



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

DEPARTAMENTO DE LENGUA ESPAÑOLA

TESIS DOCTORAL

**ESTUDIO SOCIOPRAGMÁTICO SOBRE EL ACTO DE HABLA DIRECTIVO DE
LA PETICIÓN EN EL ESPAÑOL DE CHILE**

Presentada por Carolina López Díaz para optar al
grado de

doctor por la **Universidad de Valladolid**

Dirigida por:

Dr. Emilio Ridruejo Alonso

2012

Agradecimientos

Gracias a mi esposo Sebastián por tanto apoyo y dedicación como padre, amigo y compañero.

Gracias a mi querida mamá por haberme sustituido tantas veces con mis niños y por sus atenciones silenciosas que no tienen precio.

Muchas gracias a la Doctora Patricia Vargas Sandoval, por su tremenda generosidad, su auténtico apoyo y su continuo aliento.

Muchas gracias doy a mi director de tesis, Dr. Emilio Ridruejo Alonso, por sus sabios e invaluable aportes, los que me han enriquecido enormemente como investigadora.

Muchas gracias a Dios por darme las fuerzas para superar cualquier obstáculo.

Dedicatoria

A mi amado esposo Sebastián y a nuestros hijitos

Bastían y Cristóbal.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Índice de contenidos	4-7
Índice de tablas y figuras	8-12
1. INTRODUCCIÓN	13-15
1.1. Hipótesis y objetivos del estudio	16-17
2. MARCO TEÓRICO	18
2.1. La pragmalingüística	18-21
2.2. Los actos de habla	22-30
2.3. Críticas y nuevos aportes teóricos sobre los actos de habla	31-35
2.4. Los actos de habla indirectos	36-42
2.5. Los actos de habla directivos: la petición	43-52
2.6. El principio de cooperación y las máximas conversacionales	53-57
2.7. La cortesía verbal	58
2.7.1. Teoría de Robin Lakoff	59-61
2.7.2. Teoría de Penélope Brown y Stephen Levinson	61-72
2.7.3. Teoría de Geoffrey Leech	72-78
2.8. Críticas al modelo de Brown y Levinson y nuevos aportes teóricos sobre la cortesía verbal	79-85
3. METODOLOGÍA	86

3.1.	Informantes-----	88
3.2.	Cuestionario-----	89-94
3.2.3.	Cuestionario entregado-----	95-99
4.	ANÁLISIS DE LOS DATOS -----	100
4.1.	Análisis descriptivo: resultados generales-----	102-106
4.2.	Resultados y análisis según el tipo de relación entre los interlocutores -----	106
4.2.1.	Relaciones horizontales, de tipo simétricas-----	107-115
4.2.2.	Relaciones verticales de tipo asimétricas (H mayor poder que O) -----	115-121
4.2.3.	Relaciones verticales de tipo asimétrica (H menor poder que O) -----	121-129
4.3.	Resultados y análisis descriptivo según rango etario -----	130
4.3.1.	Relaciones de tipo simétricas: mayor grado de familiaridad y menor grado de amenaza a la <i>imagen</i> del oyente -----	132-139
4.3.2.	Relaciones de tipo asimétricas: menor grado de familiaridad y mayor grado de amenaza a la <i>imagen</i> del oyente. (H mayor <i>poder</i> que O) -----	139-144
4.3.3.	Relaciones de tipo asimétricas: menor grado de familiaridad y mayor grado de amenaza a la <i>imagen</i> del oyente. (H menor <i>poder</i> que O) -----	145-153

4.4.	Resultados y análisis según nivel de instrucción -----	154
4.4.1.	Relaciones de tipo simétricas: mayor grado de familiaridad y menor grado de amenaza a la <i>imagen</i> del oyente. -----	155-165
4.4.2.	Relaciones de tipo asimétricas: menor grado de familiaridad y mayor grado de amenaza a la <i>imagen</i> del oyente. (H mayor <i>poder</i> que O) -----	166-169
4.4.3.	Relaciones de tipo asimétricas: menor grado de familiaridad y mayor grado de amenaza a la <i>imagen</i> del oyente. (H menor <i>poder</i> que O) -----	170-174
4.5.	Análisis inferencial-----	175
4.5.1.	Resultados y análisis inferencial según variable sexo, a partir del tipo de relación entre los interlocutores -----	178
4.5.1.1.	Relaciones horizontales, de tipo Simétricas -----	181-187
4.5.1.2.	Relaciones verticales, de tipo asimétricas (H mayor <i>poder</i> que O) -----	188-193
4.5.1.3.	Relaciones verticales de tipo asimétricas (H menor <i>poder</i> que O) -----	194-200
5.	CONCLUSIONES -----	201-219
6.	BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA -----	220-226
7.	ANEXOS -----	227

7.1. Tablas de resultados según variable <i>edad</i> , tipo de relación social y estrategia utilizada.-----	228
7.1.1. Resumen de datos según variable <i>edad</i> , tipo de relación social y estrategia utilizada.-----	234
7.1.2. Gráficos según grupos generacionales en correspondencia al tipo de relación social y estrategia utilizada.-----	235-251
7.2. Tablas de resultados según variable <i>nivel de instrucción</i> , tipo de relación social y estrategia utilizada.-----	250
7. 2.1. Resumen de datos variable <i>nivel de instrucción</i> , tipo de relación social y estrategia utilizada.-----	258-259
7.2.2. Gráficos según variable <i>nivel de instrucción</i> , tipo de relación social y estrategia utilizada.-----	260-280
7.3. Resumen general de todos los datos utilizados en este estudio. -----	281-285

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

TABLA N° 1: Número de personas según Nivel de Instrucción y Edad. -----	101
TABLA N° 2: Porcentajes según tipo de estrategias de cortesía y grupo generacional, en relación al tipo de relaciones sociales simétricas.-----	133
TABLA N° 3: Resultados estadísticos según tipo de estrategia de cortesía y grupo generacional, en relación al tipo de relación social simétrica <i>amigo</i> .-----	134
TABLA N° 4: Resultados estadísticos según tipo de estrategia de cortesía y grupo generacional, en relación al tipo de relación social simétrica <i>hermano</i> . -----	136
TABLA N° 5: Resultados estadísticos según tipo de estrategia de cortesía y grupo generacional, en relación al tipo de relación social simétrica <i>compañero de trabajo</i> .-----	137
TABLA N° 6: Resultados estadísticos según tipo de estrategia de cortesía y grupo generacional, en relación al tipo de relación social simétrica pareja o esposo/a. -----	138
TABLA N° 7: Porcentajes según tipo de estrategias de cortesía y grupo generacional, en relación al tipo de relaciones sociales asimétricas (H mayor <i>poder</i> que O). -----	140
TABLA N° 8: Resultados estadísticos según tipo de estrategia de cortesía y grupo generacional, en relación al tipo de relación social asimétrica <i>vendedor</i> .-----	141
TABLA N° 9: Resultados estadísticos según tipo de estrategia de cortesía y grupo generacional, en relación al tipo de relación social asimétrica <i>chofer</i> . -----	143
TABLA N° 10: Resultados estadísticos según tipo de estrategia de cortesía y grupo generacional, en relación al tipo de relación social asimétrica <i>desconocido (de menor edad que H)</i> . -----	144
TABLA N° 11: Porcentajes según tipo de estrategias de cortesía y grupo generacional, en relación al tipo de relaciones sociales asimétricas (H menor <i>poder</i> que O). -----	145
TABLA N° 12: Resultados estadísticos según tipo de estrategia de cortesía y grupo generacional, en relación al tipo de relación social asimétrica <i>Jefe o superior</i> .-----	148
TABLA N° 13: Resultados estadísticos según tipo de estrategia de cortesía y grupo generacional, en relación al tipo de relación social asimétrica <i>Médico</i> .-----	149

