

## 5. COMERCIO Y SERVICIOS

### A. Introducción

#### El futuro del servicio de atención al cliente

La tecnología está cambiando la forma en la que nos relacionamos con las empresas. Incluso algo tan “personal” como el servicio de atención al cliente está cambiando rápidamente. El trato humano está en declive y las empresas suelen optar por una especie de “hazlo tú mismo” que tiene muchas ventajas, pero también serios inconvenientes. En este artículo os mostramos tres tendencias en este campo que van a acabar por imponerse antes de lo que pensamos.

#### Tendencia 1: Esclavos del autoservicio

Los primeros que comenzaron a experimentar con el concepto del autoservicio fueron los restaurantes, cuando empezaron a permitir a sus comensales comer todo lo que quisieran a cambio de que fueran ellos mismos los que se levantasen con su bandeja para arrastrarse hasta el carrito de las ensaladas. Unos años más tarde, las gasolineras obligaron a los conductores a llenar el depósito de sus vehículos sin ayuda alguna y desde hace poco tiempo, casi sin darnos cuenta, hemos entrado en un mundo en el que casi todo lo debemos hacer sin ayuda.

Contratamos nuestras vacaciones por Internet, gestionamos nuestras cuentas a través de la oficina on-line de nuestro banco. Incluso en algunos comercios han desaparecido las tradicionales cajas de pago en favor de un servicio automático que nos obliga a escanear los productos que queremos adquirir. Tanto si estamos encantados con esta tendencia como si echamos de menos los viejos tiempos, lo cierto es que va a ir aumentando.

A medida que se desarrollen estos servicios, en la mayoría de las empresas va a desaparecer el profesional que se dedica exclusivamente a registrar incidencias o a tramitar pedidos, para que ese trabajo lo hagan los propios clientes. Sin embargo, esto no quiere decir que el servicio de atención al cliente vaya a desaparecer por completo, sino más bien que se va a modernizar para volverse más especializado con profesionales de la atención al cliente. Estos se convertirán en auténticos asesores personales que nos ayudarán a evaluar las variables que se nos ofrecen.

#### Tendencia 2: Desaparece el “de boca en boca”

Desde tiempos inmemoriales siempre ha funcionado la máxima de que cuando proporcionamos un buen servicio, aumentamos las posibilidades de que el cliente nos recomiende a un conocido o a un familiar. Aunque esta comunicación que corre de boca en boca nunca se va a perder del todo, lo cierto es que ya no va a funcionar como solía hacer.

Todos estamos demasiado ocupados en nuestro trabajo, luchando con el tráfico, dando lo mejor de nosotros mismos en el gimnasio, llevando a nuestros hijos a una fiesta... y en cuanto tenemos un momento libre, conectamos nuestra televisión, nuestra tableta o nuestro ordenador y solo queremos dejarnos llevar. Probablemente, a lo largo del día hayamos lidiado con distintos servicios de atención al cliente pero... ¿somos capaces de recordarlos? Seguramente recordaremos las malas experiencias, pero ¿qué hay de las buenas? ¿Les hablaremos de ellas a nuestros amigos? Probablemente no.

### Tendencia 3: El poder de la ira

Cuando en el punto anterior afirmábamos que el “de boca en boca” estaba en vías de extinción, no nos referíamos, claro está, al poder de los medios de comunicación sociales e Internet como plataforma desde la que compartir opiniones y recomendaciones.

Si en un escenario tradicional nuestro servicio de atención al cliente era discreto, podíamos llegar a enfadar a unos pocos clientes sin que nadie más allá de su círculo íntimo llegase a saberlo. Con el auge de las redes sociales todo esto cambia, y más allá de una recomendación más o menos positiva, a lo que tendremos que enfrentarnos en ocasiones es al poder de la ira mostrado por un cliente al que no hemos tratado como deberíamos.

Lo cual puede llegar a ser un verdadero desastre, sobre todo porque mientras un comentario fuera de la red “se lo lleva el viento”, cuando queda reflejado por escrito en una web o en una red social, queda para siempre. ¿Cómo ha de reaccionar la empresa que comete un error en la atención a uno de sus clientes? En primer lugar, no hacer como que “no ha pasado”; y en segundo, compensar al cliente por los perjuicios que haya podido sufrir.

