



La Mansión
del Inglés

CURSO DE INGLÉS

BÁSICO

Lección 7





Inglés Esencial para tu Estancia en un Hotel



Reserva y Llegada

I'd like to book a single room for two nights.

Me gustaría reservar una habitación individual para dos noches.



We'd like to check in, please.

Nos gustaría hacer el check-in, por favor.

 **Consejo de Cortesía**

Usa "I'd like" y "Could you...?"

Son más educados que "I want" (quiero) y "Can you...?" (¿puedes?)

Durante la Estancia: Peticiones y Problemas



Is there a gym on the premises?

¿Hay un gimnasio en las instalaciones?



Could you bring some extra towels, please?

¿Podría traerme toallas extra, por favor?



There's a problem with my room. The Wi-Fi signal is very weak.

Hay un problema en mi habitación. La señal de Wi-Fi es muy débil.



Tu Viaje al Inglés de Hotel: De la Reserva al Check-out

Una guía práctica para comunicarte con confianza y cortesía.



Las 4 Etapas de tu Estancia



1. La Reserva:

Aprende el vocabulario y las frases para asegurar tu habitación ideal.



2. La Llegada:

Domina el proceso de check-in y pregunta por los servicios del hotel.



3. La Estancia:

Resuelve cualquier problema y haz **peticiones** como un experto.



4. La Salida:

Finaliza tu estancia con un **check-out** fluido y sin sorpresas.

Etapa 1: El Vocabulario Esencial para Reservar

To book – reservar

Reservation – reserva

Check-in – registrarse / entrada

Check-out – dejar la habitación / salida

Confirmation number – número de confirmación

Single room / double room / twin room – habitación individual / doble / con dos camas

Suite – suite

Rate – tarifa / precio

Non-refundable – no reembolsable

Deposit – depósito

Cancellation policy – política de cancelación



Comparación con el Español

To book vs. Reservar: En inglés, `to book` es un verbo regular (`book/booked/booked`). La estructura es fija: `I booked a room`.

Reservation vs. Reservación: `Reservation` es el término estándar, especialmente en el Reino Unido. En EE.UU. coexisten ambos, mientras que `reservación` es más común en Latinoamérica.

Frases Clave para Hacer tu Reserva

Por Teléfono

"Hello, I'd like to book a single room for two nights, please."
(Hola, me gustaría reservar una habitación individual para dos noches, por favor.)

"Could you tell me your best rate for a double room?"
(¿Podría informarme de su mejor tarifa para una habitación doble?)

En Línea (Email o Formulario)

"I would like to make a reservation under the name of García."

(Me gustaría hacer una reserva a nombre de García.)

"Please confirm my reservation and send me the confirmation number."

(Por favor, confirme mi reserva y envíeme el número de confirmación.)

Foco Gramatical: La Cortesía es lo Primero

'I'd like' = 'I would like': Es la forma más cortés de pedir algo. Evita usar 'I want' ('quiero'), que suena demasiado directo o brusco en contextos de servicio.

Sujeto Obligatorio: En inglés, el sujeto es imprescindible. Siempre se dice 'I'd like...'; nunca se omite el 'I'.

Etapa 2: Llegada al Hotel y Proceso de Check-in

Frases Esenciales para el Check-in y Check-out

“What time is check-in? / What time is check-out?”

(¿A qué hora es el check-in? / ¿A qué hora hay que dejar la habitación?)

“We’d like to check in, please. Here’s our reservation.”

(Nos gustaría hacer el check-in, por favor. Aquí está nuestra reserva.)

“Could we have a late check-out?”

(¿Podríamos tener un check-out tardío?)

“I need to extend my stay for one more night.”

(Necesito ampliar mi estancia una noche más.)

Consejo Pro: Anglicismos y Cortesía

- En inglés, se usan los verbos `to check in` y `to check out` directamente. Es más común que decir `to register`.
- Para peticiones formales como un `late check-out`, usa siempre `Could we...?` en lugar de `Can we...?` para mantener un tono de máxima cortesía.

