella, usted
- nosotros/as
- vosotros/as
- ellos, ellas, ustedes

C. Completa el cuadro conjugando todos los verbos. ¿Hay algún verbo irregular? ¿Cuál es? ¿Qué otros dos verbos son irregulares en el Pretérito Imperfecto?

6. Lee el texto sobre SEAT, una marca de automóviles española, y escribe un resumen para cada década.

SEAT, EL COCHE

SEAT, el símbolo de la industria automovilística española, nació el 9 de mayo de 1950. El capital inicial fue de 600 millones de pesetas que desembolsaron el INI (Instituto Nacional de Industria), un grupo de bancos y la marca italiana FIAT. El primer coche salió de la fábrica de Barcelona en noviembre de 1953.

"Montábamos los coches que traían de fuera. Un día hacíamos dos coches y otro, cuatro", recuerda Antonio Barrios que, en julio de 1954, entró a trabajar en la empresa como mecánico. "Trabajábamos 48 horas a la semana. Yo ganaba entonces 4,70 pesetas a la hora y al poco tiempo me subieron el sueldo a 5,20 pesetas", afirma este antiguo empleado que, con el tiempo, ascendió a director de producción y se jubiló en 1996 después de 42 años en la empresa.

De aquellos tiempo solo queda el recuerdo. En la década de los noventa la producción de coches aumentó considerablemente; en 1999 Seat fabricó 500 000 coches frente a los 2000 de 1954. La producción actual es de 2240 coches diarios frente a los cuatro que recuerda el antiguo empleado. En aquella época trabajaban 925 personas y hoy SEAT cuenta con 11 000 empleados.

La empresa empezó a tener éxito a partir de 1957 con el lanzamiento del 600. Este coche se convirtió en símbolo del desarrollo en la España de los años sesenta. Gracias al crecimiento de la economía, la demanda empezó a aumentar y la fábrica pasó de producir 400 coches al año a 30 000. El 600 pasó a ser el coche más vendido de la marca SEAT. En total

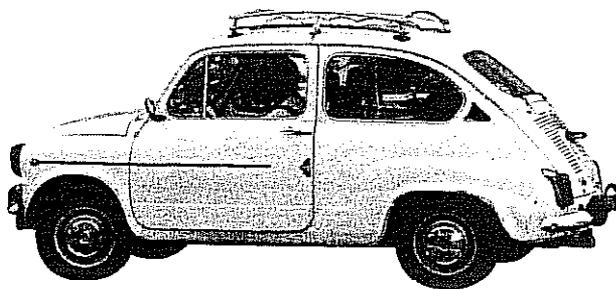
se vendieron 800 000 unidades; dejó de fabricarse en 1973. Al 600 le siguieron otros coches como el 1500, el 850, el 127 y el 124. Este último salió de la cadena de montaje en mayo de 1968.

A finales de los setenta, debido a los cambios políticos por los que pasaba el país, la empresa empezó a dejar de dar beneficios y FIAT abandonó el capital SEAT. En 1983, SEAT empezó a buscar un socio tecnológico y financiero y, finalmente, en 1986, Volkswagen se hizo cargo de SEAT.

La fábrica de Martorell, una de las más modernas de Europa, fue inaugurada en 1993. En el año 2006 salieron de esta fábrica más de 400 000 automóviles.

A partir de los años noventa la empresa desarrolla una nueva gama de automóviles que llevan nombres de ciudades españolas: Altea, Córdoba, Ibiza, Toledo, León.

Tras un descenso en las ventas en 2007, la empresa se dispone a conquistar nuevos mercados como el de los Estados Unidos.



Los cincuenta

Los sesenta

Los setenta

Los ochenta

Los noventa

2000

Hoy



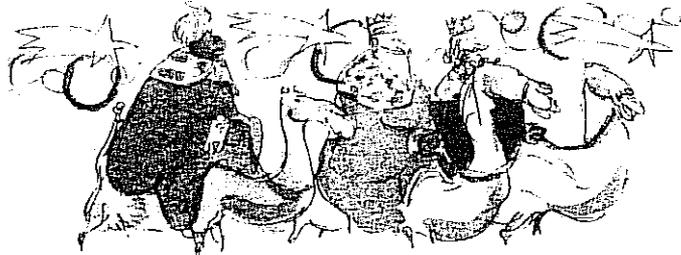
La peseta era la moneda oficial de España. Desapareció de la circulación en 2002, cuando se sustituyó por el euro. Un euro equivale a 166,386 pesetas.