TABLA N° 14: Resultados estadísticos según tipo de estrategia de cortesía y grupo generacional, en relación al tipo de relación social asimétrica <i>abuelo</i> .-----	151
TABLA N° 15: Porcentajes según tipo de estrategias de cortesía y nivel de instrucción, en relación al tipo de relaciones sociales simétricas.-----	156
TABLA N° 16: Resultados estadísticos según nivel de instrucción <i>enseñanza básica</i> , tipo de estrategia de cortesía y tipo de relación social. -----	157
TABLA N° 17: Resultados estadísticos según nivel de instrucción <i>enseñanza media</i> , tipo de estrategia de cortesía y tipo de relación social. -----	158
TABLA N° 18: Resultados estadísticos según nivel de instrucción <i>estudios técnicos</i> , tipo de estrategia de cortesía y tipo de relación social.-----	159
TABLA N° 19: Resultados estadísticos según nivel de instrucción <i>estudios universitarios</i> , tipo de estrategia de cortesía y tipo de relación social.-----	160
TABLA N° 20: Porcentajes según tipo de estrategias de cortesía y nivel de instrucción, en relación al tipo de relaciones sociales asimétricas (H mayor <i>poder</i> que O).-----	166
TABLA N° 21: Porcentajes según tipo de estrategias de cortesía y nivel de instrucción, en relación al tipo de relaciones sociales asimétricas (H menor <i>poder</i> que O). -----	170
TABLA N° 22: Estimación de las proporciones poblacionales (expresadas en porcentaje) según Estrategia y por tipo de relación entre H-O. -----	176

Figuras

Figura 1.- Distribución de encuestados según género.-----	102
Figura 2.- Número de Alternativas A, estrategia <i>Abierta e indirecta, con cortesía negativa</i> , agrupadas por tipo de relación entre H-O. -----	103
Figura 3.- Número de Alternativas B, estrategia <i>Encubierta (ironía)</i> , agrupada por tipo de relación entre H-O. -----	104
Figura 4.- Número de Alternativas C, estrategia <i>Abierta y directa</i> , agrupada por tipo de relación entre H-O. -----	104
Figura 5.- Número de Alternativa D, <i>estrategia Abierta e indirecta, con cortesía negativa, CON NEGACIÓN</i> , agrupadas por tipo de relación entre H-O. -----	104
Figura 6.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de petición dirigida a amigos. -----	107
Figura 7.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de petición dirigida a un Hermano. -----	110
Figura 8.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de petición dirigida a un Compañero de trabajo o de estudios.-----	110
Figura 9.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de petición dirigida a la Pareja. -----	112
Figura 10.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de petición dirigida a un Vendedor. -----	116
Figura 11.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de petición dirigida a un Chofer. -----	118
Figura 12.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de petición dirigida a un Desconocido menor en rango etario. -----	119
Figura 13.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de petición dirigida a un Jefe o Superior. -----	123
Figura 14.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de petición dirigida a un Médico. -----	124
Figura 15.- Dimensiones de cambio e impacto percibido en la relación médico-paciente. -----	125
Figura 16.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de petición dirigida a un Abuelo. -----	127

Figura 17.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de petición dirigida a un Vendedor, según grupo generacional 56 y más años. -----	141
Figura 18.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de petición dirigida a un Jefe, en el grupo generacional de 56 y más años. -----	147
Figura 19.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de petición dirigida a un Médico, según grupo generacional 56 y más años.-----	150
Figura 20.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de petición dirigida a un Abuelo, según grupo generacional de 56 y más años. -----	151
Figura 21.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de petición dirigida a un Abuelo, según grupo generacional 18 a 35 años. -----	153
Figura 22.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de petición dirigida a un Compañero de Trabajo, según nivel de instrucción enseñanza media (EM). -----	164
Figura 23.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de petición dirigida a un Desconocido menor en rango etario, según nivel de instrucción estudios universitarios (EU). -----	169
Figura 24.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de petición dirigida a un Jefe o superior, según nivel de instrucción estudios técnicos (ET). -----	172
Figura 25.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de petición dirigida a un <i>amigo</i> , según <i>sexo</i> .-----	181
Figura 26.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de petición dirigida a un <i>hermano</i> , según <i>sexo</i> .-----	183
Figura 27.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de petición dirigida a un <i>compañero de trabajo</i> , según <i>sexo</i> .-----	184
Figura 28.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de petición dirigida a pareja o esposo/a, según <i>sexo</i> .-----	186

Figura 29.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de petición dirigida a un <i>vendedor</i> según <i>sexo</i> . -----	188
Figura 30.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de petición dirigida a un <i>chofer</i> , según <i>sexo</i> . -----	190
Figura 31.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de petición dirigida a un <i>desconocido de menor rango etario</i> según <i>sexo</i> . -----	192
Figura 32.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de petición dirigida a un <i>jefe o superior</i> , según <i>sexo</i> . -----	194
Figura 33.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de petición dirigida a un <i>médico</i> , según <i>sexo</i> . -----	196
Figura 34.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de petición dirigida a un <i>abuelo</i> según <i>sexo</i> . -----	197

1. INTRODUCCIÓN

Es fundamental que el estudio del lenguaje en uso, es decir, de los intercambios comunicativos que se producen entre hablantes en diversos contextos, se aborde no solo desde un punto de vista interno, sino también desde un punto de vista social en el que se tenga en cuenta la situación comunicativa y los participantes, pues todos estos elementos son esenciales para comprender e interpretar el complejo tema de la comunicación humana. Por este motivo, la presente investigación aborda, desde un enfoque socio-pragmático, el acto de habla directivo de la petición utilizado por hablantes chilenos de sectores urbanos de la quinta región de Valparaíso (Capital legislativa de Chile).

Este estudio surge a partir de la necesidad de aportar en la investigación de una temática que, si bien es cierto, ha sido ya abordada por investigadores españoles y algunos hispanoamericanos, no ha sido suficiente en cuanto al habla del español de Chile.

Nuestro punto de partida en esta investigación, sostiene que las peticiones, como actos de habla, se realizan verbalmente de acuerdo con la cultura a la que pertenecen, los interlocutores, la relación simétrica o asimétrica establecida entre ellos, la distancia social, el grado de afectividad, etc. Todo ello contribuye a que, en determinadas situaciones comunicativas, los interlocutores utilicen, ya sea convencionalmente o estratégicamente marcas de cortesía léxicas, sintácticas y/o

morfológicas; por lo tanto, es necesario realizar un estudio concreto de las peticiones en español de Chile.