Explora tu Hotel: Servicios e Instalaciones



Wi-Fi



Breakfast included
(desayuno incluido)



Gym / fitness
center



Swimming pool



Spa



Room
service



Laundry
service



Concierge



Airport shuttle
(transporte al
aeropuerto)

Frases para Preguntar

“Is breakfast included in the rate?”
(¿El desayuno está incluido en la tarifa?)

“Do you offer free Wi-Fi in the rooms?”
(¿Ofrecen Wi-Fi gratis en las habitaciones?)

“Is there a gym on the premises?”
(¿Hay un gimnasio en las instalaciones?)

“Could you tell me if you have airport shuttle service?”
(¿Podría decirme si tienen servicio de traslado al aeropuerto?)

Foco Gramatical: Estructuras para Preguntar

Para preguntar por la existencia de algo, usa `Is there...?` o `Are there...?`. Lo veremos en detalle.
Para preguntar por acciones (ej. 'ofrecer'), necesitas el auxiliar `do/does`.

La Herramienta Clave para Describir: “There is / There are”

Sección 1: Estructura Básica (Afirmativo)

“There is” + singular/incontable

“There is a swimming pool on the rooftop.”
(Hay una piscina en la azotea.)



“There is free Wi-Fi in the lobby.”
(Hay Wi-Fi gratis en el vestíbulo.)



“There are” + plural

“There are two restaurants in this hotel.”
(Hay dos restaurantes en este hotel.)



Sección 2: Preguntas y Negaciones

Preguntas



“Is there a gym in the building?” (¿Hay un gimnasio en el edificio?)

“Are there any elevators?” (¿Hay ascensores?)

Negaciones



“There isn't a parking lot nearby.” (No hay aparcamiento cerca.)

“There aren't enough towels in the room.” (No hay suficientes toallas en la habitación.)

Diferencia Crucial con el Español

En español usamos “Hay” para todo. En inglés, es obligatorio distinguir entre singular (‘is’) y plural (‘are’).

Etapa 3: Cómo Solucionar Problemas en tu Habitación

Situación 1: Cambiar de Habitación

- “Excuse me, could I change rooms?” (Disculpe, ¿podría cambiarme de habitación?)
- “I’m not satisfied with this room. Could I have another one?” (No estoy satisfecho con esta habitación. ¿Podría darme otra?)

Situación 2: Reportar Averías

- “There’s a problem with my room. The air conditioner isn’t working.” (Hay un problema con mi habitación. El aire acondicionado no funciona.)
- “There’s no hot water in my shower.” (No hay agua caliente en mi ducha.)
- “Could you please send someone to fix the light?” (¿Podría enviar a alguien para arreglar la luz, por favor?)

****Consejo Pro: Describe, no Acuses**** 

En lugar de usar un verbo como “to report” (“informar”), es más natural y efectivo simplemente describir el problema: “There’s a problem...” o “The Wi-Fi signal is very weak.”

Peticiones y Molestias: Comunica tus Necesidades

Situación 1: Pedir Toallas o "Amenities"

- "Could you bring some extra towels, please?" (¿Podría traerme toallas extra, por favor?)
- "We need more shampoo and soap." (Necesitamos más champú y jabón.)
- "Would it be possible to get an additional blanket?" (¿Sería posible conseguir una manta adicional?)

Situación 2: Reportar Molestias Externas

- "The room next door is too noisy." (La habitación de al lado es demasiado ruidosa.)

****Diferencia de Tono: El Imperativo Suave****

En español podemos decir "Tráeme toallas". En inglés, esto suena brusco. La forma cortés y correcta es siempre usar una pregunta con "Could you...?" o "Would it be possible...?".



El Arte de la Petición Educada: Dominando "Could" y "Would"

‘Could’

Se usa para pedir permiso o asistencia. Es más hipotético y formal que ‘can’.



- **Ejemplo:** Could you send an extra pillow to room 312? (¿Podría enviar una almohada adicional a la habitación 312?)



- **Ejemplo:** Could I have a wake-up call at 7 AM? (¿Podría solicitar una llamada de despertador a las 7?)

‘Would’

Es ideal para expresar lo que te gustaría de una forma muy educada.



- **Ejemplo:** I would like a room with a sea view, if possible. (Me gustaría una habitación con vistas al mar, si es posible.)



- **Ejemplo:** Would you mind sending someone to fix the safe? (¿Le importaría enviar a alguien para arreglar la caja fuerte?)

