

B1.6 Injusticias y quejas

Injusticias y quejas

“Cada vez que muere una lengua, otra llama se apaga, otro sonido se queda en silencio.”

“Cada vez que muere una lengua, otra llama se apaga, otro sonido se queda en silencio.”

Ariel Sabar

Objetivos de aprendizaje

Objetivos de aprendizaje

- ✔ Situación : Aprende a plantear una queja de forma constructiva / Situación : Aprende a plantear una queja de forma constructiva
- ✔ Gramática : Presente de subjuntivo: probabilidad e hipótesis / Gramática : Presente de subjuntivo: probabilidad e hipótesis

Este folleto para estudiantes está disponible en múltiples traducciones.

Este folleto para estudiantes está disponible en múltiples traducciones.

1. Descargas parciales, audio y ejercicios disponibles en:

 <https://espanol.colanguage.es/plan-de-curso/b1/6>

2. Leyenda (disponible en el sitio web):

 Ejercicio interactivo.

 Audio con traducciones.

Recapitulación y ejercicios de preparación

Recapitulación y ejercicios de preparación

 <https://espanol.colanguage.es/plan-de-curso/b1/5>

 <https://espanol.colanguage.es/plan-de-curso/b1/6/historial-de-aprendizaje>

B1.6 Vocabulario básico (10)

B1.6 Vocabulario básico (10)

🔊 <https://espanol.colanguage.es/plan-de-curso/b1/6>

Español

El descontento

Es posible que el descontento afecte nuestra reunión.

El malestar

Es probable que el malestar cause insatisfacción en el grupo.

La crítica

Espero que la crítica sea constructiva y justa esta vez.

La hoja de reclamación

Es probable que necesites la hoja de reclamación para quejarte.

La insatisfacción

Es posible que la insatisfacción genere protestas.

La protesta

Es posible que la protesta cause descontento en la reunión.

La queja

Es probable que la queja mejore la insatisfacción general.

Llevarse un disgusto

Puede que nos llevemos un disgusto con las críticas recibidas.

Protestar

Ellos protestan en la conferencia para solucionar el desafío.

Quejarse

Os quejáis cuando el tono de llamada es muy bajo.

Español

El descontento

Es posible que el descontento afecte nuestra reunión.

El malestar

Es probable que el malestar cause insatisfacción en el grupo.

La crítica

Espero que la crítica sea constructiva y justa esta vez.

La hoja de reclamación

Es probable que necesites la hoja de reclamación para quejarte.

La insatisfacción

Es posible que la insatisfacción genere protestas.

La protesta

Es posible que la protesta cause descontento en la reunión.

La queja

Es probable que la queja mejore la insatisfacción general.

Llevarse un disgusto

Puede que nos llevemos un disgusto con las críticas recibidas.

Protestar

Ellos protestan en la conferencia para solucionar el desafío.

Quejarse

Os quejáis cuando el tono de llamada es muy bajo.

B1.6.1 Diálogo: ¡Esto es injusto!

B1.6.1 Diálogo: ¡Esto es injusto!

🔊 <https://espanol.colanguage.es/dialogos/esto-es-injusto>

Pedro llama al servicio de atención al cliente para quejarse de un cobro injusto en su suscripción de TV. ¿Resolverán el problema o solo será una queja más?

Pedro: Buenos días. Llamo porque quiero poner una **queja** sobre mi suscripción anual de TV.

Empleada: Buenos días señor. ¿Puede decirme la razón de su **descontento**?

Pedro: Me cobraron más de lo acordado y esto me causa mucho **malestar**.

Empleada: ¿Ha pensado en usar una **hoja de reclamación**?

Pedro: Todavía no. Pero tal vez es posible que se resuelva el problema sin **protestar**.

Empleada: Entiendo su **instatisfacción** pero tal vez solamente haya un error en el sistema. Voy a revisar su cuenta.

Pedro: Espero que no sea una excusa para evitar la **protesta**.

Empleada: Es importante para nosotros que solucionemos las **críticas** legítimas de nuestros clientes.

Pedro: Pues lo digo claro: si no corrigen el error voy a **quejarme** públicamente.

Empleada: Lo entiendo. Haremos todo lo posible para que no se lleve un **disgusto**.

Pedro llama al servicio al cliente para quejarse de un cobro injusto en su suscripción de TV. ¿Resolverán el problema o solo será una queja más?