Si la empresa lo hace de forma correcta, reconoce su error y compensa al cliente por lo sucedido, nuestro peor detractor puede llegar a convertirse en un gran fan que, en vez de criticarnos, comience a recomendarnos.

Adaptado de [www.muypymes.com](http://www.muypymes.com)

**A.1** Clasifica las siguientes oraciones según el uso de indicativo o subjuntivo en la subordinada temporal:

	INDICATIVO	SUBJUNTIVO
a. Los primeros que comenzaron a experimentar con el concepto del autoservicio fueron los restaurantes, cuando empezaron a permitir a sus comensales comer sin límite de cantidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. A medida que se desarrollen estos servicios, en la mayoría de las empresas va a desaparecer el profesional que se dedica exclusivamente a registrar incidencias o a tramitar pedidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Cuando proporcionamos un buen servicio, aumentamos las posibilidades de que el cliente nos recomiende a un conocido o a un familiar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	INDICATIVO	SUBJUNTIVO
d. En cuanto tenemos un momento libre, conectamos nuestra televisión, nuestra tableta o nuestro ordenador.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Cuando en el punto anterior afirmábamos que el “de boca en boca” estaba en vías de extinción, no nos referíamos, claro está, al poder de los medios de comunicación sociales e Internet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Cuando queda reflejado por escrito en una web o en una red social, queda para siempre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Ahora piensa en qué momento sucede la acción (pasado, presente o futuro) y trata de establecer en qué casos se usa el modo subjuntivo en este tipo de oraciones.*

### A.2 Las siguientes oraciones del texto son subordinadas finales:

- (...) que fueran ellos mismos los que se levantasen con su bandeja *para arrastrarse hasta el carrito de las ensaladas*.
- Va a desaparecer el profesional que se dedica exclusivamente a registrar incidencias o a tramitar pedidos, *para que ese trabajo lo hagan los propios clientes*.
- El servicio de atención al cliente se va a modernizar *para volverse más especializado*.

*Como ves, las oraciones finales tienen dos estructuras posibles. Escríbelas aquí:*

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

## B. Repaso

Las oraciones subordinadas son las que dependen de otra oración (la oración principal) para tener sentido. Hay varios tipos de oraciones subordinadas:

El cliente exigió *que le dieran un trato más personalizado*.  
(**oración subordinada sustantiva**)

Por favor, entrega el presupuesto *en cuanto hayan terminado la discusión*.  
(**oración subordinada temporal**)

Necesitamos una secretaria *que hable chino*.  
(**oración subordinada de relativo**)

NUEVE TEMAS. GRAMÁTICA, LÉXICO Y LECTURAS SOBRE ECONOMÍA

*Si los consumidores estuvieran más informados, no comprarían esa marca.*  
(**oración subordinada condicional**)

*Aunque me contraten para este puesto, lo rechazaré.*  
(**oración subordinada concesiva**)

Hemos cerrado la cuenta de este usuario *para poder efectuar el control técnico.* (**oración subordinada final**)

No pude cambiar mi compra *porque la tienda todavía no había abierto.*  
(**oración subordinada causal**)

He dado tu dirección de correo electrónico a la empresa de tal manera que puedan mantenerte informado del estado de la entrega del producto.  
(**oración subordinada consecutiva**)

En este capítulo nos ocuparemos de las oraciones subordinadas **temporales** y de las oraciones subordinadas **finales**.

## C. Contenido gramatical

### C.1 Oraciones subordinadas temporales

Las construcciones temporales pueden ser de:

- pasado:** *Cuando despachamos la mercancía la semana pasada, llamamos al cliente.*
- presente:** *Cuando voy a la cámara de comercio, siempre me encuentro con María.*
- futuro:** *Cuando nos acepten la mercancía en la aduana, podremos notificar al cliente.*

Como habrás notado, las oraciones temporales pueden llevar el verbo tanto en el modo indicativo como en subjuntivo.

