

## SPANISH PODCAST *Español Podcast*

### **¡No funciona!**

#### **Guía Inicial.**

##### **En el hotel.**

*Registrarse en el hotel, inscribirse en el hotel, alojarse en el hotel, hacer el registro en el hotel, hacer la inscripción en el hotel, el vestíbulo, el recepcionista, el mostrador de recepción, reservar habitación, tenemos habitaciones reservadas, hemos reservado habitaciones, a nombre de quién, a nombre de..., dar el nombre, habitación sencilla, habitación doble, hay o no hay servicio de desayuno, desayuno incluido (en el precio), horario del desayuno, a qué hora se sirve el desayuno, enseñar el DNI o el Pasaporte o el Visado, firmar, ocupar una habitación, instalarse en una habitación, servicios básicos del hotel, día del registro, día de la liquidación.*

##### **Expresar quejas.**

*¡Ya empezamos!, ¡Esto ya es el colmo!, algo básico no funciona, no funciona, no va, está estropeado, no se pone en marcha, está averiado, hay una avería, vengo a hacer una queja, vengo a quejarme, la ducha no funciona, no sale agua, repárenlo de prisa (por favor), hay problemas, hay problemas en la habitación, el aire acondicionado no va, el aire acondicionado está estropeado, es urgente reparar(lo), no se puede aguantar el calor, si no pueden...preparen nuevas habitaciones, haré una queja formal (por escrito), este*



*problema no es de recibo, quejarse, expresar quejas, hacer una advertencia, tener un comportamiento imperdonable, (algo) es inapropiado, (ago) es injustificable.*

***Intentar solucionar problemas.***

*¡Vaya!. ¡Lo siento!, ¡Qué me dice!, ahora mismo envió a alguien, ahora mismo lo repararán, por supuesto : ahora mismo, lo comprendo, no lo comprendo, ahora mismo envió al técnico, a ver qué pasa, no se cambiarán (de habitación)...no será necesario, cuando vuelvan...todo estará a punto, les pido disculpas, no comprendo qué ha pasado, reparar, arreglar, pedir disculpas, solucionar problemas, prometer soluciones, enviar una cesta de frutas con una nota de la Dirección del hotel.*

***Frases hechas, dichos, expresiones coloquiales.***

*¡Vaya!, ¡Ya empezamos!, ¡Esto ya es el colmo!, ¡Qué me dice!, ¡Lo siento!, ¡Cómo lo siento!, con nuestras más sinceras disculpas, no será necesario..., le prometo que estará todo a punto.*

\* \* \*

Alejandra, Coral, Luisa, Montse y Pilar han ido a un hotel de la costa mediterránea a pasar el fin de semana.

Cuando llegan al hotel, se dirigen directamente al mostrador de Recepción, para registrarse.

Coral : - Hola, buenos días, tenemos dos habitaciones reservadas.

Recepcionista: - ¿A nombre de quién, por favor?

Coral : - A nombre de Coral Molina.

Recepcionista: - Vamos a ver..., sí, aquí están : dos habitaciones dobles, una con tres camas y la otra con dos.

Coral : - Así es.

Recepcionista: - ¿Cuántas noches van a pasar?

Coral : - Sólo la noche del sábado, es decir, esta noche.



Recepcionista: - Muy bien. ¿Me dejan ver sus DNI, por favor?.

Todas: - Aquí tiene.

- Tenga el mío

- Tenga

Nuestras cinco amigas le entregan sus respectivos Documentos Nacionales de Identidad.

Recepcionista: - Muy bien, firmen aquí, por favor.

Todas firman en el impreso de registro en el hotel que le pone delante el Recepcionista.

Recepcionista: - Esperamos que su estancia en nuestro hotel sea de su agrado. Y ya saben que pueden ocupar sus habitaciones hasta mañana al mediodía, hasta las 12.

Alejandra: - Sí, claro, ya lo sabemos.

Recepcionista: - Aquí tienen su llave. Son las habitaciones 411 y 412, en el cuarto piso.

Pilar: - Gracias.

Alejandra: - Una pregunta, ¿está el desayuno incluido?

Recepcionista: - Sí, por supuesto, está incluido.

Alejandra: - Y ¿a qué hora lo sirven?

Recepcionista: - De siete a diez y media de la mañana.