Pedro: Buenos días. Llamo porque quiero poner una **queja** sobre mi suscripción anual de TV.

Empleada: Buenos días señor. ¿Puede decirme la razón de su **descontento**?

Pedro: Me cobraron más de lo acordado y esto me causa mucho **malestar**.

Empleada: ¿Ha pensado en usar una **hoja de reclamación**?

Pedro: Todavía no. Pero tal vez es posible que se resuelva el problema sin **protestar**.

Empleada: Entiendo su **instatisfacción** pero tal vez solamente haya un error en el sistema. Voy a revisar su cuenta.

Pedro: Espero que no sea una excusa para evitar la **protesta**.

Empleada: Es importante para nosotros que solucionemos las **críticas** legítimas de nuestros clientes.

Pedro: Pues lo digo claro: si no corrigen el error voy a **quejarme** públicamente.

Empleada: Lo entiendo. Haremos todo lo posible para que no se lleve un **disgusto**.

B1.6.1 ¡Esto es injusto!

B1.6.1 ¡Esto es injusto!

<https://espanol.colanguage.es/dialogos/esto-es-injusto>



Ejercicio 1:

Preguntas de debate

Instrucción: Debatir las preguntas después de escuchar el audio o leer el texto.

1. ¿Por qué está Pedro llamando al servicio al cliente?
2. ¿Qué propone la empleada como posible solución al problema?
3. ¿Qué dice Pedro que hará si no corrigen el error?
4. ¿Crees que es justo que los clientes tengan que protestar para resolver errores de las empresas?
5. ¿Cómo tratan las empresas las críticas en tu país? ¿Son efectivas?

B1.6.1 ¡Esto es injusto!

B1.6.1 ¡Esto es injusto!

<https://espanol.colanguage.es/dialogos/esto-es-injusto>



Ejercicio 2:

Instrucción: Rellena la palabra correcta.

protestar, hoja de reclamación, críticas, disgusto, malestar

1. Lo entiendo. Haremos todo lo posible para que no se lleve un
2. Es importante para nosotros que solucionemos las legítimas de nuestros clientes.
3. Me cobraron más de lo acordado y esto me causa mucho
4. Todavía no. Pero tal vez es posible que se resuelva el problema sin
5. ¿Ha pensado en usar una.....?

Soluciones:

1. disgusto 2. críticas 3. malestar 4. protestar 5. hoja de reclamación

B1.6.1 ¡Esto es injusto!

B1.6.1 ¡Esto es injusto!

<https://espanol.colanguage.es/dialogos/esto-es-injusto>



Ejercicio 3:

Ordena el texto

Instrucción: Numera las oraciones en el orden correcto y léelas en voz alta.

... Buenos días señor. ¿Puede decirme la razón de su descontento?

... Espero que no sea una excusa para evitar la protesta.

... Me cobraron más de lo acordado y esto me causa mucho malestar.

... Todavía no. Pero tal vez es posible que se resuelva el problema sin protestar.

... ¿Ha pensado en usar una hoja de reclamación?

1 Buenos días. Llamo porque quiero poner una queja sobre mi suscripción anual de TV.

10 Lo entiendo. Haremos todo lo posible para que no se lleve un disgusto.

... Entiendo su insatisfacción pero tal vez solamente haya un error en el sistema. Voy a revisar su cuenta.

... Pues lo digo claro: si no corrigen el error voy a quejarme públicamente.

... Es importante para nosotros que solucionemos las críticas legítimas de nuestros clientes.

Soluciones:

2, 7, 3, 5, 4, 1, 10, 6, 9, 8

B1.6.2 Gramática: Presente de subjuntivo: probabilidad e hipótesis

B1.6.2 Gramática: Presente de subjuntivo: probabilidad e hipótesis

Aprende a usar el presente de subjuntivo para expresar probabilidad e hipótesis.

<https://espanol.colanguage.es/gramatica/subjuntivo-presente-dudar-o-negar-algo>

Reglas de formación / Reglas de formación:

1. Usamos el presente de subjuntivo para expresar probabilidades e hipótesis.
2. Las expresiones más comunes son: "tal vez, quizás, es posible que, es probable que."

Excepciones / ¡Excepciones!

1. Si el hablante considera que la probabilidad es alta, puede usar el indicativo en lugar del subjuntivo. Ejemplo con certeza más alta: "Quizás la hoja de reclamación tiene algún efecto positivo."