★ **Regla de Oro:** Para peticiones de servicio, 'Could' es mejor que 'Can'. 'I would like' es mejor que 'I want'.

Peticiones Avanzadas: Suaviza tu Lenguaje

Técnica 1

****Preguntas con `Would you mind...?`****

Esta estructura literalmente significa "¿Le importaría...?" y añade un nivel extra de formalidad.

`Would you mind if I checked out late?"
(¿Le importaría si hago el check-out más tarde?)

Técnica 2

****Preguntas Indirectas con `I was wondering...`****

Esta es una de las formas más suaves y profesionales de hacer una petición.

"I was wondering if you could provide a late check-out."
(Me preguntaba si podrían ofrecerme un check-out tardío.)

Equivalencia en Español

No tenemos una construcción idéntica para "I was wondering...". Su función es similar a nuestras expresiones "¿Sería posible...?" o "¿No sé si podrían...?". Usarla en inglés demuestra un gran dominio del idioma.

Clave Cultural: Expectativas de Servicio y Trato al Cliente

Inglaterra y Estados Unidos

- Se valora la **privacidad**. Es costumbre usar el letrero `Please make up room` para solicitar limpieza.
- La **propina** (`tip`) para el personal de limpieza no suele estar incluida en EE.UU. y se deja a diario.

España y América Latina

- El servicio de limpieza puede entrar a diario sin necesidad de aviso.
- La propina a menudo se incluye o se deja al final de la estancia.

El Principio del 'Customer is King'

En la cultura anglosajona, se espera que el cliente reciba una solución rápida y eficiente a cualquier problema. Frases como `I'm very disappointed` pueden acelerar la gestión.

Clave Cultural: Identificación y Resolución de Problemas

Requisitos de Identificación y Garantía



- En EE.UU. es muy común que soliciten un **ID** (pasaporte) y una tarjeta de crédito como garantía.
- La frase clave es: **We need a credit card imprint for incidentals.**
- **Incidentals** son los gastos extra como el minibar o llamadas.

El Tono para Reportar un Problema

La cortesía es fundamental. Compara la diferencia de tono:

Directo (estilo español):
"¡Oiga! No funciona el aire acondicionado."

Indirecto y Cortés (estilo inglés):
'Excuse me, I'm sorry to bother you, but could someone please check the air conditioning?'
(Disculpe, siento molestar, pero ¿podría alguien revisar el aire acondicionado?)

Etapa 4: El Check-out y la Despedida

Frases Clave para la Salida:

“We’d like to check out, please.”
(Nos gustaría hacer el check-out, por favor.)

“Could I have the bill/invoice, please?”
(¿Podría darme la cuenta/factura, por favor?)

“I think there’s a mistake on the bill.”
(Creo que hay un error en la cuenta.)

“Everything was wonderful, thank you.”
(Todo estuvo maravilloso, gracias.)

Recordatorio: Las mismas estructuras de cortesía que aprendiste
(‘Could I...?’, ‘I’d like...’) son perfectas para el check-out.

Tu Kit de Herramientas Esencial para el Viajero

Resumen Gramatical Clave



Verbos Modales: Usa `Could` para peticiones y `Would` para expresar deseos (`I would like...`).



`There is / There are`: Indispensable para describir y preguntar por instalaciones. Recuerda la diferencia singular/plural.



Presente Simple: Para hablar de servicios (`The hotel offers...`) y en reservas (`I book...`).



Condicional Básico: El poder de `I would like`, `Would you mind`, y `I was wondering...`.

~~“Bring me towels”~~



“Could you bring me some towels?” ✓

El Imperativo Suave: Evita órdenes directas. Transforma tus peticiones en preguntas corteses. En lugar de `Bring me towels`, di siempre `Could you bring me some towels?`.