Alejandra: - Gracias. Subimos, entonces, a las habitaciones.

Van a buscar el ascensor y suben al cuarto piso.

En la habitación 411, de dos camas, se instalan Alejandra y Montse. Coral, Pilar y Luisa se quedan la de tres camas, la 412.



Sacan de las bolsas de viaje todo lo que han preparado para la playa y también los vestidos de fiesta para el sábado por la noche.

Alejandra: - Voy a poner el aire acondicionado. ¡Uf! Esto parece un horno.

Buscan el mando a distancia del aire acondicionado, le dan varias veces al botón de “puesta en marcha”(on), pero aquel trasto sigue totalmente parado.

Montse: - ¡Vaya! ¡Ya empezamos! ¡Con este calor y sin aire fresco!

Alejandra: - Abriremos un poco la ventana.

Intentan abrir la ventana, pero es de las que necesita un llave especial para abrirla.

Mientras, en la otra habitación, Coral también tiene mucho calor y quiere darse un ducha rápida antes de salir. Pero cuando abre el grifo de la ducha, observa, atónita, que no sale ni una gota de agua, ni una.

Coral : - Chicas, ¡esto ya es el colmo! Acabamos de ocupar la habitación y ya hay algo básico que no funciona : la ducha. Ahora mismo voy abajo, a quejarme a recepción.

Coral sale al pasillo y se encuentra con Alejandra, que también va Recepción y también a quejarse.

Coral : - Hola. Mire, acabamos de ocupar la 412. Vengo para hacer una queja : la ducha no funciona, no sale agua.

Recepcionista: - ¡Qué me dice! ¡Lo siento! Ahora mismo envío a alguien para que la repare.

Coral : - Mire, si puede ser un poco de prisa, mejor. Venimos de viaje y estamos acaloradas y fatigadas.

Recepcionista: — Por supuesto, por supuesto. Ahora mismo lo envío.

Alejandra: - En la 411 también hay problemas. El aire acondicionado está estropeado, no va.



Recepcionista: - ¡Vaya! ¡Cómo lo siento! No lo comprendo. Lo repararon hace dos días.

Alejandra: - Ya... Pues, ahora no funciona. Es urgente que lo reparen, no se puede aguantar el calor allí dentro.

Recepcionista: - Lo comprendo, lo comprendo. Ahora mismo envío al técnico a ver que pasa.

Alejandra: - Volvemos a comer. Si no han podido arreglar las averías, preparen, por favor, dos nuevas habitaciones; nos cambiaremos de inmediato.

Recepcionista: - No será necesario. Le prometo que cuando vuelvan, estará todo a punto. Les pido disculpas, no comprendo qué ha pasado.

Alejandra: - Bien, pero ,además, haré un queja formal. No es de recibo dos fallos en dos habitaciones.

Nuestras amigas suben de nuevo a las habitaciones, se ponen los biquinis, preparan sus toallas, sus gafas de sol, sus gorras, sus pareos y su crema solar, y se van a la playa que está justo enfrente del hotel.

Esperan que, a su vuelta, las averías estén reparadas.

\* \* \*

En nuestra historia de hoy, hemos vivido junto a nuestras buenas amigas dos situaciones típicas de cuando **nos alojamos en un hotel** : la primera (y necesaria) es **la inscripción** en el hotel, o **el registro** en el hotel, puesto que se puede decir de las dos maneras : **te inscribes en un hotel o te registras en un hotel**. Y la segunda (la segunda situación), menos típica, pero también probable (a veces se da) : es cuando te encuentras **servicios básicos de un hotel que no funcionan** y que, en consecuencia, te obligan a **quejarte** de ellos.

Cuando nuestras amigas entran en el **vestíbulo** del hotel (*lobby*), van directamente al **mostrador de Recepción** (*Hotel reservation desk or Hotel reception desk*).





Allí está uno de los recepcionistas,... ¡Vaya palabra tan larga! Recepcionista se deletrea: **r e c e p c i o n i s t a**... Allí está uno de los recepcionistas, al cual **informan** de que tienen dos **habitaciones reservadas** (*they report to receptionist that they have booked two double rooms*).

El recepcionista hace la pregunta que le permitirá verificar la reserva:

- **¿A nombre de quién, por favor?**
- ¿A nombre de quién, por favor?