- Las oraciones temporales de **pasado** y de **presente** llevan el verbo en INDICATIVO.
- Las oraciones temporales de **futuro** llevan el verbo en SUBJUNTIVO.

Sin embargo, las oraciones interrogativas, sean directas o indirectas, van siempre en INDICATIVO.

*¿Cuándo podrás venir? – Cuando tenga vacaciones.*

*No sabe todavía cuándo podrá venir*

1. Clasifica las siguientes oraciones temporales, según se refieran al pasado, presente o futuro:

	PASADO	PRESENTE	FUTURO
a. Comenzamos la reunión en cuanto llegaron los clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Cuando vamos de vacaciones, sólo llevamos lo imprescindible para sobrevivir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. A medida que se resuelven los problemas, la situación va mejorando.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Apenas lo veamos, le explicaremos la estrategia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Vuelve a colocar la carpeta en el cajón tan pronto como hayas copiado todo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. En el momento en el que estábamos hablando del caso Fernández, él mismo entró en la sala.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Las palabras que introducen las oraciones subordinadas se llaman ‘conectores’ o ‘nexos’.

2. Escribe los conectores temporales que aparecen en las frases del ejercicio anterior:

---



---

### Oraciones subordinadas temporales:

#### a. Construcciones de pasado

- Idea o expresión de pasado (oración principal en pasado) + **conector temporal** + verbo en pasado (indicativo)

Pedro **llegó** **mientras** **estábamos** trabajando.

**En cuanto** **vimos** que **había** un problema, lo **resolvimos**.

**Cuando** **he ido** a buscar el coche, **he visto** que la rueda **estaba** pinchada.

**Hablé** con él **cuando** todo **había** terminado.

**b. Construcciones de presente**

Hay dos posibles construcciones:

- Idea o expresión de presente habitual (oración principal en presente) + **conector temporal** + verbo en presente (indicativo)

*Apago la tele **en cuanto** empiezan los concursos.*

***Cuando** la gente *bebe* demasiado, *se pone* pesada.*

***A medida que** *pasa* el tiempo, a todos nos *van* saliendo arrugas.*

- Imperativo afirmativo/negativo referido al presente + **conector temporal** + verbo en presente (indicativo)

*¡Escúchame **cuando** te *hablo*!*

***No me distraigas** con tus preguntas **mientras** *estoy* trabajando.*

**c. Construcciones de futuro**

Hay dos posibles construcciones:

- Idea o expresión de futuro (oración principal en futuro) + **conector temporal** + verbo en presente o pretérito perfecto de subjuntivo

*Te **pagaré** lo que te debo **cuando** *cobre*.*

***Pienso decirle** la verdad **tan pronto como** lo *vea*.*

***En cuanto** *vuelva*,  *vamos* al cine con María y Juan.*

*Nos **van a pagar** **en cuanto** *hayamos entregado* la traducción.*

- Imperativo afirmativo/negativo referido al futuro + **conector temporal** + verbo en presente o pretérito perfecto de subjuntivo

***Devuélveme** el libro **cuando** lo *hayas terminado*.*

***Escríbenos** una tarjeta **apenas** *llegues* a Madrid.*

***Lláname** **cuando** *sepas* algo.*

***No gastes** tu dinero **en cuanto** te *paguen*, mejor espera un poco.*

***No hables** por teléfono **mientras** *conduzcas*.*

Observa que en todas estas construcciones el orden de la oración principal y la oración subordinada es libre.

## CONECTORES TEMPORALES:

**Cuando** + *indicativo/subjuntivo*

Es el marcador temporal más común.

Cuando *éramos* pequeños siempre *íbamos* de vacaciones a Italia.  
(pasado → indicativo en la temporal)

Las cosas se *resuelven* más rápidamente cuando se *trabaja* en equipo.  
(presente → indicativo en la temporal)

Cuando *vuelva* de mi viaje a Barcelona *convocaré* una junta general.  
(futuro → subjuntivo en la temporal)

**Siempre que** + *indicativo/subjuntivo*

Indica una acción reiterada o habitual en pasado, presente o futuro.

