

Nome Completo: _____

COMPREENSÃO TEXTUAL - PARTE OBJETIVA - TEXTO 1

CUATRO TENDENCIAS QUE CAMBIARÁN EL COMERCIO ONLINE EN 2018

01. El comercio online mantendrá su auge en 2018. A falta de conocer las cifras oficiales, 2017 ha
02. superado todos los récords históricos, con una facturación del sector que superará los 25.000 millones de
03. euros registrados el año anterior. A este volumen alcanzado se sumarán las nuevas tendencias de
04. comercio electrónico que transformarán la manera de vender por internet.

05. Tras unos años de crecimiento espectacular, el e-commerce español está entrando en una etapa de
06. madurez", explica Demis Torres, CEO de Mascoteros. "En esta nueva fase la tecnología, la logística, la
07. multicanalidad y sobre todo la experiencia del cliente serán factores decisivos para tener éxito", concluye.
08. El experto señala cuáles serán en 2018 las claves para vender aún más a través de la web.

09. **Marketplaces imprescindibles** - Tradicionalmente, para vender en Internet era necesario montar
10. una tienda online, con el coste y la complejidad que esto supone. **Sin embargo**, en la actualidad las
11. tiendas online están perdiendo peso frente a los marketplaces, es decir, las plataformas online que
12. permiten a varios vendedores ofrecer sus productos en un mismo sitio para llegar a un público mayor.

13. **Deep Learning** - Hasta ahora, los responsables de los e-commerce intentaban crear sitios atractivos
14. capaces de atraer al mayor número posible de compradores y convertirlos en ventas. **Pero** esto ya no
15. basta en un mercado en el que, según Acierto.com, el 93% de los clientes comparan precios en Internet
16. antes de comprar y pueden pasar de una tienda a otra con solo un clic. El Deep Learning, o aprendizaje
17. profundo, será cada vez más esencial para personalizar la experiencia. **Además**, mediante el uso de la
18. inteligencia artificial y el Big Data, combinados con el aprendizaje profundo, los comercios online pueden
19. crear perfiles mucho más detallados de sus clientes, para sugerirles productos que les puedan interesar
20. e incluso mostrarles una versión de la tienda online personalizada según sus preferencias, el momento
21. del día, etc. Esto es la antítesis de las ofertas masivas por correo electrónico que **todavía** predominan
22. actualmente y que empezarán a desaparecer este año cuando entre en vigor el Reglamento General de
23. Protección de Datos.

24. **Chatbots para la atención al cliente** - Los chatbots, o aplicaciones interactivas conversacionales,
25. permiten ofrecer atención al cliente las 24 horas del día, todos los días. No solo atienden a los clientes
26. fuera del horario laborable y descargan al departamento de atención al cliente de las consultas repetitivas,
27. **sino** que en combinación con las tecnologías que hemos visto antes (aprendizaje profundo, inteligencia
28. artificial y Big Data) permiten nuevas formas de comprar.

29. **Flexibilidad en las entregas** - Hay un mantra que se repite en el sector del comercio electrónico y
30. que dice: "Los clientes no quieren pagar gastos de envío". **Pero** ha dejado de ser cierto, al menos en
31. parte. Un 26% de los compradores online estaría dispuesto a pagar por recibir antes su pedido si lo
32. necesitan, según IAB Spain. **Por lo tanto**, la tendencia es evolucionar desde el 'todo gratis' en envíos y
33. devoluciones (algo que además resulta poco sostenible para la economía de los e-commerce) hacia la
34. flexibilidad en las entregas. **Es decir**, que el cliente pueda elegir si prefiere esperar 24-48 horas para
35. recibir su pedido sin pagar gastos de envío o abonar un pequeño suplemento para recibir su compra el
36. mismo día. Y esta flexibilidad también incluye poder escoger entre la entrega a domicilio, la recogida en
37. tienda u otras alternativas como las taquillas para los pedidos de e-commerce.

Adaptado de: <<http://www.eleconomista.es/emprendedores-pymes/noticias/8852679/01/18/Cuatro-tendencias-que-cambiaran-el-comercio-online-en-2018.html>>. Accedido el: 04 abr. 2018.

Las cuestiones de 01 a 10 se refieren al TEXTO 1.