Nos hemos propuesto describir, entonces, cómo realizan los hablantes chilenos el acto de habla directivo de la petición, entendiendo estas acciones como constituyentes de actos que amenazan la imagen pública (Brown y Levinson, 1987: 65, 73) tanto de *hablante* como de *oyente*, ya que al formular, por ejemplo, una petición, un *hablante* está manifestando que necesita que un *oyente* lleve a cabo una acción futura; así también el *oyente* se ve coartado de su libertad de acción y, por lo tanto, se ve amenazado en esa libertad. Ambos participantes del intercambio comunicativo -según sus características sociales, culturales e individuales-, al realizar actos de habla directivos, utilizan una serie de estrategias de cortesía para mitigar el grado de amenaza de tal acto (Brown y Levinson, 1987: 70 y 129).

Como complemento a esta ya tradicional teoría de la *cortesía verbal* (Brown y Levinson 1978, 1987), consideramos que existen elementos afectivos, sociales y culturales a considerar y que pueden ser desencadenantes al momento de la configuración de explicaciones de tipo pragmáticas. Es decir, conviene integrar nociones desde un enfoque denominado por algunos autores *pragmática sociocultural* (Briz y Bravo, 2004). Términos como *cortesía de acercamiento* o *distanciamiento* (Haverkate 2003, 2004; reformulado por Briz, 2004) han enriquecido la teoría de la cortesía verbal y han permitido un estudio más certero de los intercambios comunicativos en contexto. Asimismo, creemos fundamental

poder integrar nociones como “*hipótesis sociocultural*” (Bravo 1999, 2003, 2005), ya que es esencial la consideración ciertos conocimientos de partida respecto de la sociedad chilena, que nos orientarán hacia el porqué de sus comportamientos pragmalingüísticos.

Nuestro estudio se ha propuesto ser un estudio de campo en el cual el análisis socio-pragmático de la cortesía verbal se realice teniendo en cuenta tanto la situación de comunicación en la que se desarrolla el intercambio comunicativo como los roles sociales que cumplen los interlocutores; pues estas consideraciones son imprescindibles para la interpretación de las preferencias pragmáticas de nuestros informantes; además, damos por aceptable que, según otros investigadores y, a la luz de las particularidades socioculturales de los hablantes chilenos, se pueda llegar a conclusiones fundamentales para esta investigación (Bravo 2003, 2004, 2005).

1.1. Hipótesis y objetivos del estudio

Para el planteamiento de la hipótesis y de los objetivos de esta investigación, partimos de la *hipótesis sociocultural* (Bravo: 2003, 2005) de que la sociedad chilena (así como mayoritariamente la latinoamericana) es una sociedad en la que se presenta una mayor deferencia y respeto hacia el interlocutor (Puga, 1997; Albelda, 2008), por lo que tiende hacia un mayor grado de atenuación, que se manifestaría en enunciados mayormente corteses. Esto, entonces, confirmaría que la sociedad chilena tiende hacia una cortesía de distanciamiento (Haverkate, 2003, 2004; Briz, 2004).

La hipótesis general que guía este estudio sostiene que, en la realización del acto de habla directivo de la petición, los hablantes chilenos; a medida que sus relaciones sociales son más asimétricas; prefieren *estrategias de cortesía abiertas e indirectas, con cortesía negativa o de distanciamiento*. Este tipo de estrategias, debido a que la petición es una acción que siempre apela al *otro*, tiene por objetivo no limitar la libertad de acción del oyente y, por tanto, minimizar el daño a su *imagen*, por lo que es común la utilización de elementos que atenúen la *acción amenazadora de la imagen* (petición) como *formas convencionales corteses*, por ejemplo, en Chile son comunes los actos de habla indirectos del tipo: “*Por favor (o disculpe), ¿podría traerme un café?*”

La sociedad chilena es una comunidad de habla que se caracteriza por el alto grado de *deferencia* y *respeto* hacia su interlocutor (Albelda, 2008); así como por la influencia de la marcada estratificación social que existe en Chile (Puga,

1997). Esto contribuiría a que la realización del acto de habla de la petición sea resultado de las características socioculturales y particulares de cada situación comunicativa (Bravo, 2003) a la que se ven enfrentados los hablantes chilenos.

El objetivo del presente trabajo es determinar cuáles son las formas más usadas por los chilenos para realizar una petición, qué *estrategias de cortesía* utiliza para mitigar *los actos amenazadores de imagen* y en qué situaciones específicas las utilizan. Pues creemos que estos resultados nos permitirán validar o refutar la *hipótesis sociocultural* sostenida anteriormente sobre los hablantes chilenos, así como abordar el estudio de la cortesía verbal desde una perspectiva *sociocultural* (Bravo, 2003, 2004) que nos permita dejar los prejuicios de lado sobre si existen culturas más o menos *cortesés* y si los actos de habla directivos son en sí mismos

A continuación, presentaremos nuestro marco de referencia teórico que sustentará esta investigación sobre los actos de habla directivos en el español de Chile.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. La Pragmalingüística

Sin lugar a dudas, muchos de los aspectos esenciales del lenguaje se describen mejor dentro de una *situación comunicativa*, es decir, dentro de un *contexto* determinado. Todo esto tiene directa relación con el estudio del lenguaje *en uso*, esto es *La pragmalingüística o pragmática*.

Si bien es cierto, durante muchos años, algunos teóricos estuvieron renuentes a llamar a este nuevo enfoque *Paradigma*, el tiempo, los estudios e investigaciones avalan largamente este nuevo enfoque contextualista que está tan de moda actualmente e, incluso, sus detractores más acérrimos han tenido que aceptar la gran influencia que está ejerciendo este modelo en los estudios lingüísticos de los últimos decenios.

El término pragmática nace en el seno de la semiótica, de la concepción triádica del estudio del lenguaje de Morris. Este filósofo y sicólogo norteamericano distingue tres ámbitos del lenguaje: sintaxis, semántica y pragmática; esta última muestra la relación entre los signos lingüísticos y sus usuarios. Su obra *Fundamento de la teoría de los signos* (1938) se utiliza para definir el inicio del concepto pragmático. Con respecto a este tema, la lingüista italiana Marcela Bertuccelli Papi, comenta en su libro *Qué es Pragmática*

“/.../, Morris reconoce la existencia de factores pragmáticos presentes tanto en la combinatoria sintáctica de los signos (de la que la sintaxis lógica es sólo una

parte) como en la semántica. De hecho, existen signos que no denotan objetos, como el adverbio *afortunadamente*, que indican las relaciones de quien usa el signo con la situación descrita. En consecuencia, la pragmática se infiltra en la estructura de la lengua en todos sus niveles de organización de los signos”. (1996: 29)

Según Enrique Alcaraz (1990), la meta final de este paradigma es la *competencia comunicativa*, término introducido por Hymes (1968) para referirse a las reglas de tipo social, cultural y psicológico que rigen el uso del lenguaje en los distintos contextos sociales. Este término “abarca las técnicas de organización e interpretación del discurso propias de la actividad del hablar en el sentido dado por Coseriu”. (1990:145)

Se va a entender por pragmática, entonces, al “estudio de los principios que regulan el uso del lenguaje en la comunicación, es decir, las condiciones que determinan tanto el empleo de un enunciado concreto por parte de un hablante concreto en una situación comunicativa concreta como su interpretación por parte del destinatario” (Escandell 1996: 14)

Siguiendo a la misma autora, se desprende entonces que esta disciplina considera factores extralingüísticos que son los que determinan el uso del lenguaje, estos factores no están considerados bajo un enfoque puramente lingüístico-gramatical. Es así como surgen conceptos basados en la situación comunicativa en donde se realiza el intercambio lingüístico: emisor, destinatario, intención comunicativa, contexto verbal, situación o conocimiento de mundo. Estas nociones son trascendentales para la pragmática según su objetivo: trabajar con

hablantes concretos en situaciones concretas de comunicación. Como lo declara Escandell (1996: 22), “Hemos visto que en la comunicación las frases pueden adquirir contenidos significativos que no se encuentran directamente en el significado literal de las palabras que la componen, sino que dependen de los datos que aporta la situación comunicativa en que dichas frases son pronunciadas”.