Siempre que *planteábamos* el tema, nos *decían* que no era buen momento para discutirlo.  
(pasado → indicativo en la temporal)

Siempre que voy al exterior, me *llevo* mi novela preferida.  
(presente → indicativo en la temporal)

*Tendremos* que proporcionar el servicio siempre que el cliente lo *solicite*.  
(futuro → subjuntivo en la temporal)

**Después de** + *infinitivo* (mismo sujeto)

Expresa posterioridad.

Después de *haber leído* (yo) tanto sobre ese tema, *estaba* (yo) harto de él.  
(pasado → infinitivo en la temporal)

Después de *leer* (yo) tanto sobre ese tema, *estoy* (yo) harto de él.  
(presente → infinitivo en la temporal)

Después de *leer* (yo) tanto sobre ese tema, *estaré* (yo) harto de él.  
(futuro → infinitivo en la temporal)

**Después de que** + *indicativo/subjuntivo* (distintos sujetos)

Expresa posterioridad.

Todos *fuimos* a ver a Luisa después de que *dio* a luz.  
(pasado → indicativo en la temporal)

Siempre *vamos* a la heladería después de que le *cortan* el pelo.  
(presente → indicativo en la temporal)

Ya *hablaremos* después de que *hayan pasado* estos momentos difíciles.  
(futuro → subjuntivo en la temporal)

**Tan pronto como / en cuanto / apenas** + *indicativo/subjuntivo*

Expresan la idea de inmediatez: una acción ocurre inmediatamente después de la otra.

*Apenas llegamos* nosotros, todo se *arregló*.  
(pasado → indicativo en la temporal)

En cuanto *tenemos* un momento libre, *conectamos* nuestra tableta.  
(presente → indicativo en la temporal)

Tan pronto como *sepas* si te han dado el trabajo, *avísame*.  
(imperativo referido al futuro → subjuntivo en la temporal)

### **Desde que + indicativo**

Señala el comienzo de una acción.

Desde que *aplicamos* las nuevas medidas, los resultados de venta *se han disparado*.  
(pasado → indicativo en la temporal)

Los clientes *están* satisfechos desde que *distribuimos* más material informativo.  
(presente → indicativo en la temporal)

### **Hasta + infinitivo (mismo sujeto)**

Señala el límite de una acción.

*Se quedaron* (ellos) trabajando hasta *terminar* (ellos) el proyecto.  
(pasado → infinitivo en la temporal)

*Vendemos* (nosotros) el producto hasta *terminar* (nosotros) el stock.  
(presente → infinitivo en la temporal)

No *vamos* a dar (nosotros) una opinión hasta *saber* (nosotros) toda la verdad.  
(futuro → infinitivo en la temporal)

### **Hasta que + indicativo/subjuntivo**

Señala el límite de una acción.

*Miraron* el espectáculo hasta que *terminó*.  
(pasado → indicativo en la temporal)

La clase no *empieza* hasta que *llega* la profesora.  
(presente → indicativo en la temporal)

No *podremos* empezar hasta que *llegue* el director.  
(futuro → subjuntivo en la temporal)

### **A medida que / mientras / según / conforme / en el momento en que + indicativo/subjuntivo**

Indican que una acción es simultánea a otra.

A medida que *llegaban* los huéspedes, Martín *se iba poniendo* más nervioso.  
(pasado → indicativo en la temporal)

Según *aprendes*, *tienes* más ganas de estudiar.  
(presente → indicativo en la temporal)

*Iremos* buscando soluciones conforme *se presenten* los problemas.  
(futuro → subjuntivo en la temporal)

### **Antes de + infinitivo (mismo sujeto)**

Expresa idea de anterioridad.

Todos los días *sacaba* (yo) a la perra antes de *irme* (yo) a trabajar.  
(pasado → infinitivo en la temporal)



Siempre *vamos* (nosotros) a cenar antes de *ir* (nosotros) al cine.  
(presente → infinitivo en la temporal)

Te *llamaré* (yo) antes de *salir* (yo). (futuro → infinitivo en la temporal)

### **Antes de que + subjuntivo** (con distintos sujetos)

Expresa idea de anterioridad.