Es la pregunta que oirás cuando informes de tu reserva al personal del hotel. Lógicamente, el recepcionista siempre tiene que preguntar a nombre de quién se ha hecho la reserva, para poder verificar el nombre y las condiciones de la misma.

Coral **da su nombre**, que así se dice en español; se dice: das tu nombre; ¿que quiere decir? Pues que lo dices. Dar tu nombre es decir tu nombre, pronunciarlo; y el recepcionista busca la reserva en el ordenador.

Cuando Coral telefoneó para reservar las dos habitaciones, ya dijo que estarían sólo una noche. Pero el recepcionista vuelve a hacer la pregunta para confirmarlo:

- **¿Cuántas noches van a pasar?**
- ¿Cuántas noches van a pasar?

Y Coral le repite de nuevo que sólo pasarán la noche del sábado en el hotel.

Ahora, el recepcionista les **pide** a todas su Documento Nacional de Identidad, el documento obligatorio para todo ciudadano de nacionalidad española, y que solemos llamar casi siempre con la forma abreviada DNI, el “dnei”, decimos, así cortito y breve : el “dnei”.

El **DNI** es un **carné de identidad** (*identification card*) donde está tu nombre y apellidos (*your first name and your surname*), está tu fecha de nacimiento (*date of birth*), tu dirección de residencia, tu lugar de nacimiento, también, tu fotografía y un número de identificación formado por ocho dígitos (*an identification number with eighth digits*).



Estas ocho cifras, o dígitos, más una letra de control, es lo que llamamos el NIF . El **NIF** es lo que usamos como Identificador Fiscal. NIF es N de Número, I de Identificador y F de Fiscal; NIF es el número de identificación fiscal que también está en nuestro DNI, ¿recordáis? D por Documento, N por Nacional e I por Identidad. El DNI es el Documento Nacional de Identidad.

Creo...,para aclararos un poco más el concepto, creo que NIF podría traducirse, al inglés,..., no estoy del todo segura, pero, a ver..., podría ser : (*Taxpayer Identification Number or Federal ID Number*).

En el hotel, si no eres español, te pedirán el **Pasaporte** y, en algunos casos, el **Visado**, también, o autorización especial que se pide a los ciudadanos de determinados países.

Tras devolverles el DNI, les pide a nuestras amigas que firmen (es decir, que escriban su signatura) y, a continuación, les recuerda que **pueden ocupar la habitación** hasta las 12 del mediodía de mañana; es decir, que pueden disponer de la habitación hasta las 12 de la mañana del día siguiente.

En los hoteles, el tiempo se cuenta desde las 12 del mediodía del primer día (*from 12 noon of check in day*) hasta las 12 del mediodía del día que te vas (*to 12 noon check out day*).

El primer día, recordémoslo, es el día en el que te inscribes, el día en el que te registras (*check-in*). El último día es el día de la liquidación, el día en el que pagas la factura del hotel y dejas libre la habitación (*check out*).

El recepcionista les da las llaves de las habitaciones para que puedan **instalarse** en ellas.

Las habitaciones de los hoteles son o **sencillas** (es decir, una cama para una persona, *one single bed for a person*) o **dobles** (dos camas para dos personas o una cama grande para dos personas, *two beds or a big bed for two people*).

Antes de subir, Alejandra **pregunta si está incluido el desayuno**, incluido en el precio, se entiende. Es decir, pregunta si el desayuno (*breakfast*) está dentro del precio de la habitación, esto es, está incluido. Y efectivamente lo está, está incluido.



También pregunta **a qué hora sirven el desayuno**, que es lo mismo que preguntar a qué hora empieza el servicio de desayunos, cuánto dura y, por lo tanto, a qué hora acaba.

Suben a la habitación, colocan la ropa, los zapatos, las cosas de higiene en el baño..., en fin, lo que solemos llamar “instalarse” en su habitación.

En la habitación (*room*) de Montse y Alejandra hace mucho calor. Alejandra dice que parece un horno (*it's hot, the room is like an oven*). Cogen el mando a distancia para poner en marcha el aire acondicionado; le dan varias veces al botón de puesta en marcha (on) y comprueban que **no va, que está estropeado y que no funciona**.