- 01) El texto **dice** que
- crece considerablemente el desarrollo del comercio online en todo el mundo, sobretodo en el continente europeo.
 - el e-commerce superó sus resultados históricos en 2017.
 - el comercio electrónico se mantiene gracias a las nuevas tendencias y a las tradicionales tiendas online.
 - la facturación del e-commerce en el 2017 fue menor que 25.000 millones.
- 02) El texto **NO** hace referencia
- a los principales retos que tendrá el comercio electrónico en el 2018.
 - al hecho de que los marketplaces están perdiendo peso para las tiendas online debido al alto coste y la complejidad de su servicio.
 - a que la mayoría de los clientes suele comparar el precio de un producto antes de efectuar la compra.
 - sobre personas que prefieren pagar más para tener su producto/compra antes en su casa.
- 03) El Deep Learning **tiene como principal objetivo**
- crear sitios de venta atractivos.
 - crear un gran número de nuevos y modernos sitios de venta.
 - memorizar las preferencias del cliente para poder ofrecerle más opciones de productos.
 - personalizar la experiencia de compra del cliente.
- 04) **De acuerdo con Demis Torres**, CEO de Mascoteros, **serán factores decisivos** para que el comercio online español tenga éxito
- la tecnología, la pluralidad de canales utilizada por la empresa, los proyectos tecnológicos e innovadores y sobretodo la experiencia del cliente.
 - la inteligencia artificial, el sistema de ventas, la logística y principalmente la personalización de la experiencia del cliente.
 - la tecnología, la logística, la multicanalidad, la innovación en las ventas y sobretodo la experiencia del cliente.
 - la tecnología, la logística, la multicanalidad y principalmente la experiencia del cliente.
- 05) Los **chatbots permiten**, según el texto, al e-commerce español
- facilidades en el sistema de envío y entrega de los productos.
 - ofrecer atención al cliente casi las 24 horas del día, los días útiles.
 - ofrecer atención al cliente más de 12 horas al día, es decir no solo en horario comercial.
 - un buen sistema de venta rápida y objetiva.
- 06) De las opciones abajo, ¿cuál podría **sustituir el término destacado** en *El comercio online mantendrá su auge en 2018* (l. 01) **sin alterar el sentido**?
- El comercio online mantendría su auge en 2018.
 - El comercio online mantuvo su auge en 2018.
 - El comercio online mantendrá su auge en 2018.
 - El comercio online va a mantener su auge en 2018.
- 07) Considere el fragmento: *Un **26%** de los compradores online estaría dispuesto a pagar por recibir antes su pedido si lo necesitan.* **La grafía correcta del número destacado es**
- veinte e seis
 - veinte y seis
 - veintiséis
 - vintiseis

- 08) Considerando su función de conectar las ideas del texto y su aplicación en algunos fragmentos del texto, podemos decir que **poseen el mismo valor semántico** los conectores
- a) Sin embargo (l.10) y Pero (l. 14)
 - b) Además (l.17) y Es decir (l. 34)
 - c) Es decir (l. 34) y sino (l. 27)
 - d) Por lo tanto (l.32) y Además (l.17)
- 09) **En** Pero *ha dejado* de ser cierto, al menos en parte. (l. 30 y 31), **el fragmento se refiere**
- a) al sector de comercio electrónico.
 - b) a un mantra dicho a menudo por Torres en el sector del comercio electrónico.
 - c) a los clientes que no quieren pagar tasas extras para envío de pedidos.
 - d) a una frase muy repetida en el sector del comercio electrónico.
- 10) La mejor traducción de la palabra **todavía** (l. 21) para la lengua portuguesa es
- a) ainda
 - b) assim
 - c) dessa forma
 - d) entretanto

DESAFÍOS EN LOGÍSTICA VERDE: ÁREA ESTRATÉGICA DE LA CADENA

Por Cynthia Guadalupe Aceves Gutiérrez

01. Contar con una cadena de suministro verde no es una tarea fácil para las empresas. La clave de esto
02. está en hacer una buena gestión logística mediante el involucramiento de cada una de las áreas de la
03. compañía y la colaboración entre los principales actores de la cadena, entre ellos el proveedor logístico, quien
04. juega un papel fundamental en la *green logistics* o logística verde.

05. La eco-logística, o logística verde implica la transformación integral de las estrategias de la logística,
06. sus estructuras, procesos y sistemas, hacia empresas y redes empresariales que manejen sus actividades y
07. procesos de logística de una forma ambientalmente racional y sin castigar el fin productivo, caracterizado por
08. el uso eficaz de los recursos.