Ellos ya se *habían ido* antes de que *llegáramos* nosotros.  
(pasado → subjuntivo en la temporal)

Siempre voy al supermercado antes de que *oscurezca*.  
(presente → subjuntivo en la temporal)

*Ordenarás* tu cuarto antes de que *vuelva* tu mamá.  
(futuro → subjuntivo en la temporal)

## **C.2 Oraciones subordinadas finales**

Las oraciones subordinadas finales expresan la finalidad o el propósito con que se enuncia la proposición principal y tienen dos posibles construcciones:

### **Oraciones subordinadas finales**

- a. *Oración principal en indicativo/imperativo + conector final + que + oración subordinada en subjuntivo* (cuando el sujeto de las dos oraciones es diferente)

*Hemos presentado* (nosotros) el esbozo del nuevo proyecto **para que** el director (él) nos lo *apruebe*.

*Prepara* (tú) el esbozo del nuevo proyecto **para que** el director (él) nos lo *apruebe*.

- b. *Oración principal en indicativo/imperativo + conector final + oración subordinada en infinitivo* (cuando el sujeto de las dos oraciones es el mismo)

*Hemos presentado* (nosotros) el esbozo del nuevo proyecto **para poder** concluir (nosotros) esta primera fase de trabajo.

*Prepara* (tú) el esbozo del nuevo proyecto **para presentarlo** (tú) en la reunión.

La construcción con infinitivo es posible solamente cuando el sujeto de las dos oraciones es el mismo. En cambio, la construcción con *que + subjuntivo* es posible en ambos casos. De hecho, las oraciones anteriores podrían formularse también:

*Hemos presentado* el esbozo del nuevo proyecto **para que podamos** concluir esta primera fase de trabajo.

*Prepara* el esbozo del nuevo proyecto **para que puedas** (tú) presentarlo en la reunión.

Las oraciones interrogativas introducidas por *¿Para qué?* o por otro conector final llevan el verbo siempre en INDICATIVO.

¿Para qué me *has llamado*?

¿Con qué finalidad me *has hecho* venir hasta aquí?

### Conectores finales:

Los conectores más comunes de este tipo de oración subordinada son **para** (+ infinitivo) y **para que** (+ subjuntivo).

En abril del año pasado introdujimos un servicio de atención al cliente **para responder** a las necesidades de nuestros clientes. (mismo sujeto)

No me convence este plan. Habrá que invertir mucho dinero **para que funcione**. (distinto sujeto)

El anterior director de la empresa siempre ahorra en los gastos **para que no tuviéramos** problemas en el futuro. (distinto sujeto)

Otros conectores finales son:

*a (que), que, a fin de (que), a efecto(s) de (que), con (el) objeto de (que), con el propósito de (que), con el fin de (que), con vistas a (que), con miras a (que), con (la) intención de (que), con (la) idea de (que), con el pretexto de (que), de modo/manera/forma (que).*

Me lo copio en la agenda **a fin de que** no se me olvide.

Venimos **a que** nos lo expliques. (coloquial)

Lo miraba **con intención de comérselo**.

Tomamos esta medida **con miras a mejorar** las ventas en la próxima temporada.

Vengo **a verte**.

Salieron **con el propósito de disfrutar** de la noche.

Pasó por la oficina **con el pretexto de recoger** unos documentos.

## D. Práctica

### D.1 Completa las siguientes oraciones subordinadas temporales con indicativo, subjuntivo o infinitivo, según corresponda:

- No podremos satisfacer las expectativas de los clientes mientras no (compensar, nosotros) \_\_\_\_\_ la escasez de nuestra oferta.
- Todos los viernes, después de que nos (presentar, ellos) \_\_\_\_\_ los objetivos, tenemos la reunión con el jefe de ventas.