Las teorías pragmáticas han sido muy fructíferas en cuanto al desarrollo de temas de investigación que, en general, son aceptados por la mayoría de los lingüistas. Los temas fundamentales que ha desarrollado la pragmática se circunscriben en las siguientes teorías:

- La teoría de los actos de habla
- La teoría del principio de cooperación
- La teoría de las implicaturas conversacionales
- La teoría de la cortesía verbal

Los estudiosos coinciden en que existe una necesidad de la pragmática, pues el análisis de recursos netamente lingüísticos no es suficiente para lograr comprender, a cabalidad, el fenómeno de la comunicación. Es así como creemos que las investigaciones que se realicen en esta área, serán de vital importancia para seguir ahondando en este fenómeno tan complejo como lo es la comunicación verbal. Por este motivo, hemos realizado esta investigación sociopragmática para abordar la problemática del análisis del acto de habla directivo de la petición y sus diversas realizaciones en el español de Chile. Creemos que las convenciones sociales y culturales que nos rigen como país,

son las que determinan, de una u otra manera, los usos lingüísticos y las estrategias de cortesía preferidas por hablantes chilenos. Es precisamente este marco de referencia pragmático el que nos permite abordar esta investigación desde una perspectiva integradora, pues el fenómeno de la comunicación verbal es tan complejo que necesitamos del estudio de todos los elementos de la situación comunicativa para poder comprender lo que nos interesa: el significado literal y, por sobre todo, el significado implícito que poseen los actos de habla directivos como las peticiones.

2.2. Los actos de habla

El profesor y filósofo británico, John L. Austin, en una serie de conferencias dictadas en la Universidad de Harvard, daría inicio a una novedosa teoría que trascendió los límites de la filosofía y que fue dada a conocer después de su muerte, en el ahora famosísimo libro *Cómo hacer cosas con palabras* (1962), que recopiló su discípulo J. O. Urmson. En este libro se plantea el *hablar* como un *acto*, un *hacer cosas*; la lingüista, Blum- Kulka (2000:72) plantea al respecto que “Austin parte de la percepción inicial que ciertas expresiones lingüísticas poseen la capacidad de realizar actos comunicativos, para culminar en una teoría general de las acciones comunicativas, es decir, *los actos de habla*”.¹

Austin, al comienzo de su libro, distingue los enunciados *constatativos*, aquellos que describen o declaran una verdad; de los *realizativos o performativos*, en los que el hablante expresa lo que está *haciendo*. Estos últimos se expresan en primera persona singular del presente del indicativo, en voz activa. Verbos como declarar, prometer, amenazar, etc. no sólo describen situaciones sino que se usan para *hacer cosas*. Esta distinción la realiza con el fin de concluir que tanto los enunciados constatativos como performativos ejecutan acciones y los primeros no serían otra cosa que un tipo particular de los segundos.

Según Austin, se deben cumplir ciertas *condiciones de felicidad* para que un enunciado performativo se lleve a cabo:

¹ Blum-Kulka, Shoshana. Estudio: Pragmática del discurso, que se encuentra en el compilado “El discurso como interacción social”, Estudios del discurso: Una introducción disciplinaria, Volumen 2 (Teun A. van Dijk), Ed. Gedisa, Barcelona, 2000.

- Se deben seguir normas convencionales que produzcan efectos convencionales aceptados.
- Las personas y las circunstancias deben ser apropiadas a las normas convencionales.
- Las normas convencionales deben aplicarse plena y correctamente; y
- Las personas deben pensar, sentir y hacer lo establecido por la convención.

El autor, al formular la teoría de los actos de habla, afirma que cada vez que emitimos un enunciado, estamos produciendo un acto que logra ciertos efectos comunicativos. Para el autor, decir algo equivale a realizar tres actos de forma simultánea:

- Acto locutivo
- Acto ilocutivo
- Acto perlocutivo

El *acto locutivo o locución* se constituye de un acto fonético, es decir, la emisión de determinados sonidos que están organizados en palabras y con una estructura sintáctica, gramaticalmente aceptable. En palabras del propio Austin (1962: 138) es “la emisión de ciertos ruidos, de ciertas palabras en una determinada construcción, y con un cierto ‘significado’”. El acto ilocutivo o ilocución alude a la intención del hablante al formular la proposición. Por último, el acto perlocutivo o perlocución hace referencia a los efectos causados en el oyente.

Es difícil, a veces, y, sobre todo, por la naturaleza de los enunciados, precisar los límites entre estos tres actos; sin embargo su relación se da de manera formal y principalmente a nivel semántico.

Sobre esta compleja clasificación de los actos de habla, coincidimos con Escandell (1996), pues sostiene que “La distinción entre estos tipos de actos es sobre todo teórica, ya que los tres se realizan a la vez y simultáneamente: en cuanto decimos algo, lo estamos haciendo en un determinado sentido y estamos produciendo unos determinados efectos. Pero es interesante distinguirlos porque sus propiedades son diferentes: el acto *locutivo* posee *significado*; el acto *ilocutivo* posee *fuerza*; y el acto *perlocutivo* logra *efectos*.” (1996: 58) Con respecto a lo anterior, si vamos al acto de habla que guía esta investigación: la petición, en el acto *Subja el vidrio de su ventana*² es bastante difícil separar la proposición de su fuerza ilocutiva, que es pedir u ordenar, y más aún, de sus efectos esperados, que serían que O realice una acción determinada.

Los teóricos concuerdan en que Austin clasifica, de manera bastante informal, y, con un afán ensayístico, a distintos tipos de verbos. Considera cinco clases:

1.- Actos veredictivos: resultan de la emisión de un juicio y representan la emisión de un juicio por parte de una autoridad; por ejemplo, condenar, reconocer, interpretar.

² Ejemplo de acto de habla extraído del cuestionario del presente estudio.

2.- Actos ejercitativos: representan el ejercicio de un poder o de un derecho; por ejemplo, ordenar, multar, reclamar.

3.- Actos compromisorios: representan la aceptación de una obligación o la declaración de un propósito; por ejemplo, suplicar, prometer, suscribir.

4.- Actos de expresión de comportamiento: representan una reacción provocada por la conducta del interlocutor; por ejemplo, felicitar, agradecer, lamentarse.

5.- Actos expositivos: son actos mediante los cuales se esclarecen razones, se exponen argumentos y proyectos; por ejemplo, informar, afirmar, explicar, deducir.