10. ¿Con cuáles de estas frases te identificas? Coméntalo con tu compañero.

- Antes trabajaba menos que ahora.
- Cuando era pequeño/a era muy tranquilo/a.
- Cuando tenía diez años iba a la escuela en autobús.
- Hace dos años no vivía aquí.
- En mi casa, cuando era pequeño/a, siempre había mucha gente.
- Antes leía el periódico solo los domingos, ahora lo leo todos los días.
- Cuando tenía quince años no salía nunca por la noche.
- De pequeño/a no me gustaba comer carne.
- Antes me levantaba después de las ocho, ahora me levanto antes.
- Antes tomaba café por la mañana, ahora solo después de comer.

- * Antes trabajaba menos.
- * A mí me pasa lo mismo. Ahora trabajo más que antes...

CD 12-14 II. A. Escucha las conversaciones. ¿A qué personajes se refieren en cada una?



CD 12-14 B. ¿Cuándo traen los regalos estos personajes? Puedes volver a escuchar las conversaciones.

Los Reyes Magos

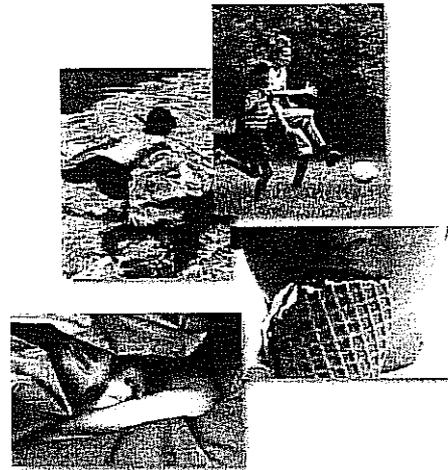
El ratoncito Pérez

Papá Noel

C. Comenta con tu compañeros en qué ocasiones recibías regalos cuando eras pequeño.

- * A mí siempre me regalaban cosas cuando...

12. A. ¿Cómo crees que eran Silvia y Alberto cuando eran pequeños? ¿Qué hacían? Escríbelo.



Silvia



Alberto

* Silvia veía la televisión todos los días...

CD 15-16 B. Escucha y comprueba.

C. ¿Cómo eras tú? Escríbelo en un papel y dáselo a tu profesor.

D. Lee el papel que te ha dado tu profesor y, con tu compañero, intentad adivinar quién lo ha escrito.

13. Completa la historia del bolígrafo Bic con los verbos que faltan en pasado.

En 1946, Marcel Bich, barón de Bich, nacido en Turín (Italia) (comprar) un taller de fabricación de plumas estilográficas en París. En aquella época la gente (escribir) con pluma, (ser) un instrumento incómodo y caro. La punta (romperse) con frecuencia y los papeles (ensuciarse) con facilidad. En 1951, Bich (comprar) una patente, la (perfeccionar) y (crear) su propia marca, para ello le (quitar) la "h" a su apellido: Bic.

Al poco tiempo, el barón (popularizar) el bolígrafo y para lograr sus objetivos, (automatizar) su fabricación con el propósito de producir grandes series y reducir los costes.

A través de la publicidad, el producto (empezar) a conocerse en toda Francia y muy pronto (abrir) mercados en toda

Europa y en territorios franceses de África. En 1958 (iniciar) su aventura al otro lado del Atlántico y (adquirir) una participación mayoritaria de la sociedad americana Waterman, que le (servir) de base para fundar la compañía Bic Corporation.

La masiva implantación del bolígrafo (modificar) radicalmente el sistema de escritura de la época e (influir) en las costumbres sociales. El Bic (convertirse) en el instrumento de escritura más utilizado. Entre sus modelos más emblemáticos hay que destacar el Bic Cristal y el Bic Naranja, que forman parte de la historia de la escritura.