*(Montse y Alejandra take the remote control to turn on the conditioning air and they check it doesn't work).*

Aquel trasto **no se pone en marcha**, no quiere funcionar.

Cuando intentan abrir la ventana, tampoco pueden, ya que es de esas ventanas de hotel que solamente pueden abrirse con una llave especial (*a special key*).

En la habitación de Coral, Luisa y Pilar, **las cosas tampoco van como una seda** (*things don't go smoothly*).

**La ducha** (*shower*) **no funciona**. El mando que acciona la ducha no se mueve, no funciona,... y no sale ni una gota de agua. Por eso Coral dice:

- ¡Chicas, **esto ya es el colmo!**

*(You girls, this is the last straw!)*

**Coral se queja**, y con razón, de que acaban de entrar en la habitación y de que algo tan básico como la ducha, no funcione.

Les dice que **va** abajo (a la planta baja, a la recepción) **a quejarse**.

**Quejarse** (q u e j a r s e) es protestar, **protestar por algo que está mal, reclamar** algo que no va bien. Quejarse es **expresar tus quejas** sobre algo, lo que sea; y también es manifestar tu **disconformidad** con algo o con alguien (*to complain*).





En el pasillo, Coral se encuentra con Alejandra, que también va a quejarse a recepción.

Coral le **expone su queja** al recepcionista, informándole de qué es exactamente lo que no funciona:

- Hola, mire, acabamos de ocupar la 412. **Vengo para hacer una queja** : la ducha, está estropeada, no funciona.

Estas son las frase habituales que usamos para quejarnos de que algo no va bien, las frases habituales para quejarnos de que algo no va; decimos:

- **Está estropeado (o estropeada)**

- **No funciona**

- **No va**

- **Hay una avería**

El recepcionista lo primero que hace es **pedirle disculpas**, diciendo:

- **Lo siento** (*I'm so sorry*).

Y, a continuación, expresa su intención de enviar **un técnico en reparaciones**, del hotel, claro, para que lo repare.

Esto es lo que se hace cuando algo no funciona:

- se repara

**Reparar** es el verbo que usamos en español para decir que algo que no funcionaba, antes, se arregla y vuelve a funcionar otra vez.

Es decir, **reparar** (r e p a r a r) es **arreglar** (a r r e g l a r) algo que no está bien. Reparar y arreglar tienen significados muy similares en este sentido (*“reparar” -to repair, to make good- and “arreglar” - to fix or to get ready- have very similar meanings, in Spanish and in English*).

La secuencia es:

- **Algo no funciona.....se repara.....y vuelve a funcionar**

- **Algo está estropeado.....se arregla.....y vuelve a estar bien, a funcionar**



- Algo no va, hay una avería.....se arregla o se repara.....ya va otra vez, la avería está arreglada, o está solucionada (como queráis decirlo).

Coral, un poco molesta por un **fallo** tan importante (*important mechanical failure*) por parte del hotel, claro, insta al recepcionista a que se dé prisa con la reparación.

Ahora es el turno de Alejandra. Ella informa (*reports*) al recepcionista de que **hay problemas** (hay problemas) en su habitación, de que el aire acondicionado **está estropeado** (*the conditioning air is broken*).

El recepcionista la informa de que se arregló hace dos días. Alejandra se contiene para no decirle: “¿Y a mí, qué me explica? Ahora no funciona”. Le dice que el calor no se puede aguantar, no se puede soportar, dentro de la habitación, que hay una temperatura insostenible.

Al igual que con Coral, el recepcionista **promete** enviar inmediatamente al **técnico para que lo repare**.

Alejandra, muy enfadada, **le hace dos advertencias**:

La primera : que si al volver de la playa, las dos habitaciones no están perfectas, que les tengan dos nuevas habitaciones preparadas.

La segunda : que hará una **queja formal (por escrito)** para expresar que considera que **no es de recibo** un fallo, un problema, en cada habitación.

Alejandra dice que “**no es de recibo**” (no es de recibo), dice que no es de recibo **el comportamiento del hotel**, queriendo decir, que es un comportamiento **imperdonable**, que los fallos de las habitaciones son imperdonables, sobre todo cuando se han producido nada más entrar en ellas. Algo no es de recibo cuando algo no está bien, cuando es **inapropiado, injustificable**.