Si bien es cierto, Austin propone la teoría de los *actos de habla*, es sin duda el norteamericano J. R. Searle quien desarrolla esta teoría de forma más acabada y logra realizar un análisis más profundo de elementos que Austin trata en sus estudios. La mayoría de los teóricos concuerdan en que los aportes fundamentales de este autor son:

- La sistematización de la naturaleza de las condiciones de felicidad necesarias para realizar un *acto de habla*.
- Clasificación de *los actos de habla*.
- Clasificación de *los actos de habla indirectos*.

Es tan importante el uso de reglas en los actos de habla que Searle lo plantea como hipótesis de su libro:

“La hipótesis de este libro es, entonces, que hablar un lenguaje es participar en una forma de conducta gobernada por reglas. Dicho más brevemente: hablar consiste en realizar actos conforme a reglas” (1994:31)

Para abordar este fenómeno lingüístico, este autor plantea que existen parámetros que regulan nuestro hablar. Propone una oposición entre reglas *regulativas* y reglas *constitutivas*. Las primeras regulan conductas persistentes y las segundas sí constituyen una conducta.

Searle propone 4 reglas o condiciones tanto para la producción como para la comprensión de los actos ilocutivos:

- 1.- Reglas o condiciones de contenido preposicional: contenido semántico de los enunciados.
- 2.- Reglas o condiciones preparatorias: especifican los rasgos contextuales que son necesarios para que se lleve a cabo un acto de habla.
- 3.- Reglas o condiciones de sinceridad: especifica lo que el hablante cree y desea al realizar un acto de habla.
- 4.- Reglas o condiciones esenciales: especifica que un enunciado vale como un acto de habla en el contexto que se realiza.

Estos parámetros son válidos para todos los actos ilocutivos y de no cumplirse alguna de estas condiciones, el resultado es un infortunio. Searle (1969: 74-75) entrega un ejemplo de este modelo en relación con el acto ilocutivo de pregunta:

Contenido proposicional: cualquier proposición o función proposicional.

Condiciones preparatorias:

- 1) El hablante no sabe la “respuesta”, esto es, no sabe si la proposición es verdadera (como en *¿Viene Juan?*) o, en el caso de la función proposicional, no conoce la información necesaria para complementar la

proposición (como en *¿Quién viene?*). esto sirve para las preguntas “reales”. En las preguntas de examen, el hablante sólo desea saber si el oyente sabe la respuesta.

- 2) No es obvio para ninguno de los dos interlocutores que el oyente haya de proporcionar la información sin que se le pida.

Condición de sinceridad: el hablante desea esa información.

Condición esencial: la emisión del enunciado cuenta como un intento de obtener del oyente esa información.

Para T. A. van Dijk, existen *condiciones contextuales* necesarias para que un acto de habla sea exitoso, dice al respecto:

“Pero para que un acto de expresión tenga éxito, debe cumplir con sus *condiciones contextuales* específicas. Estas condiciones son *constitutivas* de las diferentes fuerzas ilocutivas realizables, y sus realizaciones *varían sistemáticamente según el tipo de acto de habla realizado*. Para Searle, entonces, el agrupamiento de los actos de habla está íntimamente ligado al conjunto de precondiciones propuestas para la realización de los actos de habla, y la naturaleza exacta de estas precondiciones sirve como grilla para distinguir entre los diferentes actos de habla”. (2000:74)

Debido a la generalidad que notamos en la clasificación de Austin, Searle propone la siguiente clasificación de los actos de habla, que, si bien es cierto, tampoco superó las expectativas de algunos teóricos, ha sido el punto de partida para diversas investigaciones y propuestas en cuanto a este tema, él nos plantea:

- 1.- Actos representativos o asertivos: se caracterizan por exponer lo enunciado como verdadero. Forman parte de estos actos explicar, describir, asegurar, etc.
- 2.- Actos directivos: su finalidad es intentar que el receptor realice algo. Son directivos verbos como mandar, implorar, solicitar, preguntar, invitar, dar instrucciones, etc.
- 3.- Actos comisivos: son aquellos que comprometen al hablante para ejecutar una acción en el futuro. En este grupo están prometer, garantizar, jurar, ofrecer, etc.
- 4.- Actos expresivos: son aquellos que expresan el estado psicológico relativo al contenido preposicional. Son expresivos felicitar, agradecer, disculparse, expresar condolencias, etc.
- 5.- Actos declarativos: son los actos mediante los cuales se emplean fórmulas de tipo civil o religiosa para declarar un nuevo estado. Son de este grupo verbos como casar, despedir, etc.

Es claro que, para Austin y Searle, el uso del lenguaje está gobernado por reglas y condiciones asociadas a las emisiones lingüísticas y estas deben seguirse efectivamente para no caer en fallos e infortunios. Esta teoría de los actos de habla, nos posibilita el estudio de enunciados en contextos concretos y evaluar su efectividad comunicativa en diversas situaciones.

Si bien luego de estas clasificaciones sobre los actos de habla han aparecido muchas más, para nuestra investigación, consideramos adecuada la

clasificación de Searle de actos de habla y tomaremos la definición de acto de habla directivo, ya que la consideramos muy operativa, pues se centra en la fuerza ilocutiva y perlocutiva del propio acto; y en el rol fundamental del interlocutor. Este factor de la situación comunicativa es crucial, pues podemos notar que la interpretación del acto de habla recae, principalmente, en el receptor de dicho acto.

La teoría sobre los actos de habla nos obliga a tomar en cuenta elementos antes dejados de lado por las corrientes lingüísticas de tipo estructuralistas o generativistas. Por lo tanto es indispensable considerar los elementos del contexto situacional y sociocultural de las situaciones comunicativas en los cuales se realizan las acciones verbales, pues de ellos dependen, como alude M.V. Escandell (2004), las preferencias y el tipo de estructura interna que toma el acto de habla.

Estas consideraciones teóricas han sido tenidas en cuenta en este estudio, pues consideramos que el acto directivo de la petición, se realiza de diversas maneras en Chile, según las variables mencionadas anteriormente. Esto da lugar a proposiciones de diverso tipo según la situación comunicativa, las cuales serán de preferencia de los interlocutores, según también, los diversos contextos comunicativos y sus convenciones socioculturales.

Sin duda, esta teoría sobre los actos de habla ha sido el punto de partida para una serie de estudios y profundizaciones teóricas que han venido a enriquecer los estudios pragmáticos, es por eso que es indispensable conocer las

críticas y los valiosos aportes que han hecho diversos investigadores sobre este tema.