Introducción

En esta lección, aprenderás a desenvolverte en situaciones de reservas y estancia en un hotel, así como a resolver problemas que puedan surgir durante tu alojamiento. Abordaremos los siguientes temas:

- Hacer reservas y check-in/check-out
- Preguntar por servicios e instalaciones (Wi-Fi, desayuno, gimnasio, etc.)
- Expresiones para resolver problemas en el hotel (cambiar habitaciones, pedir toallas)
- Uso de **there is / there are** para describir instalaciones
- Diferencias culturales en la gestión hotelera y expectativas de servicio
- Cómo hacer solicitudes educadas usando **could** y **would**

Cada apartado incluye vocabulario clave, frases útiles en inglés con su traducción al español, así como explicaciones gramaticales y culturales detalladas. También compararemos sistemáticamente con el español para ayudarte a comprender matices de uso y evitar interferencias al hablar.

1. Hacer reservas y check-in / check-out

1.1 Vocabulario esencial

- **To book** – reservar
- **Reservation** – reserva
- **Check-in** – registrarse / entrada (al hotel)
- **Check-out** – dejar la habitación / salida
- **Confirmation number** – número de confirmación
- **Single room / double room / twin room** – habitación individual / doble con cama grande / doble con dos camas
- **Suite** – suite
- **Rate** – tarifa / precio

- **Non-refundable** – no reembolsable
- **Deposit** – depósito
- **Cancellation policy** – política de cancelación

Comparación con el español:

- En inglés *to book* equivale a “reservar”, pero gramaticalmente es un verbo regular que sigue el patrón book / booked / booked. En español, “reservar” es regular (reservar / reservé / reservado), pero en la construcción de la frase la posición del complemento puede cambiar: “Reservé una habitación” vs. “I booked a room”, donde “a room” siempre va tras el verbo.
- El término *reservation* en inglés actúa como sustantivo genérico, mientras que en español distinguimos entre “reserva” y “reservación” (esta última más común en Latinoamérica). En Reino Unido es más habitual “reservation”, en EEUU ambos usos coexisten.

1.2 Frases para reservar por teléfono o en línea

1. Por teléfono

- *Hello, I'd like to book a single room for two nights, please.*
Hola, me gustaría reservar una habitación individual para dos noches, por favor.
- *Could you tell me your best rate for a double room?*
¿Podría informarme de su mejor tarifa para una habitación doble?

2. En línea (email o formulario web)

- *I would like to make a reservation under the name of García.*
Me gustaría hacer una reserva a nombre de García.
- *Please confirm my booking and send me the confirmation number.*
Por favor, confirme mi reserva y envíeme el número de confirmación.

Peculiaridades gramaticales:

- Uso de *I'd like* = *I would like*: más cortés que un "I want" ("quiero"), ya que en inglés formal y de servicio se evita el verbo *want* cuando se hace una petición.
- En español podemos omitir el pronombre: "Me gustaría reservar...", pero en inglés es **obligatorio** incluir el sujeto (*I'd like*).

1.3 Check-in y Check-out

- *What time is check-in? / What time is check-out?*
¿A qué hora es el check-in? / ¿A qué hora hay que dejar la habitación?
- *We'd like to check in, please. Here's our reservation.*
Nos gustaría hacer el check-in, por favor. Aquí está nuestra reserva.
- *Could we have a late check-out?*
¿Podríamos tener un check-out tardío?
- *I need to extend my stay for one more night.*
Necesito ampliar mi estancia una noche más.

Diferencias de uso:

- En inglés se prefiere el verbo *to check in* y *to check out* incluso oralmente, en vez de "registrarse" o "salir"; en español decimos "registrarnos" o "hacer el check-in" como anglicismo.
- Para solicitar un late check-out existe la fórmula "Could we...?" con condicional de cortesía. En español decimos "¿Podríamos...?", que es equivalente, pero en inglés es fundamental usar "could" y no "can" para mantener la cortesía en un contexto formal.

2. Preguntar por servicios e instalaciones

2.1 Vocabulario de instalaciones y servicios

- **Wi-Fi** – Wi-Fi
- **Breakfast included** – desayuno incluido
- **Gym / fitness center** – gimnasio
- **Swimming pool** – piscina
- **Spa** – spa
- **Parking** – aparcamiento / estacionamiento
- **Room service** – servicio de habitaciones
- **Laundry service** – servicio de lavandería
- **Concierge** – conserje
- **Airport shuttle** – transporte al aeropuerto

Comparación léxica:

- En inglés muchos términos provienen del francés o latín (*concierge, spa*), mientras que en español hemos adoptado esas mismas palabras o las traducimos (“conserje”).
- La expresión *breakfast included* es fija en inglés; en español decimos “desayuno incluido” de forma parecida, pero en la redacción promocional inglesa aparece a menudo como “continental breakfast included” o “full American breakfast included”.