09. Desde los inicios de la actividad empresarial, ésta fijaba sus conceptos en la gestión del proveedor al
10. cliente, es por esto que las compañías trabajaban diseñando productos, envases, embalajes, gestionando
11. sus procesos productivos, comerciales y de distribución, hasta que el producto llegaba al cliente final. Hasta
12. hace poco, la mayoría de los productores ignoraba el destino final de sus bienes cuando concluían su vida
13. útil y, por lo tanto, no eran responsables de lo que ocurría con ellos después de haber sido utilizados por el
14. consumidor final.

15. **La empresa que respeta el medio ambiente**

16. Nuestro actual estilo de vida y los hábitos de consumo que tenemos como sociedad, han provocado una
17. creciente generación de residuos. Sin embargo, esta problemática ha llevado a crear una coherente gestión
18. de residuos, ya que se ha convertido en una parte integral de la economía de los países. Podemos darnos
19. cuenta que los avances tecnológicos han mejorado nuestra calidad de vida de manera considerable, aunque
20. de la misma forma esto ha contribuido paralelamente a la degradación del medio ambiente.

21. **Desafíos en la logística verde**

22. Hay empresas que ya enfrentan el reto de la logística verde, sin embargo, también están conscientes
23. que la incorporación de los aspectos medioambientales a sus procesos ha provocado una mayor complejidad
24. en su gestión, influyendo en mayor o menor medida en todas las áreas funcionales de la misma.

25. Existen desafíos dentro de todas las compañías que están apostando todos los días por un liderazgo
26. basado en responsabilidad social, ya que se están jugando cuestiones como productividad, desempeño y
27. competitividad responsable.

28. La logística verde se configura como una de las áreas potencialmente estratégicas y a desarrollar,
29. debido a que representa 4% de los costos logísticos totales, especialmente en las organizaciones
30. empresariales en las que el valor del producto o el índice de retornos son altos; a que actualmente el 80% de
31. las necesidades de servicios de devolución exigen un plazo de uno a siete días; al desarrollo de productos
32. tecnológicamente complicados, frágiles, con componentes contaminantes o valiosos; y al progreso del
33. comercio electrónico donde la gestión de los retornos es fundamental.

34. Según los profesionales del sector, hoy en día en general y salvo escasas excepciones, ni el mundo de
35. la distribución ni la cadena de suministro está preparado para realizar una logística verde óptima. Es
36. necesario mentalizar a los empleados y gerentes, y lograr una mayor colaboración entre los distintos agentes
37. implicados: proveedores, distribuidores, transportistas, servicio técnico, etc. para conseguir que el reto se
38. pueda conseguir.

Adaptado de: <<http://www.logisticamx.enfasis.com/articulos/75497-retos-logistica-verde-area-estrategica-la-cadena>>. Accedido el: 08 abr. 2018.

Las cuestiones de 11 a 20 se refieren al TEXTO 2.