2.3. Críticas y nuevos aportes teóricos sobre los actos de habla

Son bastantes las críticas que han recibido estas teorías, llamadas por muchos *ortodoxas*, acerca de los actos de habla. Entre ellos, una crítica fundamental a estas teorías viene de Strawson (1971), quien reprocha el énfasis que Austin pone en la convencionalidad de los actos ilocutivos, pues considera que, si bien la fuerza ilocucionaria es convencional, en general, no puede afirmarse que es la regla. El aporte de este autor está en aseverar que lo fundamental de las fórmulas para realizar un acto ilocutivo, es el reconocimiento de intenciones por parte del oyente y no el grado de convencionalidad. En palabras del autor:

“Esto es, parece claro que hay muchos casos en los que la fuerza ilocucionaria de una emisión, aunque no esté agotada por su significado, no se debe a convenciones distintas de aquellas que ayudan a darle su significado. Seguramente hay muchos casos en los que decir “El hielo de ahí es muy fino” a un patinador es proferir una advertencia (es decir algo con la fuerza de una advertencia) sin que sea el caso de que haya ninguna convención enunciable en absoluto (distinta de aquellas que forman parte de la naturaleza del acto locucionario) tal que pueda decirse que el acto del hablante es un acto llevado a cabo conforme a esa convención”. (Strawson, 1971/1983: 176)

Coincidimos absolutamente con Strawson en que es el oyente en quien está el poder de la interpretación del acto de habla, es indispensable que al momento de la emisión de la acción se tomen en cuenta todos los elementos de la

situación de comunicación y, por supuesto, la actitud del oyente, pues si bien existen actos de tipo convencional hay factores extralingüísticos que son fundamentales al momento de interpretar el acto de habla y su fuerza ilocutiva.

Otro autor, que se detiene en cuestiones teóricas sobre la clasificación de los actos de habla de Searle, es van Eemeren (1983, 2002), quien lo acusa de no dejar clara la distinción entre efectos ilocucionarios y efectos perlocucionarios, ni entre actos ilocucionarios y actos perlocucionarios, y, por otro lado, acusa también que, en su clasificación de los actos de habla, agrupa actos de características y funciones distintas. Por ejemplo, entre los representativos (asertivos) aparecen actos como afirmar, confirmar, aceptar; se observa que los dos últimos se refieren a acciones que se realizan en respuesta a otros actos: uno acepta en respuesta a un ofrecimiento o acusación, es decir, debe llevarse a cabo, explícita o implícitamente, ese acto de ofrecer o acusar. Por consiguiente, se constata que los actos de aceptar o de confirmar tienen un carácter interactivo, ya que son posibles respuestas a actos de habla anteriores. Es así como van Eemeren (1983, 2002) propone la clasificación de *actos de habla comunicacionales* y *actos de habla interactivos*. Los primeros corresponden a los actos cuyo efecto ilocucionario (efecto comunicacional) consiste en que el oyente entienda el acto, su fuerza ilocucionaria, mientras que los interactivos buscan lograr un efecto interactivo (efecto perlocucionario), es decir, que el acto sea aceptado o que se responda de cierto modo (de acuerdo al acto de habla). Si bien podemos encontrar actos que posean estos dos tipos de efectos el autor plantea la necesidad de “hacer una distinción teórica, en el acto de habla, entre el aspecto que busca lograr

comprensión y el aspecto que busca lograr aceptación. En el primer caso, llamamos al acto de habla un acto *comunicacional*, en el segundo, un acto *interactivo*" (van Eemeren 2002: 48).

Aportes fundamentales a esta teoría son los postulados de Antonio Blanco Salgueiro (2003, 2004, 2007, 2008), quien partiendo de que las teorías ortodoxas son insuficientes afirma que "A pesar de la abundante literatura en el área, no disponemos de una caracterización satisfactoria de la fuerza, ni hemos avanzado mucho desde la vaga observación de J. L. Austin de que la fuerza consiste en *cómo deben ser tomadas* las palabras, o el todavía más vago criterio lingüístico de que un acto ilocucionario es el que realizamos *al* decir lo que decimos, y no el *de* decir lo que decimos (locucionario), o el que realizamos *por* decir lo que decimos (perlocucionario). (Blanco Salgueiro, 2008: 3)

Blanco Salgueiro (2004, 2007, 2008), quien critica también a Strawson (1964) por hacer una interpretación intencionalista y errónea de Austin (Blanco Salgueiro, 2004), propone una tesis *externalista*, es decir, un marco general que él denomina "externismo ilocucionario", que se contrapone a las posturas *internistas* o *mentalistas* acerca de la fuerza ilocucionaria (posturas ortodoxas) que postulan que se deben tomar en cuenta factores imposibles de analizar, pues se refieren a intenciones del hablante o a sus estados mentales. Su tesis que él mismo denomina como *moderada* plantea que no se deben solo considerar los factores internos o mentales del hablante, pues "no es posible ofrecer una teoría de la fuerza centrada exclusivamente en los estados mentales del emisor" (Blanco

Salgueiro, 2003:25). En su estudio sobre los actos ilocucionarios hostiles (Cómo hacer cosas malas con palabras, 2008), el autor reconoce la complejidad de construir una teoría sistemática de fuerza ilocucionaria, pues “La fuerza de una emisión no parece reductible a un único factor determinante, ya sea al significado convencional de determinadas construcciones gramaticales, a las intenciones u otros estados mentales del hablante, o a las condiciones sociales relacionadas con la autoridad, el estatus o el poder. Tales factores no ofrecen, por separado, condiciones suficientes para que una emisión se cargue con una fuerza típica; y lo que es más grave, existen múltiples casos en los que tales factores no proporcionan ni siquiera condiciones necesarias” (Blanco Salgueiro, 2008: 25). Es así como luego el autor propone la necesidad de un modelo que integre todos esos factores y se aleje de un modelo reductivista: “Todo ello apunta a la necesidad de elaborar un modelo ecléctico que tenga en cuenta la gran heterogeneidad de posibles factores constitutivos de la fuerza de una emisión” (Blanco Salgueiro, 2008: 25)

Con respecto a todos los aportes nombrados, si bien cada autor alega desde su posición, ya sea excesivo énfasis en convencionalidades (Strawson), ambigüedad teórica (van Eemeren) o reduccionismo e internalismo (Blanco Salgueiro); todos parten de innegables fundamentos pragmáticos que han sido un aporte hasta nuestros días. Sin duda, estamos de acuerdo con Blanco Salgueiro en que es necesario tener en cuenta una serie de diversos elementos tanto mentales como externos, para dar cuenta de la fuerza ilocucionaria de los actos de habla, que en nuestro caso son los actos de habla directivos. Toda la discusión

sobre la fuerza ilocucionaria es fundamental para la teoría de los actos de habla indirectos donde son principalmente los factores externos los que inciden en la interpretación del acto por parte de los oyentes, por lo que estos nuevos aportes teóricos nos orientan aún más en el análisis de nuestros datos.

2.4. Los actos de habla indirectos

Para esta investigación, se ha considerado el acto de habla directivo de la petición y, por consiguiente, se hace fundamental el estudio de la indirección. Cuando se emite este acto de habla directivo, éste conlleva la intención comunicativa y su fuerza ilocutiva, sin ambigüedades, permite que nuestro interlocutor interprete adecuadamente el mensaje enviado. Asimismo, es evidente que cuando emitimos un acto lingüístico indirecto el significado literal de estos enunciados no expresan su fuerza ilocutiva real. Este tema presenta muchas interrogantes a nivel teórico-pragmático. Searle, con respecto al problema de la sistematicidad de los actos indirectos, propone como solución, la existencia de convenciones específicas que vinculen estos actos con precondiciones específicas para realizarlos.