14. A. Lee estas frases. Todas son correctas. ¿A qué situación corresponde cada una?

- | | |
|---|---|
| 1. Ya he escrito el informe. | A. Antes escribía informes y ahora también. |
| 2. Todavía no he escrito el informe. | B. He terminado el informe que estaban esperando. |
| 3. Ya no escribo informes. | C. Antes escribía informes en mi trabajo, ahora hago otras cosas. |
| 4. Todavía escribo informes. | D. No he terminado el informe pero voy a terminarlo pronto. |

B. Ahora reescribe estas frases. Utiliza **ya**, **ya no**, **todavía** o **todavía no**.

1. Estoy preparando la cena. Terminaré dentro de media hora.
2. He vendido todos los productos que tenía que vender este año.
3. Ahora trabajo en una oficina y antes trabajaba en una fábrica.
4. No he cambiado de casa. Vivo en la casa de siempre, en la Avenida de América.
5. Antes enviábamos faxes, ahora solo correos electrónicos.
6. No hemos cambiado de asesor, seguimos trabajando con el señor Martínez.

15. A. Luisa ha decidido llevar una vida sana y para ello ha cambiado sus hábitos. ¿Qué crees que hacía antes y qué crees que ha cambiado en su vida? Coméntalo con tu compañero.



- * Antes comía pizza y ahora ya no.
- No sé... comer pizza no es tan malo... Seguro que sigue comiendo...

CD 17 **B.** Escucha ahora a Luisa. ¿Qué cosas han cambiado en su vida? Escríbelo.

CD 17 **C.** Compara tus respuestas con las de tu compañero y vuelve a escuchar para comprobar.

D. ¿Y en tu vida? ¿Han cambiado muchas cosas? Escríbelo.

2. Completa el texto con las palabras adecuadas.

ALMACENES LA PERLA

Don Manuel Belver Vara nació el 18 de octubre de 1905 en Samir, un pueblecito de la provincia de Zamora. Cuando tenía 15 años emigró a Buenos Aires. Allí comenzó a trabajar como aprendiz en los Almacenes La Plata, donde su hermano era el encargado de (1) _____ de caballeros.

Cuatro años después se trasladó a Brasil. Durante ese periodo estuvo trabajando en una empresa de tejidos donde era el (2) _____ de la importación.

En 1935 volvió a España y en Madrid (3) _____ una pequeña tienda de ropa que estaba en la Gran Vía: Almacenes La Perla. Contaba con cinco dependientes que se dedicaban a (4) _____ a los clientes y tres (5) _____ que

trabajaban en el taller de confección.

Después de la Guerra Civil, en 1940, (6) _____ otra tienda en Madrid y, pocos años más tarde, empezó a abrir almacenes en las capitales más importantes del país. A partir de ese momento los establecimientos comenzaron a funcionar con (7) _____ de departamentos: niños, señora, caballero, hogar..

Desde sus comienzos, Almacenes La Perla diseñó un estilo propio de gestión, basado en la dirección de don Manuel Belver y su grupo de colaboradores. Poco a poco los directivos de (8) _____ se convirtieron en accionistas. El éxito de La Perla consistía en ofrecer a los clientes calidad y moda a

buen precio, y todo en un mismo lugar.

En los años sesenta La Perla tenía más de 50 (9) _____ en España. En el año 1974 se creó el Grupo La Perla con la adquisición y creación progresiva de diferentes empresas: Perla Electronics, Viajes La Perla, Seguros La Perla, Perla Constructores, Editorial Belver y Teleperla.

Don Manuel Belver sentía que tenía una deuda con la sociedad y por esa razón, en 1980, un año antes de morir, creó la Fundación Manuel Belver, una fundación cultural privada bajo la protección del Ministerio de Educación. Actualmente, la Fundación y sus accionistas (10) _____ el Grupo La Perla.

- | | | | | | |
|------------------------|-----------------------|---------------|---------------------|------------------|-------------------|
| (1) a. la distribución | b. la correspondencia | c. la sección | (6) a. inauguró | b. invirtió | c. presentó |
| (2) a. operador | b. responsable | c. candidato | (7) a. un requisito | b. un sector | c. una estructura |
| (3) a. encargó | b. adquirió | c. convirtió | (8) a. la cadena | b. la producción | c. la expectativa |
| (4) a. atender | b. probar | c. formar | (9) a. lugares | b. sucursales | c. novedades |
| (5) a. puestos | b. empleados | c. contratos | (10) a. clausuran | b. administran | c. suministran |



3. ¿Cómo les gusta viajar a Javier y a Aurora?