- c. A medida que (progresar) \_\_\_\_\_ el año fiscal, la empresa se iba recuperando de las pérdidas sufridas.
- d. El problema fue que no cambiamos de estrategia hasta que no (percibir, nosotros) \_\_\_\_\_ el ataque de los competidores.
- e. Antes de (lanzar) \_\_\_\_\_ un análisis de mercado es preferible tener objetivos muy claros.
- f. Tan pronto como (acabar) \_\_\_\_\_ la temporada de las rebajas, pondremos en marcha las estrategias de fidelización del cliente.
- g. Aquel año la competencia estaba muy fuerte, pero apenas (crear, nosotros) \_\_\_\_\_ nuestra nueva línea de servicios obtuvimos una buena posición en el mercado.

**D. 2** *Responde a las siguientes preguntas con una oración temporal de futuro siguiendo el modelo:*

¿Cuándo cambiaremos nuestro plan de negocios?

→ *En cuanto tengamos más información sobre el mercado.*

- a. ¿Cuándo podremos comenzar nuestra campaña de ventas?  
\_\_\_\_\_
- b. La situación global está mejorando. ¿Cuándo lanzaremos los nuevos productos?  
\_\_\_\_\_
- c. ¿En qué momento sería mejor hacer la encuesta entre los consumidores?  
\_\_\_\_\_
- d. ¿Cuándo piensas completar el análisis de los datos sobre la competencia?  
\_\_\_\_\_
- e. Necesitamos hacer un viaje a China para reunirnos con los distribuidores. ¿Cuándo podríamos hacerlo?  
\_\_\_\_\_

**D.3** *Formula frases con subordinadas temporales de futuro para las siguientes situaciones siguiendo el modelo:*

Tiene un examen importante de informática la próxima semana. Desea irse un fin de semana a la playa.

→ *No podrá ir a la playa antes de que presente el examen de informática.*

- a. Está por terminar tu programa preferido en la tele. Luego quieres salir con tus amigos.
- b. Dentro de dos meses acabarás la carrera en la universidad. A continuación quieres viajar a América.
- c. Dentro de poco se te acabará el abono de tu móvil. Después piensas cambiar de compañía.
- d. Están por ofrecerte mejores condiciones de crédito en tu banco. Piensas aceptarlas.
- e. Una empresa te llama constantemente para hacer una encuesta sobre el grado de satisfacción del consumidor. No piensas participar porque no estás contento con el trato que te dan.

- a. → \_\_\_\_\_
- b. → \_\_\_\_\_
- c. → \_\_\_\_\_
- d. → \_\_\_\_\_
- e. → \_\_\_\_\_

**D. 4** *Completa las siguientes oraciones finales con subjuntivo o infinitivo, según corresponda:*

- a. El plan de ajustes ha sido concebido con miras a (potenciar) \_\_\_\_\_ todos los sectores del comercio.
- b. Una estrategia adoptada por algunas empresas es la de producir existencias a fin de que las tiendas (poder) \_\_\_\_\_ proponerlas durante las rebajas.

- c. Actualmente, los economistas están analizando el desarrollo económico de países como Brasil con vistas a (encontrar) \_\_\_\_\_ la clave para resolver la crisis mundial.
- d. España ha firmado un convenio con Argentina para que las empresas españolas en ese país (tener) \_\_\_\_\_ que pagar menos impuestos.
- e. Las autoridades peruanas esperan recibir inversiones por 180 millones de dólares para (desarrollar) \_\_\_\_\_ un proyecto en el litoral norte del país.

**D. 5** *Con tu compañero, intenta construir y simular las siguientes situaciones formando oraciones subordinadas finales:*

Trabajáis en una empresa española de producción de ropa. Queréis abrir una tienda en Milán, donde todavía no tenéis tiendas. Tenéis que explicar a los directivos de la empresa **para qué** serviría esta nueva apertura y qué ventajas tendría para la empresa.

La empresa para la que trabajas acaba de adquirir un nuevo cliente en Brasil. Tú estás convencido de que lo mejor sería ir a negociar con este cliente en su país. Explicale a tu colega **qué utilidad** crees que tendría un viaje de este tipo.