Para muchos autores, la teoría de los actos de habla indirectos es compleja y problemática, pues “debilitan uno de los presupuestos fundamentales: el de la existencia de una relación constante entre forma gramatical y acto ilocutivo” (Escandell 1996:70). El mismo Searle (1975) planteaba ya la problemática que enfrentaba el oyente cuando escuchaba una oración que tenía un significado diferente del declarado.

Para enfrentar tal compleja teoría, algunos autores han postulado soluciones de interpretación como por ejemplo Gordon y Lakoff (1971) quienes postulan que estos actos reflejan las condiciones (principios) de sinceridad. Por esto “De acuerdo con esta propuesta, hacer una afirmación o una pregunta acerca

de la condición de adecuación de un acto de habla cuenta como la ejecución de ese acto de habla, cuando la fuerza literal está bloqueada por el contexto. Es más solo pueden hacerse afirmaciones sobre las condiciones basadas en el hablante (Quiero X), y típicamente se preguntan las condiciones basadas en el oyente (Puedes/quieres X).” (Escandell 1996: 72). Es el propio Searle (1975) quien se opone a esta y otras teorías y rechaza la existencia de postulados conversacionales y de imperativos ocultos en tales actos.

“El hablante comunica al oyente más de lo que dice basándose en la información de fondo compartida, tanto lingüística como no lingüística, y en los poderes generales de raciocinio e inferencia del oyente. /.../ No hace falta suponer la existencia de ningún tipo de postulado conversacional /.../, ni de ningún imperativo oculto u otras ambigüedades similares.” (Searle 1975, en Escandell 1996: 72)

Searle propone una explicación bastante extensa y detallada para explicar la interpretación de un enunciado indirecto interrogativo (Searle 1975; tomado de Escandell, 1996: 73)

¿Puedes pasarme la sal?

- I. El emisor me ha preguntado si soy capaz de pasarle la sal.
- II. Supongo que su comportamiento es cooperativo y que su enunciado responde a una intención determinada (principio de cooperación).
- III. El contexto de la conversación no indica ningún interés teórico en mi habilidad para pasar la sal (información contextual).
- IV. Además el emisor probablemente ya sabe que la respuesta a la pregunta es *sí* (información contextual).
- V. Por lo tanto, su enunciado no debe ser una simple pregunta. Probablemente tiene alguna finalidad ilocutiva ulterior (inferencia a partir de I, II, III y IV).

- VI. Una condición preparatoria para cualquier acto ilocutivo directivo es la capacidad del oyente para realizar el acto en cuestión (teoría de los actos de habla).
- VII. Por lo tanto, el emisor me ha hecho una pregunta cuya respuesta afirmativa indica que se satisface la condición preparatoria para pedirme que pase la sal (inferencia a partir de I y VI).
- VIII. Sabemos que en la mesa se utiliza la sal, que las personas se la pasan unas a otras, etc. (conocimientos compartidos).
- IX. Al aludir a la satisfacción de una condición preparatoria para las peticiones, supongo que mi interlocutor quiere indicarme las condiciones de obediencia de una petición (inferencia a partir de VII y VIII).
- X. En ausencia de ninguna otra finalidad ilocutiva plausible, el emisor está probablemente pidiéndome que le pase la sal (inferencia a partir de V y IX).

Por otro lado, frente a este mismo dilema van Eemeren hace referencia al “Principio de la Comunicación” (2002:71). Y propone las siguientes reglas: no realices ningún acto de habla incomprensible; no realices ningún acto de habla insincero; no realices ningún acto de habla superfluo; no realices ningún acto de habla inútil; no realices ningún acto de habla que no se conecte apropiadamente con los actos de habla precedentes (van Eemeren 2002: 71-72). El autor plantea, entonces que si alguna de estas reglas es violada o transgredida, el resultado es un acto de habla indirecto. Esto nos lleva a que es el interlocutor quien debe darse cuenta de esta transgresión y saber interpretar la verdadera fuerza ilocutiva de la acción verbal, es decir, poder reconstruir el verdadero acto de habla que H tenía la intención (comunicativa) de producir.

Podemos notar que tanto Searle (1975) Van Eemeren (2002) proponen su teoría basada en las inferencias que realizaría el oyente; asimismo, otros autores

dan soluciones de tipo contextuales que se orientan a la relación convencional que tienen estos actos. Es así como Blum-Kulka (1989) distingue entre indirectos *convencionales* e indirectos *no convencionales*. A pesar de que estos dos tipos de actos de habla indirectos dan cuenta de que no todos los actos indirectos estarían gobernados por convenciones; Van Dijk (2000:77) dice que “La interpretación de los actos de habla indirectos parece estar íntimamente ligada al grado y tipo de convencionalidad: cuanto más alto sea el grado de convencionalidad del contenido y la forma, menor será probablemente el rango de potenciales interpretaciones”.

Para T. van Dijk, es crucial entender la función del *contexto* en la interpretación de los enunciados indirectos, pues, “es cada vez más claro que una teoría pragmática general sobre la interpretación del carácter indirecto del habla debe prestar más atención al papel del *contexto*, entendiendo por contexto tanto la situación y el cotexto, como el contexto sociocultural más amplio”. (2000:78)

Coincidimos claramente con van Dijk en su visión contextualista, pues como lo señala Haverkate (1980: 374) “La correcta interpretación de los actos de lengua indirectos depende principalmente de los conocimientos que tiene el oyente respecto al contexto y a la situación comunicativa”.

Para Escandell (1996: 76), es también crucial el contexto de emisión del acto de habla, pues “el significado pragmático no parece existir en abstracto, fuera de las realizaciones concretas, sino que se construye a partir de los elementos que integran cada situación comunicativa”. Para la misma autora, (1995: 50), los actos indirectos convencionales “no son, pues, estrategias creadas por un individuo en una situación concreta, sino que constituyen un inventario de fórmulas fijas,

socialmente refrendadas, y con finalidades ilocutivas precisas”. Según esto, cada sociedad y cultura va a poseer sus propias formas convencionales y esto es parte del aprendizaje social de cada uno de los hablantes de una lengua.

Siguiendo a esta última idea, creemos que en Chile existe un alto número de realizaciones indirectas que son de tipo convencional, es aquí donde el contexto de cada situación comunicativa es crucial para evaluar dicha convencionalidad.

Se ha discutido, con respecto a los actos indirectos, sobre la relación que existe entre la indirección y la cortesía. Con respecto a este tema, se ha planteado que sí existe una relación directa y que, por ejemplo, las peticiones indirectas son inherentemente corteses, pues existen más posibilidades para que el interlocutor se pueda negar a la realización del acto. Esta opción por parte del interlocutor es cierta, pero esto no puede confirmar que los actos indirectos sean siempre corteses, esto lo podemos ver en el modelo de Brown y Levinson (1987), en donde existen *estrategias encubiertas*, que según esta teoría serían más corteses; sin embargo, en ellas encontramos, por ejemplo, ironías, y de ellas podemos decir que a menos que la relación entre los interlocutores sea de mucha confianza, ese acto de habla puede resultar muy descortés. Aquí estamos en presencia de actos indirectos no convencionales, los que dependiendo del contexto, podrían resultar bastante descorteses para el interlocutor.