Al cabo de tres horas, nuestras amigas vuelven de la playa. Al entrar al vestíbulo del hotel, el recepcionista va a su encuentro para decirles que todo está **arreglado**. Cuando llegan a las respectivas habitaciones, ven que en cada una de ellas hay una



cesta de **fruta** fresca (con sandía, papaya, piña, melón, uvas, mmm! De todo!...) junto con una **nota** de la Dirección del hotel en la que hay escrito;

“Con nuestras más sinceras **disculpas**”

¡Qué menos!

\* \* \*

Y ahora, amigos, vamos a escuchar el diálogo de manera natural y sin variar un el ritmo del español nativo en situación normal:

Coral : - Hola, buenos días, tenemos dos habitaciones reservadas.

Recepcionista: - ¿A nombre de quién, por favor?

Coral : - A nombre de Coral Molina.

Recepcionista: - Vamos a ver..., sí, aquí están : dos habitaciones dobles, una con tres camas y la otra con dos.

Coral : - Así es.

Recepcionista: - ¿Cuántas noches van a pasar?

Coral : - Sólo la noche del sábado, es decir, esta noche.

Recepcionista: - Muy bien. Me dejan ver sus DNI, por favor.

Todas: - Aquí tiene. Tenga el mío. Aquí está.

Recepcionista: - Muy bien, firmen aquí, por favor.

Recepcionista: - Esperamos que su estancia en nuestro hotel sea de su agrado y ya saben que pueden ocupar sus habitaciones hasta mañana al mediodía, hasta las 12.



Alejandra: - Sí, claro, ya lo sabemos.

Recepcionista: - Aquí tienen su llave. Son las habitaciones 411 y 412, en el cuarto piso.

Pilar: - Gracias.

Alejandra: - Una pregunta, ¿está el desayuno incluido?

Recepcionista: - Sí, por supuesto, está incluido.

Alejandra: - Y ¿a qué hora lo sirven?

Recepcionista: - De siete a diez y media.

Alejandra: - Gracias. Subimos, entonces, a las habitaciones.

Alejandra: - Voy a poner el aire acondicionado. Esto parece un horno.

Montse: - ¡Vaya! ¡Ya empezamos! ¡Con este calor y sin aire fresco!

Alejandra: - A ver, vamos a abrir un poco la ventana.

(La ventana no se abre)

Coral : - Chicas, ¡esto ya es el colmo! Acabamos de ocupar la habitación y ya hay algo básico que no funciona : la ducha. Ahora mismo voy abajo, a quejarme a recepción.

Coral : - Hola. Mire, acabamos de ocupar la 412. Vengo para hacer una queja : la ducha no funciona, no sale agua.

Recepcionista: - ¡Qué me dice! ¡Lo siento! Ahora mismo envío a alguien para que la repare.

Coral : - Si puede ser un poco de prisa, mejor. Venimos de viaje y estamos acaloradas y fatigadas.

Recepcionista: — Por supuesto, por supuesto. Ahora mismo lo envío.

Alejandra: - En la 411 también hay problemas. El aire acondicionado está estropeado, no va.



Recepcionista: - ¡Vaaaya! ¡Cómo lo siento! No lo comprendo. Lo repararon hace dos días.

Alejandra: - Ya... Pues, ahora no funciona. Es urgente que lo reparen, no se puede aguantar el calor allí dentro.

Recepcionista: - Lo comprendo, lo comprendo. Ahora mismo envío al técnico a ver que pasa.

Alejandra: - Mire, nosotras volveremos a comer. Si no han podido arreglar las averías, preparen dos nuevas habitaciones, por favor; nos cambiaremos de inmediato.

Recepcionista: - No será necesario. Le prometo que cuando vuelvan, estará todo a punto. Les pido disculpas, no comprendo qué ha pasado.

Alejandra: - Sí, bien, pero haré un queja formal. No es de recibo dos fallos en dos habitaciones, y antes de instalarnos.

Al volver de la playa, encuentran dos magníficas cestas de fruta fresca con una tarjeta en la que puede leerse:

“Con nuestras más sinceras disculpas”.

¡Qué menos!

<http://www.spanishpodcast.org>

[info@spanishpodcast.org](mailto:info@spanishpodcast.org)