2.2 Frases para preguntar

- *Is breakfast included in the rate?*
¿El desayuno está incluido en la tarifa?

- *Do you offer free Wi-Fi in the rooms?*
¿Ofrecen Wi-Fi gratis en las habitaciones?
- *Is there a gym on the premises?*
¿Hay un gimnasio en las instalaciones?
- *Could you tell me if you have airport shuttle service?*
¿Podría decirme si tienen servicio de traslado al aeropuerto?

Puntos gramaticales:

- Para preguntar por existencia usamos “Is there...” o “Are there...” (ver sección 4).
 - En español preguntamos “¿Ofrecen...?” sin auxiliar; en inglés es necesario el auxiliar **do/does** en presente simple.
 - El condicional *could* añade un matiz de cortesía y distancia, muy valorado en atención al cliente.
-

3. Expresiones para resolver problemas en el hotel

Durante tu estancia, quizá necesites cambiar de habitación, solicitar toallas extra o informar de averías. Estas frases te ayudarán:

3.1 Cambiar habitación

- *Excuse me, could I change rooms?*
Disculpe, ¿podría cambiarme de habitación?
- *There's a problem with my room. The air conditioner isn't working.*
Hay un problema con mi habitación. El aire acondicionado no funciona.

- *I'm not satisfied with this room. Could I have another one?*
No estoy satisfecho con esta habitación. ¿Podría darme otra?

3.2 Pedir toallas / amenities

- *Could you bring some extra towels, please?*
¿Podría traerme toallas extra, por favor?
- *We need more shampoo and soap.*
Necesitamos más champú y jabón.
- *Would it be possible to get an additional blanket?*
¿Sería posible conseguir una manta adicional?

3.3 Reportar averías o molestias

- *There's no hot water in my shower.*
No hay agua caliente en mi ducha.
- *The Wi-Fi signal is very weak.*
La señal de Wi-Fi es muy débil.
- *The room next door is too noisy.*
La habitación de al lado es demasiado ruidosa.
- *Could you please send someone to fix the light?*
¿Podría enviar a alguien para arreglar la luz, por favor?

Diferencias de tono y cortesía:

- En español podemos usar el imperativo (“Tráeme toallas”), pero en inglés con frecuencia **se ve brusco**. Por eso se prefiere *could you...* o *would it be possible....*

- El verbo *to report* (“informar”) rara vez se usa directamente en boca del huésped; en su lugar describimos la situación: *There’s a problem....*
-

4. Uso de *there is / there are* para describir instalaciones

Las expresiones **there is** (en singular) y **there are** (en plural) sirven para indicar la existencia de algo.

4.1 Estructura básica

- **There is + sustantivo singular / incontable**
 - *There is a swimming pool on the rooftop.*
Hay una piscina en la azotea.
 - *There is free Wi-Fi in the lobby.*
Hay Wi-Fi gratis en el vestíbulo.
- **There are + sustantivo plural**
 - *There are two restaurants in this hotel.*
Hay dos restaurantes en este hotel.
 - *There are vending machines on every floor.*
Hay máquinas expendedoras en cada planta.

4.2 Preguntas con *there is / there are*

- *Is there a gym in the building?*
¿Hay un gimnasio en el edificio?

- *Are there any elevators?*
¿Hay ascensores?

4.3 Negación

- *There isn't a parking lot nearby.*
No hay aparcamiento cerca.
- *There aren't enough towels in the room.*
No hay suficientes toallas en la habitación.

Comparación con el español:

- En español decimos “Hay” sin especificar número o contabilidad tan explícitamente; en inglés es **crucial** elegir *there is* o *there are* según singular/plural.
 - Para enfatizar cantidades exactas se antepone el número: *There are three conference rooms* = “Hay tres salas de conferencias”, mientras que en español el número apenas altera la estructura de la frase.
-

5. Diferencias culturales en la gestión hotelera y expectativas de servicio

5.1 Nivel de servicio y trato al cliente

- **Inglaterra y Estados Unidos**
 - Se valora la privacidad del huésped. El servicio de limpieza suele pasar **daily** (a diario), pero es costumbre colgar un letrero de “Please make up room” para solicitarlo.
 - En EEUU es común que el *tip* (propina) para el personal de limpieza **no** esté incluido; se deja individualmente.

