

Lección 16

Curso de Inglés Básico

Introducción

Introducción

En esta lección aprenderás a expresar insatisfacciones y solicitar soluciones de manera clara y educada cuando un producto o servicio no cumpla tus expectativas.

Veremos:

- Vocabulario clave para describir problemas y molestias (broken, faulty, late, etc.)
- Frases típicas para formular reclamaciones y pedir soluciones
- Cómo transmitir frustración sin dejar de ser cortés
- Diferencias en las expectativas de servicio al cliente entre culturas angloparlantes y españolas
- Uso de verbos modales (would, could, should) para peticiones educadas
- Práctica con estructuras como “I’m not satisfied with...” y “I’d like to speak to the manager”

1. Vocabulario para expresar problemas y molestias

Para empezar, necesitas un léxico rico que te permita describir exactamente qué está mal. A continuación, agrupamos palabras según el tipo de problema:

A. Artículos dañados o defectuosos

- **Broken** – roto
 - *The handle is broken.* → “El asa está rota.”
- **Faulty** – defectuoso
 - *This USB cable is faulty.* → “Este cable USB está defectuoso.”
- **Damaged** – dañado
 - *The package arrived damaged.* → “El paquete llegó dañado.”
- **Cracked** – agrietado, con grietas
 - *The screen is cracked.* → “La pantalla tiene grietas.”
- **Malfunctioning** – que no funciona correctamente
 - *The machine is malfunctioning.* → “La máquina no funciona bien.”

B. Tardanzas e incumplimientos

- **Late** – tarde
 - *My order arrived late.* → “Mi pedido llegó tarde.”
- **Delayed** – retrasado
 - *The flight was delayed.* → “El vuelo se retrasó.”
- **Never arrived** – nunca llegó
 - *The package never arrived.* → “El paquete nunca llegó.”

C. Servicio inadecuado

- **Rude** – grosero
 - *The clerk was rude to me.* → “El dependiente fue grosero conmigo.”
- **Unhelpful** – nada servicial
 - *The staff were unhelpful.* → “El personal no fue servicial.”
- **Overcharged** – cobrado de más
 - *I was overcharged for this item.* → “Me cobraron de más por este artículo.”
- **Incorrect** – incorrecto
 - *I received the incorrect color.* → “Recibí el color incorrecto.”

D. Calidad y garantías

- **Low quality** – baja calidad
 - *This fabric is low quality.* → “Esta tela es de baja calidad.”
- **Out of warranty** – fuera de garantía
 - *My phone is out of warranty.* → “Mi teléfono ya no está en garantía.”
- **Defective** – defectuoso (sinónimo de faulty)
 - *The product is defective.* → “El producto está defectuoso.”

Comparación con el español

- En español “defectuoso” y “dañado” se usan con frecuencia indistinta; en inglés distinguimos **faulty** (defecto de fábrica) de **damaged** (daño por transporte o uso).
 - “Broken” es muy directo: “roto”. En un concesionario formal quizás prefieras “malfunctioning” si algo no funciona sin estar físicamente roto.
 - Para retrasos, inglés diferencia **late** (llegar tarde) y **delayed** (oficial, por imprevistos, empleado por aerolíneas o correos).
-

2. Frases para hacer reclamaciones y pedir soluciones

Con el vocabulario adecuado, ahora construye tus quejas. Deben sonar firmes pero respetuosas. A continuación, frases y ejemplos.

A. Abrir la reclamación

- **“I’d like to make a complaint.”** – “Me gustaría presentar una reclamación.”
- **“I have a problem with...”** – “Tengo un problema con...”
- **“I’m not satisfied with...”** – “No estoy satisfecho con...”
- **“There seems to be a mistake with...”** – “Parece que hay un error con...”

Estructura

- Inicia con cortesía: “Excuse me,” o “Hello,”.
- Usa condicional “I’d like” para suavizar.

B. Detallar el inconveniente

- *“The product I received is broken.”* – “El producto que recibí está roto.”
- *“My bill is incorrect; I was overcharged.”* – “Mi factura es incorrecta; me cobraron de más.”
- *“The delivery was supposed to arrive yesterday, but it’s late.”* – “La entrega debía llegar ayer, pero está retrasada.”
- *“The staff member was very rude.”* – “El empleado fue muy grosero.”

Gramática

- Usa presente perfecto para hechos recientes: “I have received” o simple past si la acción ya terminó: “I received”.