Medio de transporte

Destino

Alojamiento

Acompañantes

Equipaje

4. Piensa en la estructura de una empresa. Decide primero qué tipo de empresa es y qué actividad realiza. Describe cómo está organizada y qué hacen las personas que trabajan en cinco de sus departamentos.

TOTAL:

de 50

78

4. ATENCIÓN AL CLIENTE

A. Lee esta carta y completa la ficha de abajo.

Juan Fabricio
C/Valencia 160, 4º D
08015 Barcelona

Dpto. de Comunicación Teletel
Avda. Diagonal, 56
08020 Barcelona

Barcelona, 3 de septiembre

Estimados señores:

Me dirijo a ustedes para expresarles mi descontento por el nuevo servicio de atención telefónica al cliente.

Hace cuatro años que utilizo los servicios telefónicos de Teletel. Antes, cuando necesitaba hacer una consulta o una queja, llamaba al número 400 y, después de una espera, hablaba directamente con un empleado de la compañía. Era, normalmente, alguien que me atendía con amabilidad y daba respuesta a mis consultas. Desgraciadamente, ahora tengo que hablar con un contestador automático que me obliga a seguir unas instrucciones interminables y que, a menudo, después de un largo proceso, no me ofrece la solución que necesito. Por lo visto, ya no existen operadores en su compañía.

Imagino que Teletel ha querido, de este modo, adaptarse a las nuevas tecnologías y, sobre todo, ahorrar costes, pero lo cierto es que el resultado es muy poco satisfactorio. Quiero expresarles mi queja por este cambio que no responde en absoluto a mis necesidades como cliente ya que existen multitud de problemas que un servicio automático no puede resolver.

Espero que busquen una manera de mejorar la calidad de su atención telefónica; en caso contrario, optaré por cambiar de compañía.

Atentamente.

JUAN FABRICIO

Juan Fabricio

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Fecha:

Cliente:

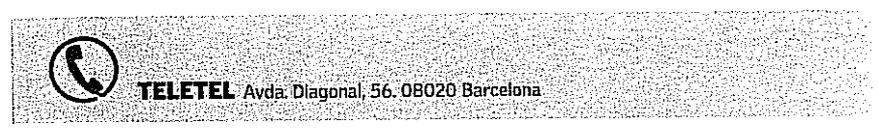
Destinatario:

Motivo de la carta:

B. En Teletel han recibido cientos de cartas como la de Juan Fabricio. ¿Qué medidas crees que deben tomar para no perder a sus clientes? Coméntalo con tus compañeros.

- Deberían ofrecer un servicio...
Pues yo creo que tienen que...

C. Ahora lee la carta que Teletel ha enviado a su cliente. ¿Ofrecen una solución adecuada?



Juan Fabricio
C/Valencia 160, 4º D
08015 Barcelona

Barcelona, 12 de septiembre

Distinguido Sr. Fabricio:

Hemos recibido su carta y lamentamos mucho su descontento con nuestros servicios. Implantamos el nuevo sistema de respuesta automatizada pensando que, de este modo, el cliente podía llamar a cualquier hora del día o de la noche.

Hemos realizado un estudio sobre el grado de satisfacción de nuestros clientes y hemos comprobado que, aunque la mayoría se declaran satisfechos, algunos usuarios, como usted, prefiere hablar con operadores. En vista de estos resultados, hemos decidido implantar un sistema mixto. A partir del mes que viene, ofreceremos una atención personalizada en nuestro horario comercial (de 9.00 a 14.00) y un servicio automatizado durante el resto del día. De esta forma, esperamos cubrir las necesidades de todos nuestros clientes.

Le rogamos disculpas por las posibles molestias ocasionadas y deseamos poder seguir teniéndole como cliente durante mucho tiempo.

Un cordial saludo.

Sara Chillida

Sara Chillida
Jefa del Departamento de Comunicación

D. ¿Cómo son los servicios telefónicos y de internet en tu país? ¿Han cambiado mucho en los últimos años? ¿Qué cambios crees que son necesarios? Coméntalo con tus compañeros.

- Hasta hace unos años sólo había una compañía telefónica y llamar por teléfono era muy caro...
Sí, ahora hay más competencia y todo es más barato...