- **España y América Latina**

- A menudo el servicio de limpieza entra a la habitación sin previo aviso diario.
- La propina para el servicio de habitaciones puede estar incluida en la factura o dejarse al final de la estancia.

5.2 Requisitos de identificación

- En muchos hoteles de EEUU es obligatorio dejar **ID** (pasaporte o licencia de conducir) como depósito; en España esto es menos frecuente.
- La **tarjeta de crédito** se usa como garantía; en inglés: *We need a credit card imprint for incidentals.*
 - *Incidentals* son gastos extras (mini-bar, llamadas).

5.3 Expectativas de resolución de problemas

- En cadenas hoteleras internacionales (Marriott, Hilton), el huésped espera **respuesta inmediata** a reclamaciones. Frases como *I'm very disappointed* pueden acelerar la solución.
- En algunos países latinoamericanos la gestión puede tardar más; en inglés: *Please let me know when you can resolve this.*
- El tono es siempre cortés:
 - Español: “¡Oiga! No funciona el aire acondicionado.”
 - Inglés: “Excuse me, I'm sorry to bother you, but could someone please check the air conditioning?”

Diferencias de percepción:

- La cultura anglosajona pone énfasis en el “customer is king”: el cliente tiene derecho a que se solucione cualquier incidente rápido.

- En España se tolera un margen mayor de espera, pero en inglés **es mal visto** que un huésped insista demasiado sin cuidado del tono.
-

6. Cómo hacer solicitudes educadas usando could y would

6.1 Uso de could

- Se emplea para pedir permiso o asistencia con un matiz de posibilidad y cortesía:
 - *Could you send an extra pillow to room 312?*
¿Podría enviar una almohada adicional a la habitación 312?
 - *Could I have a wake-up call at 7 AM?*
¿Podría solicitar una llamada de despertador a las 7?

Matiz: Más hipotético que *can*, menos comprometedor para la persona que recibe la petición.

6.2 Uso de would

- Ideal para expresar deseos o preferencias:
 - *Would you mind sending someone to fix the safe?*
¿Le importaría enviar a alguien para arreglar la caja fuerte?
 - *I would like a room with a sea view, if possible.*
Me gustaría una habitación con vistas al mar, si es posible.

Matiz frente al español:

- En español usamos “¿Podría...?”, “Me gustaría...”. En inglés el equivalente directo de “podría” en solicitudes de cortesía es **could**, no *can*. Y “me gustaría” se traduce como **I would like**, no *I want*, para mantener la amabilidad.

6.3 Formas negativas y preguntas indirectas

- *Would you mind if I checked out late?*
¿Le importaría si hago el check-out más tarde?
- *I was wondering if you could provide a late check-out.*
Me preguntaba si podrían ofrecerme un check-out tardío.

Estructura de cortesía:

- Las preguntas indirectas (*I was wondering...*, *Would you mind...*) añaden un nivel extra de formalidad y suavizan la petición. En español no tenemos una construcción idéntica, pero se usan expresiones como “¿Sería posible...?” o “¿Podrían...?”.

Gramática esencial integrada

1. Verbos modales

- **Can / Could** para permiso y posibilidad.
- **Would** para deseos y peticiones muy formales.
- **Must / Have to** para obligaciones (aunque menos frecuente en interacciones “guest-staff”).

2. **There is / There are**

- Distinción singular/plural para describir instalaciones.
- Imprescindible en preguntas: *Is there...? Are there...?*

3. **Presente simple**

- Para hablar de servicios habituales: *The hotel offers free breakfast.*
- En las reservas: *I book, you confirm.*

4. **Condicional básico ("would")**

- *I would like, Would you mind, I was wondering.*

5. **Imperativo suave**

- En la atención al cliente el imperativo se evita, mejor usar *could + sujeto + verbo*:
- En lugar de *Bring me extra towels*, decimos *Could you bring...?*