C. Solicitar una solución

- **“Could you please replace it?”** – “¿Podría reemplazarlo, por favor?”
- **“I’d like a full refund.”** – “Quisiera un reembolso completo.”
- **“Can you fix it under warranty?”** – “¿Pueden repararlo bajo garantía?”
- **“Can I speak to the manager, please?”** – “¿Puedo hablar con el encargado, por favor?”

Uso de modales

- **Could** y **can** para peticiones menos imperativas.
- **Would** al ofrecer alternativas: “Would you be able to send a replacement?”

3. Cómo expresar frustración de forma educada

En inglés es crucial moderar la frustración para no sonar ofensivo. Combinamos expresiones de enojo con cortesía.

A. Frases moderadas

- **“I’m afraid this is unacceptable.”** – “Me temo que esto es inaceptable.”
- **“I’m disappointed with the service.”** – “Estoy decepcionado con el servicio.”
- **“I’m concerned about this issue.”** – “Estoy preocupado por este problema.”

Matiz

- “I’m afraid” suaviza lo que sigue.
- “Disappointed” transmite desilusión, menos agresivo que “angry”.

B. Incrementar la firmeza

- **“This is completely unacceptable.”** – “Esto es completamente inaceptable.”
- **“I must insist on a refund.”** – “Debo insistir en un reembolso.”
- **“I expect this to be resolved immediately.”** – “Espero que esto se resuelva de inmediato.”

Comparación cultural

- El hispanohablante puede usar un tono más exaltado ante el dependiente; en inglés, un tono moderado pero asertivo suele obtener mejor respuesta.
- Frases con **expect** o **insist** indican alta seriedad sin elevar la voz.

4. Diferencias en las expectativas de servicio al cliente

La cultura de atención al cliente varía. Entender esto ayuda a ajustar tu reclamación.

A. En países angloparlantes

1. Política de satisfacción garantizada

- Empresas como Amazon o Nordstrom presumen de “no questions asked” en devoluciones.

2. Atención proactiva

- El personal suele ofrecer disculpas y soluciones rápidamente: “I’m sorry for the inconvenience. Let me help.”

3. Hablar con el manager

- No es mal visto pedir hablar con el encargado; muchas veces empieza allí tu reclamación.

B. En España y Latinoamérica

1. Proceso más burocrático

- Puede requerirse firma de formularios, entrega de garantías físicas.

2. Tolerancia a la espera

- Es más habitual aceptar un tiempo de resolución (días o semanas).

3. Menos transgresión de jerarquías

- Pedir hablar con el gerente puede interpretarse como falta de respeto; primero se trata con el responsable de turno.

Recomendación

- Si estás en un país anglosajón, no temas pedir hablar con el manager desde el principio.
 - En España, empieza con el empleado y solicita al encargado solo si no obtienes solución.
-

5. Uso de verbos modales para peticiones educadas

Para sonar cortés incluso al reclamar, elige bien tu modal:

A. Could

- *“Could you please replace this item?”*
- Matiz de posibilidad y cortesía.

B. Would

- *“Would you mind checking the receipt?”*
- Aún más suave, sugiere que no cause molestia al interlocutor.

C. Should

- *“You should offer a refund in this case.”*
- Señala obligación moral o de política de empresa; menos directo que **must**.

D. Must

- *“I must insist on a solution.”*
- Expresa obligación fuerte, poner énfasis en urgencia.

Comparación

- En español el subjuntivo (“¿Podría? ¿Le importaría?”) coincide con **could/would**.
- **Must** en inglés es más imperativo que “debe” en español; úsalo solo contra políticas muy claras.

6. Práctica con estructuras clave

A. "I'm not satisfied with..."

- *"I'm not satisfied with the quality of this product."*
- *"I'm not satisfied with your service."*

B. "I'd like to speak to the manager."

- Fórmula directa y educada: uso de **I'd like** + infinitivo.

C. "There seems to be a problem with..."

- *"There seems to be a problem with the billing."*
- Introducir queja con suavidad.

D. "Can you please..."

- *"Can you please send a replacement?"*
- Uso de **please** tras el modal.

Consejos de práctica

- Ensaya diálogos role-play, alternando cliente y dependiente.
- Asegúrate de incorporar modales y expresiones de cortés.
- Observa la reacción cultural: ¿tienden a disculparse, a posponer?