- 11) Gutiérrez **asegura** que
- la generación de residuos ocurre también en virtud de los actuales hábitos de la sociedad.
 - la gran mayoría de las empresas de América Latina todavía no están preparadas para una logística verde óptima.
 - la logística verde podrá ser una potente área a ser desarrollada en las empresas en los próximos 10 años.
 - ya hay muchas empresas que están en plenas condiciones de invertir en la logística verde.
- 12) **Según el texto**, la logística verde objetiva
- apostar todos los días por un liderazgo basado en responsabilidad social en una empresa.
 - desarrollar una propuesta ambientalmente correcta en las organizaciones.
 - hacer con que las compañías trabajen diseñando productos, envases, embalajes ambientalmente racionales.
 - transformar las estrategias de la logística, sus procesos y sistemas, para las empresas y redes empresariales que manejen sus actividades y procesos de logística de una manera ambientalmente racional.
- 13) **El texto dice que la logística verde**
- es la principal área potencialmente estratégica, debido a que representa 4% de los costos logísticos totales.
 - es una de las áreas potencialmente estratégicas, aunque represente más de 10% los costos logísticos totales.
 - es una de las áreas potencialmente estratégicas y a desarrollar, pues representa 4% de los costos logísticos totales.
 - es la principal área potencialmente estratégica y más desarrollada de una empresa.
- 14) **Acerca de los avances tecnológicos**, en el texto queda claro que
- ayudan considerablemente en el combate a la degradación del medio ambiente.
 - considerablemente mejoraron la calidad de vida de las personas, aunque de la misma forma esto contribuyó paralelamente a la degradación del medio ambiente.
 - hay ventajas y desventajas ya que la gente pasó a consumir más productos industrializados.
 - han mejorado nuestra calidad de vida, pero también ha contribuido al alza de la venta de los productos que afectan el medio ambiente.
- 15) Señale la opción **INCORRECTA**.
- El proveedor logístico de una empresa desempeña un papel fundamental en la logística verde.
 - Para obtenerse una cadena de suministro verde en la empresa hay que hacer una buena gestión logística mediante el involucramiento de una determinada área de la compañía.
 - Hay empresas que tienen la conciencia de que la incorporación de los aspectos medioambientales a sus procesos ha provocado una mayor complejidad en su gestión.
 - Tener una cadena de suministro verde en la empresa aún no es una tarea fácil para las empresas, aunque el mundo de la distribución ya esté preparado para realizar una óptima logística verde.
- 16) Considerando el empleo y función de los verbos destacados, ¿cuál de las opciones a continuación representa la idea de acciones que **solían** ocurrir?
- La logística verde **se configuraba** como una de las áreas potencialmente estratégicas y a desarrollar, debido a que **representaba** 4% de los costos logísticos totales, especialmente en las organizaciones empresariales en las que el valor del producto o el índice de retornos **eran** altos.
 - La logística verde **se ha configurado** como una de las áreas potencialmente estratégicas y a desarrollar, debido a que **ha representado** 4% de los costos logísticos totales, especialmente en las organizaciones empresariales en las que el valor del producto o el índice de retornos **han sido** altos.
 - La logística verde se **configuró** como una de las áreas potencialmente estratégicas y a desarrollar, debido a que **representó** 4% de los costos logísticos totales, especialmente en las organizaciones empresariales en las que el valor del producto o el índice de retornos **fueron** altos.
 - La logística verde **se configurará** como una de las áreas potencialmente estratégicas y a desarrollar, debido a que **representará** 4% de los costos logísticos totales, especialmente en las organizaciones empresariales en las que el valor del producto o el índice de retornos **serán** altos.

- 17) La expresión **hasta hace poco** en el fragmento *Hasta hace poco, la mayoría de los productores ignoraba el destino final de sus bienes cuando concluían su vida útil [...] (líneas 11, 12 y 13)* indica que
- es reciente** el hecho de los productores ser responsables por el destino final de sus productos.
 - ya no es tan reciente** el hecho de los productores ser responsables por el destino final de sus productos.
 - posiblemente** los productores van a ser responsables por el destino final de sus productos.
 - lo de los productores como los responsables por el destino final de sus productos ya es algo que ocurría **en el siglo pasado**.
- 18) Si pusiéramos **determinantes** delante de los términos a continuación, **considerando el género de las palabras**, el texto sería alternado para
- “... es por esto que las compañías trabajaban diseñando **los** productos, **los** envases, **los** embalajes...”
 - “... es por esto que las compañías trabajaban diseñando **lo** productos, **lo** envases, **lo** embalajes...”
 - “... es por esto que las compañías trabajaban diseñando **los** productos, **los** envases, **las** embalajes...”
 - “... es por esto que las compañías trabajaban diseñando **los** productos, **las** envases, **las** embalajes...”
- 19) *Hay empresas que ya enfrentan el reto de la logística verde, sin embargo, también están conscientes que la incorporación de los aspectos medioambientales a sus procesos ha provocado una mayor complejidad en su gestión, **influyendo** (l. 24) en mayor o menor medida en todas las áreas funcionales de la misma. El término que sigue la misma regla de conjugación de la palabra destacada es:*
- comparar
 - construir
 - dormir
 - hacer
- 20) La mejor traducción para la lengua portuguesa de la palabra destacada en *Existen desafíos dentro de todas las compañías que están apostando todos los días por un **liderazgo** (l. 25)* es
- chefe
 - equipe
 - líder
 - liderança

RESPUESTAS DE LA PARTE OBJETIVA

Ponga la letra correspondiente a la alternativa que ha elegido en cada cuestión en la cuadrícula abajo:

CUESTIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ALTERNATIVA										
CUESTIÓN	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
ALTERNATIVA										

¡Atención! Respuestas ilegibles no serán evaluadas.

Firma del estudiante

