

- 1 Esta es una historia real que comienza cuando la División Pontiac de la General Motors recibió una curiosa reclamación de un cliente:

"Ésta es la segunda vez que les escribo y no les culpo por no responder. Puedo parecerles un loco, mas el hecho es que tenemos una tradición en nuestra familia que es la de tomar helado todas las noches como postre en la cena. El tipo de helado varía, pues cada noche, después de cenar, la familia al completo vota el sabor que queremos y yo soy el encargado de ir a comprarlo. Recientemente compré un nuevo Pontiac y desde entonces las idas a la heladería se han transformado en un problema. Verán: Siempre que compro helado de vainilla, cuando me dispongo a regresar a casa, el coche no funciona. Si compro cualquier otro sabor, el coche funciona normalmente. Quiero que sepan que esta es una reclamación totalmente en serio, no importa lo loca que pueda sonar: ¿Qué sucede con el Pontiac que hace que no arranque cuando llevo helado de vainilla y sin embargo arranca fácilmente con cualquier otro sabor?"

- 2 La carta generó tanta diversión entre el personal de Pontiac que el presidente de la compañía acabó recibiendo una copia de la reclamación. A pesar de ser lógicamente escéptico en cuanto al contenido de la reclamación, decidió tomarla en serio y mandó a un ingeniero a entrevistarse con el autor de la carta. Este último se sorprendió al ser saludado por un hombre bien educado y obviamente exitoso que vivía en un buen vecindario. Quedaron en encontrarse justo después de cenar y ambos se subieron al coche y el hombre condujo hasta la heladería. Tocaba helado de vainilla esa noche y, por supuesto, cuando volvieron al coche, éste no arrancó. El ingeniero de la General Motors volvió las tres noches siguientes: La primera noche compró helado de chocolate y el coche arrancó. La segunda noche compró de fresa y el coche arrancó. La tercera noche pidió vainilla y el coche no arrancó.

El ingeniero, siendo un hombre al que le gustaba aplicar la lógica, rehusó creer que el coche de este hombre fuera alérgico al helado de vainilla y el problema acabó volviéndose una obsesión para él. Por ello se organizó para continuar sus visitas diarias a la heladería, anotando todos los detalles posibles: hora del día, tipo de combustible usado, tiempo de conducción de ida y vuelta, etc.

- 3 En breve obtuvo la primera pista: el hombre tardaba menos tiempo en comprar vainilla que cualquier otro sabor. ¿Por qué? La respuesta estaba en la disposición de la tienda. La vainilla, al ser el sabor más popular, estaba en un contenedor separado al principio de la tienda, para un acceso más rápido. Todos los demás sabores se guardaban en la parte de atrás, en un mostrador distinto, donde llevaba un tiempo considerable encontrar el sabor y servirlo.
- 4 Ahora la cuestión para el ingeniero era por qué el coche no arrancaba en un espacio de tiempo menor. Una vez que fijó el problema - no el producido por el helado de vainilla - rápidamente dio con la respuesta: el bloqueo por la emisión de vapores. Lo que pasaba cada noche es que el tiempo extra necesario para obtener cualquier otro sabor permitía al motor enfriarse lo suficiente para arrancar de nuevo. Mientras que cuando el cliente pedía vainilla, el motor estaba aún demasiado caliente para que los vapores

del combustible se disiparan, impidiendo que un nuevo arranque del motor fuese instantáneo.

- 5 A partir de ese episodio, la General Motors cambió el sistema de alimentación de combustible e introdujo una alteración en todos sus modelos Pontiac para solucionar este problema. El autor de la reclamación obtuvo un coche nuevo, además del arreglo del suyo (que desde entonces apreció el sabor a vainilla)
- 6 La General Motors distribuyó un comunicado interno, exigiendo que sus empleados tomaran en serio hasta las reclamaciones más extrañas, "porque puede haber una gran innovación, escondida tras un helado de vainilla".

*Junio-1978 de la revista Traffic Safety,
donde se citaba como fuente de la misma la revista del automóvil: Automotive Engineering
Original en inglés, traducido por HadaLuna*

11.- Responde a las siguientes preguntas:

1.- La **idea principal** de un cuento o párrafo contesta a la pregunta: **¿De qué trata principalmente el cuento o párrafo?**

Según lo anterior, marca la idea principal del punto 1.

- Una familia toma todas las noches helado.
- Una familia ha comprado un coche nuevo.
- El coche de una familia no arranca cuando van a comprar helado de vainilla.

2.- En el punto 2 aparece la siguiente frase: ***A pesar de ser lógicamente escéptico en cuanto al contenido de la reclamación, decidió tomarla en serio y mandó a un ingeniero a entrevistarse con el autor de la carta.***

¿Cuál crees que es el significado de **escéptico** en esta frase?

3.- Según el párrafo 2, ¿qué fue lo primero que hizo el ingeniero?

4.- ¿A qué conclusión nos dice el punto 3 que llegó el ingeniero?

5.- En el párrafo 4 el ingeniero establece la causa del problema, ¿porqué no arrancaba el coche cuando compraban helado de vainilla?

6.- ¿Cómo recompensó al autor de la reclamación la compañía del coche?

7.- Ordena los hechos más importantes de la historia que acabas de leer.

- El marido hace una reclamación a la compañía.
- Cuando van a comprar helado de vainilla el coche no arranca.
- Una familia toma helado todas las noches.
- La compañía rectifica el error y le regala un coche nuevo y les arregla el viejo.
- Establece que la causa es que el coche no se ha enfriado suficiente.
- Un ingeniero comprueba que es cierto lo que dicen.

12.-Relaciona las siguientes frases con su significado.

1.-En el recreo me comí el bocadillo.

2.-Los bocadillos se utilizan en los tebeos.

1.-Letrero, circundado por una línea curva en el cual se representan palabras.

2.-Panecillo partido en dos mitades entre las que se colocan alimentos.

13.-Señala el significado correcto de la siguiente frase: *Luís perdió los estribos en el partido.*

- Luís perdió los estribos del caballo.
- Luís perdió los nervios.
- Luís perdió el balón.

14.- Relaciona cada frase con su significado:

1.-En este negocio hay gato encerrado.

2.-En clase, estaban cuatro gatos.

3.-Cuando compré la lavadora me dieron gato por liebre.

1.-Engañar.

2.-Había pocas personas.

3.-Ocultar algo.

15.-Señala el significado correcto del siguiente refrán: *Al pan, pan y al vino, vino.*

- Nunca hay que hablar claro.
- Al pan no se le puede llamar vino.
- Hay que decir las cosas claras, sin rodeos.