Presente de subjuntivo: probabilidad e hipótesis

Presente de subjuntivo: probabilidad e hipótesis

Lee los ejemplos en la tabla en voz alta antes de hacer los ejercicios.

Expresión	Ejemplo
-----------	---------

Quizás	Quizás la hoja de reclamación no solucione el descontento de los clientes. (<i>Quizás la hoja de reclamación no solucione el descontento de los clientes.</i>)
--------	--

Tal vez	Tal vez la protesta termine con una crítica hacia la empresa. (<i>Tal vez la protesta termine con una crítica hacia la empresa.</i>)
---------	---

Es posible que	Es posible que el malestar de los clientes provoque más quejas en redes sociales. (<i>Es posible que el malestar de los clientes provoque más quejas en redes sociales.</i>)
----------------	---

Es probable que	Es probable que la gente se lleve un disgusto por la insatisfacción general. (<i>Es probable que la gente se lleve un disgusto por la insatisfacción general.</i>)
-----------------	---

B1.6.2 Presente de subjuntivo: probabilidad e hipótesis

B1.6.2 Presente de subjuntivo: probabilidad e hipótesis

<https://espanol.colanguage.es/gramatica/subjuntivo-presente-dudar-o-negar-algo>

Ejercicio 1: Presente de subjuntivo: probabilidad e hipótesis

Instrucción: Rellena la palabra correcta.

sea, protesten, se quejen, lleven, provoque, solucione, expresen, lleve

1. **Solucionar:** Quizás la hoja de reclamación no la insatisfacción de los clientes.
2. **Ser:** Tal vez la causa de las protestas el gran descontento general.
3. **Provocar:** Es posible que el malestar de los empleados más críticas hacia la empresa.
4. **Quejarse:** Es probable que algunos clientes después de recibir un mal servicio.
5. **Protestar:** Quizás los clientes porque nadie les entregó la hoja de reclamación.
6. **Llevar:** Tal vez el descontento general a la dirección a cambiar sus políticas.
7. **Llevar:** Es posible que los empleados se un disgusto tras la última reunión.
8. **Expresar:** Es probable que los consumidores su insatisfacción a través de las redes sociales.

Soluciones:

1. solucione 2. sea 3. provoque 4. se quejen 5. protesten 6. lleve 7. lleven 8. expresen

B1.6.2 Presente de subjuntivo: probabilidad e hipótesis

B1.6.2 Presente de subjuntivo: probabilidad e hipótesis

<https://espanol.colanguage.es/gramatica/subjuntivo-presente-dudar-o-negar-algo>



Ejercicio 2:

Traduce y usa en una oración

Instrucción: Elige una palabra, tradúcela y utiliza la palabra en una frase o diálogo.

1. Muestren

.....

2. Afecte

.....

3. Protesten

.....

4. Se quejen

.....

Soluciones:

1. Muestren 2. Afecte 3. Protesten 4. Se quejen

B1.6 Deberes / ejercicios

B1.6 Deberes / ejercicios

<https://espanol.colanguage.es/plan-de-curso/b1/6>

Ejercicio 1: Reordenar oraciones

Instrucción: Haz frases correctas y traduce.

1. nuestra reunión. | que el | descontento afecte | Es posible

.....

2. un disgusto | Puede que | críticas recibidas. | nos llevemos | con las

.....

3. el grupo. | malestar cause | que el | Es probable | insatisfacción en

.....

4. en la | decisión final. | Quizás las | protestas repercutan

.....

5. insatisfacción en | Es probable | el equipo. | que las | críticas provoquen

.....

6. la decisión. | quejes del | acuerdo durante | que te | Es posible

.....

7. la reunión. | Es posible | descontento en | que la | protesta cause

.....

Soluciones:

reunión.
insatisfacción en el equipo. 6. Es posible que te quejes del acuerdo durante la decisión. 7. Es posible que la protesta cause descontento en la
malestar cause insatisfacción en el grupo. 4. Quizás las protestas repercutan en la decisión final. 5. Es probable que las críticas provoquen
1. Es posible que el descontento afecte nuestra reunión. 2. Puede que nos llevemos un disgusto con las críticas recibidas. 3. Es probable que el

B1.6 Deberes / ejercicios

B1.6 Deberes / ejercicios

<https://espanol.colanguage.es/plan-de-curso/b1/6>



Ejercicio 2:

Traduce y usa en una oración

Instrucción: Elige una palabra, tradúcela y utiliza la palabra en una frase o diálogo.