Tu empresa está considerando invertir más en actividades socialmente responsables y sostenibles. La mayoría de tus colegas no está de acuerdo con esta elección. Tú sí crees que este tipo de inversión podría ser una ventaja para la empresa. Intenta explicar a tus colegas **la finalidad** de esa inversión.

En tu ciudad existen pocos servicios públicos, desde transportes hasta ayuda para las familias, los ancianos, los desempleados, etc. Explica por qué crees que es importante que una ciudad tenga estos servicios y **para qué** sirven.

## E. Léxico

**E.1** *Forma sustantivos a partir de los siguientes verbos con el sufijo más adecuado de la lista como en el ejemplo:*

descubrir → descubrimiento

### SUFIJOS:

-SIÓN  
-CIÓN  
-MIENTO  
-ANCIA  
-ENCIA  
-IDA  
-IDO  
-ADOR  
-IDOR

1. competir → \_\_\_\_\_
2. surgir → \_\_\_\_\_
3. importar → \_\_\_\_\_
4. ganar → \_\_\_\_\_
5. crecer → \_\_\_\_\_
6. invertir → \_\_\_\_\_
7. asistir → \_\_\_\_\_
8. lanzar → \_\_\_\_\_
9. acoger → \_\_\_\_\_
10. divertir → \_\_\_\_\_

**E.2 Completa el siguiente texto con los términos del recuadro:**

*significativa – ventajas – actualidad – pujanza – financiero – avance – tríada*

Durante las tres últimas décadas, en la economía internacional se ha registrado un intenso proceso de transición caracterizado por el \_\_\_\_\_ de la globalización, la intensidad del cambio tecnológico y el surgimiento de competidores nuevos y destacados como China, la India y, en general, Asia-Pacífico. Las implicaciones de esta \_\_\_\_\_ son variadas y complejas e incluyen, por ejemplo, drásticos cambios en el mapa mundial del intercambio comercial y las \_\_\_\_\_ competitivas, así como nuevos ganadores y perdedores a nivel de zonas económicas, países, sectores productivos y empresas.

La contracción del crecimiento económico mundial observado hasta la fecha habría sido mucho más severa de no ser por la \_\_\_\_\_ de grandes mercados emergentes como los del llamado grupo de los BRIC, integrado por Brasil, China, la Federación de Rusia y la India, al menos hasta el primer semestre de 2008. En la \_\_\_\_\_, estos países y las economías emergentes en general representan el grueso del crecimiento del producto interno bruto (PIB) mundial y una porción \_\_\_\_\_ del comercio internacional. El protagonismo de los países BRIC también se aprecia en el ámbito \_\_\_\_\_, puesto que desempeñan un papel cada vez más importante en el mantenimiento de los equilibrios económicos globales.

Adaptado de O. Rosales, *La globalización y los nuevos escenarios del comercio internacional*.  
Revista Cepal 97, Abril 2009

### E.3 *Relaciona los conceptos de las dos columnas:*

- |                   |                         |
|-------------------|-------------------------|
| 1. servicios      | _____ directivos        |
| 2. crecimiento    | _____ otros operadores  |
| 3. negociación    | _____ libre comercio    |
| 4. comercio       | _____ emplear           |
| 5. altos cargos   | _____ bonanza económica |
| 6. contratar      | _____ sector terciario  |
| 7. hiperinflación | _____ acuerdo           |
| 8. competencia    | _____ carreteras        |
| 9. red viaria     | _____ derecho mercantil |
| 10. mercado común | _____ inestabilidad     |

### E.4 *Localiza un intruso en cada una de las siguientes columnas:*

ahorro	liderazgo	pujanza	ganancias	marginal
despilfarro	dirección	dinamismo	gastos	sostenible
ajuste	gentío	impulso	presupuesto	ecológico
recorte	gerencia	involución	almuerzo	local



## F. Lectura y Conversación

### F.1 Lee el texto con atención:

#### El consumidor del futuro será más ecológico y más pobre

El consumidor del futuro será más responsable y ecológico a la hora de comprar los productos, tendrá menos dinero, se informará y se agrupará en la red para conseguir mejores precios, apostará por productos locales y necesitará más servicios de salud y de asistencia en las ciudades donde vivirá.

Así lo ha explicado hoy el director de la Fundación Creafutur, Guillem Ricarte, que ha indicado que el consumidor del futuro estará más informado y conectado, tanto a Internet como dentro de redes sociales, tendrá en cuenta criterios ecológicos y de procedencia para elegir sus compras, dispondrá de menos dinero para gastar como consecuencia de la crisis, y necesitará mas servicios asistenciales y de salud como consecuencia del progresivo envejecimiento de la población.

#### Sostenibilidad

La combinación de estas características dibuja un mapa de tendencias y oportunidades de negocio que los emprendedores deberán aprovechar para llevar adelante sus iniciativas, según ha advertido Guillem Ricarte. Puesto que los consumidores son ahora más conscientes en el ámbito de la sostenibilidad, algunas empresas optan por recompensar a los clientes que reciclan. Por ejemplo en Estados Unidos, la empresa Greenopolis recompensa a quienes devuelven los envases de refrescos.

Ricarte ha identificado también como una oportunidad de negocio todo aquello que aporte valor a una movilidad urbana más eficiente, un grave problema en un mundo donde el 70 por ciento de la población mundial vivirá en ciudades hacia el año 2050.

#### Compraremos más por Internet

Las nuevas tecnologías harán que los consumidores se informen más en la red, comparen precios y compren más por Internet, como lo demuestra el hecho de que en 2010 la venta de ropa en España por esta vía creciera un 400 por ciento.

Los consumidores, además, tenderán a agruparse para hacer grandes pedidos y conseguir con ello descuentos de las marcas, puesto que tendrán menos dinero para gastar como consecuencia de salarios y pensiones más bajas.

El progresivo envejecimiento de la población y sus mayores índices de obesidad, no sólo en Europa y Estados Unidos, sino en economías emergentes como China, hará que se necesiten más servicios y tecnologías asistenciales y relacionadas con la salud, tanto física como mental.

#### Invertir en mercados emergentes

Los consumidores valorarán también los productos locales, al ser conscientes de que su consumo repercutirá positivamente en la economía de la comunidad, y tendrán en cuenta

## NUEVE TEMAS. GRAMÁTICA, LÉXICO Y LECTURAS SOBRE ECONOMÍA

su participación en el diseño o la creación de productos facilitada por las empresas, como ha puesto de manifiesto el fenómeno Applestore.

Otra gran área de negocio será invertir en productos destinados a mercados donde emergen las clases medias, como los BRIC (Brasil, Rusia, India y China), adaptados a las necesidades de personas con menor disponibilidad económica.

Los consumidores serán también más urbanos y sofisticados, sobre todo en el ámbito del ocio, donde también se prevén oportunidades de negocio con el desarrollo de las nuevas tecnologías.

Adaptado de ABC, 15.6.11

---

**F. 2 Responde a las siguientes preguntas sobre el texto:**

- ¿Cómo será el consumidor del futuro?
- ¿Qué medidas están tomando las empresas para responder al creciente interés de algunos consumidores por la sostenibilidad de las mismas?
- ¿Por qué los consumidores preferirán cada vez más los productos locales?
- ¿Qué futuras oportunidades de negocio menciona el artículo?

---

**F. 3 Conversación**

Con la ayuda de tu compañero intenta encontrar ejemplos de marcas de las que los consumidores se esperan un tratamiento o producto personalizado.

***Persumer: el consumidor del futuro***

*Los expertos dicen que el consumidor del futuro será un **persumer**, es decir, una fusión de 'persona' y 'consumidor'. Un consumidor que busca una relación personal con las marcas y que busca en ellas experiencias más que productos.*

Luego reflexionad sobre las siguientes preguntas e informad al resto de la clase sobre vuestras conclusiones:

- ¿Cuáles son vuestras marcas preferidas y por qué?
- ¿Qué buscáis en un producto y en una marca?
- ¿Qué importancia tienen las marcas hoy en día?
- ¿Es positiva o negativa esta evolución de nuestra relación con las marcas?