1. La queja

.....

2. Quejarse

.....

3. El descontento

.....

4. La hoja de reclamación

.....

5. La protesta

.....

Soluciones:

1. La queja 2. Quejarse 3. El descontento 4. La hoja de reclamación 5. La protesta

B1.6 Deberes / ejercicios

B1.6 Deberes / ejercicios

<https://espanol.colanguage.es/plan-de-curso/b1/6>



Ejercicio 3:

Conjugación verbal

Instrucción: Elige el verbo y el tiempo correctos.

transmitas, emitas, transmitamos, transmitan, emitamos, transmita, emitáis, emita

1. Es importante que tú el programa a tiempo.
2. Es vital que nosotros el documental informativo esta noche.
3. Espero que yo el mensaje de manera clara.
4. Es esencial que nosotros la serie con un contenido impactante.
5. Es necesario que ellas el telediario a tiempo.
6. Sugiero que él el telediario después de la conferencia.
7. Recomiendo que vosotros la serie desde el estudio principal.
8. Es importante que tú la información correcta en el telediario.

Soluciones:

1. emitas 2. emitamos 3. transmita 4. transmitamos 5. transmitan 6. emita 7. emitáis 8. transmitas

B1.6 Deberes / ejercicios

B1.6 Deberes / ejercicios

<https://espanol.colanguage.es/plan-de-curso/b1/6>

Ejercicio 4: Presente de subjuntivo: probabilidad e hipótesis

Instrucción: Rellena la palabra correcta.

sea, protesten, se quejen, lleven, provoque, solucione, expresen, lleve

1. **Solucionar:** Quizás la hoja de reclamación no la insatisfacción de los clientes.
2. **Ser:** Tal vez la causa de las protestas el gran descontento general.
3. **Provocar:** Es posible que el malestar de los empleados más críticas hacia la empresa.
4. **Quejarse:** Es probable que algunos clientes después de recibir un mal servicio.
5. **Protestar:** Quizás los clientes porque nadie les entregó la hoja de reclamación.
6. **Llevar:** Tal vez el descontento general a la dirección a cambiar sus políticas.
7. **Llevar:** Es posible que los empleados se un disgusto tras la última reunión.
8. **Expresar:** Es probable que los consumidores su insatisfacción a través de las redes sociales.

Soluciones:

1. solucione 2. sea 3. provoque 4. se quejen 5. protesten 6. lleve 7. lleven 8. expresen

B1.6 Tablas de conjugación verbal

B1.6 Tablas de conjugación verbal

<https://espanol.colanguage.es/plan-de-curso/b1/6>

Emitir *emitir* **Subjuntivo presente**

Español	Español
---------	---------

yo emita	yo emita
tú emitas	tú emitas
él/ella emita	él/ella emita
nosotros/nosotras	nosotros/nosotras
emitamos	emitamos
vosotros/vosotras	vosotros/vosotras
emitáis	emitáis
ellos/ellas emitan	ellos/ellas emitan

Transmitir *transmitir* **Subjuntivo presente**

Español	Español
---------	---------

yo transmita	yo transmita
tú transmitas	tú transmitas
él/ella transmita	él/ella transmita
nosotros/nosotras	nosotros/nosotras
transmitamos	transmitamos
vosotros/vosotras	vosotros/vosotras
transmitáis	transmitáis
ellos/ellas transmitan	ellos/ellas transmitan

B1.6 Ejercicio de conjugación verbal

B1.6 Ejercicio de conjugación verbal



Ejercicio:

Conjugación verbal

Instrucción: Elige el verbo y el tiempo correctos.

emitas, emitáis, emita, transmita, transmitáis, transmitan, transmitamos, emitamos, transmitas

1. Es importante que tú el programa a tiempo.
2. Es vital que nosotros el documental informativo esta noche.
3. Espero que yo el mensaje de manera clara.
4. Es esencial que nosotros la serie con un contenido impactante.
5. Es necesario que ellas el telediario a tiempo.
6. Sugiero que él el telediario después de la conferencia.
7. Recomiendo que vosotros la serie desde el estudio principal.
8. Es importante que tú la información correcta en el telediario.
9. Procurad que vosotros la conferencia en directo.
10. Espero que yo la información de manera clara.

Soluciones:

1. emitas 2. emitamos 3. transmita 4. transmitáis 5. transmitamos 6. emitan 7. emita 8. transmitáis 9. transmitas 10. emita