Como hemos visto, una de las explicaciones tradicionales para los actos de habla indirectos, y que ha sido objeto de nuevas interpretaciones, es la teoría de Grice, en donde es el principio de cooperación y las máximas conversacionales,

los que gobiernan la comprensión de tales actos. Por otra parte, las teorías más cognitivistas, como por ejemplo, la de Sperber y Wilson (1986), sostienen que la codificación y decodificación de los actos de habla indirectos se explicarían en base a un solo principio: el de *relevancia*. Su tesis principal sostiene que “las expectativas de cumplimiento de la máxima de la relevancia que suscita un enunciado deben resultar tan precisas y predecibles que guíen al oyente hasta el significado del hablante. Su objetivo es explicar en términos cognitivos razonables a qué equivalen esas expectativas de relevancia, y cómo éstas pueden contribuir a una visión empírica aceptable del proceso de comprensión” (Sperber y Wilson, 2004: 239).

Como base de nuestro estudio, coincidimos con las posturas de tipo contextualistas para el análisis de la indirección, pues la interpretación de los actos de habla indirectos van más allá de clasificaciones cerradas y de explicaciones de tipo cognitivas: el ser humano es un ser complejo en cuanto a lo que motiva sus realizaciones lingüísticas y las variables que inciden en sus preferencias son bastante heterogéneas. Aún así, en estudios posteriores sobre este tema, los diversos enfoques teóricos, tanto cognitivos como sociales, se podrían considerar complementarios e iniciar investigaciones que consideren ambas posturas en el análisis de los actos de habla. Creemos que esto sería un gran aporte para los actuales estudios socio-pragmáticos.

Estos diversos puntos de vista no tienen aún soluciones únicas, sino más bien se constituyen como un desafío para futuras investigaciones sobre los actos de habla indirectos. Escandell (1996: 76) postula que esta teoría tiene todavía

muchos vacíos y restricciones y que muchos coinciden también en que “ha abierto perspectivas muy enriquecedoras y ha aportado soluciones valiosas a una gran parte de los problemas que plantea el estudio del uso efectivo del lenguaje”

2.5. Actos de habla directivos: la petición

Consideraremos los actos de habla directivos como aquellas realizaciones lingüísticas en las que el emisor pretende que su destinatario realice una determinada acción. Son actos directivos: las peticiones, las órdenes, los mandatos, las recomendaciones, los consejos, etc. (Austin, 1962; Searle, 1994).

Dentro de la teoría de este tipo de actos de habla, se les ha dado especial énfasis a las peticiones, las que han tenido un gran desarrollo en el campo de la cortesía verbal, lo que ha permitido también el estudio comparado, entre diversas lenguas, de las formas convencionales y no convencionales de ese acto. (Blum-Kulka, House y Kasper; 1989)

Este tipo de acto de habla es el que abordaremos en nuestra investigación, a continuación presentaremos, según algunos autores, diversas características que presentan tales acciones:

- Para M. V. Escandell (2004) el acto de habla de la petición presenta varios componentes y no necesariamente la proposición resultante está compuesta por una sola oración; por el contrario, la mayoría de las veces son realizaciones más complejas. Según la autora estos componentes serían tres:
 1. El núcleo: es la secuencia mínima que expresa la petición.
 2. Los apelativos: son aquellos elementos que llaman la atención del destinatario. Podrían estar varios presentes en el mismo enunciado.

3. Los apoyos: todos aquellos elementos que modifican el impacto de la petición. Pueden ser mitigadores o incrementadores de la fuerza de la acción.

Coincidimos absolutamente con la autora, pues generalmente, al realizar tal acción utilizamos una serie de elementos que pueden ser de distinto tipo, ya sea elementos atenuadores o mitigadores, elementos intensificadores, pueden incluir la apelación al interlocutor, u otros elementos más complejos; además, todos estos componentes pueden tener diversas características gramaticales o léxicas.

Estos componentes de una petición se han tomado en cuenta para la formulación del cuestionario que se aplicó en este estudio, pues las estrategias de cortesía utilizadas en el acto de la petición, se relacionan directamente con las características léxico-gramaticales de las proposiciones entregadas. Si tomamos un ejemplo de nuestro cuestionario, podríamos realizar el siguiente análisis:

Por favor, abuelo, ¿podría(s) abrir la puerta, ya que están golpeando?

Núcleo: *podría(s) abrir la puerta*

Apelativo: *abuelo*

Apoyos: *Por favor, ya que están golpeando*

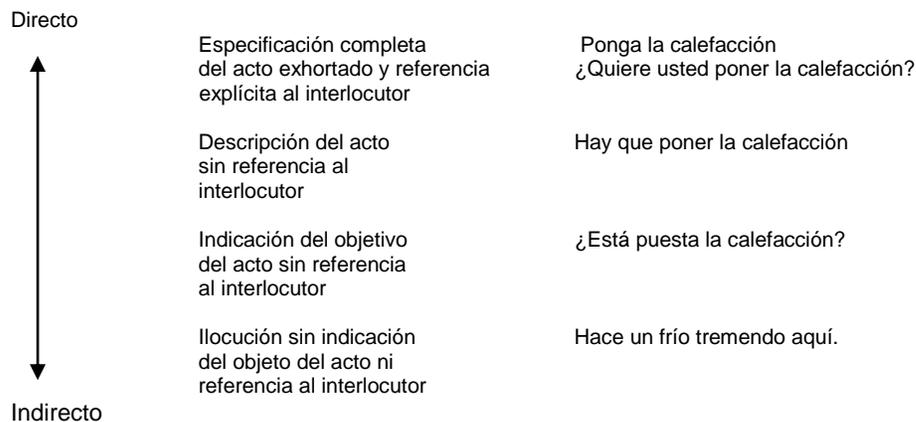
A continuación, presentamos una tabla que muestra, de manera descriptiva, la gran variedad de los elementos que pueden componer una petición:

LA ESTRUCTURA INTERNA DE UNA PETICIÓN

- **Apelativos:** (*Alerters*) Elemento de apertura que atrae la atención.
Título o función: *Profesor*
Apellido, Nombre, Apodo: *González, Pepe*
Término tierno, Término ofensivo: *Cariño, idiota*
Pronombre: Tú
Elemento para llamar la atención: *¡Oiga!, ¡Perdone!*
- **Núcleo:** unidad mínima que puede realizar el tipo de acto deseado.
Perspectiva:
Hacia el oyente: *Puedes hacer...*
Hacia el hablante: *Puedo hacer...*
Impersonal: *Se puede hacer...*
Estrategia:
Modalidad imperativa: *Quítese*
Realizativo explícito: *Le estoy pidiendo que se quite*
Realizativo modificado: *Debo pedirle que se quite*
Deseo: *Me gustaría que se quitara*
Sugerencia: *¿Qué tal si se quitara?*
Condición preparatoria: *¿Está libre el sitio de su izquierda?*
Indirecta: *No veo*
Modificadores: Modifican internamente al núcleo
Mitigadores
Interrogativo: *¿Me llevas?*
Negación: *No podrás llevarme...*
Aspecto: *Me estoy preguntando si podrías llevarme*
Tiempo: *Quería saber si puedes llevarme*
Marcas de cortesía: *Por favor, ¿puedes llevarme?*
Lítotes: *¿Tienes un sitito para mí?*
Mitigadores: *A lo mejor puedes acercarme un poco con el coche*
Acuerdo: *Me llevas y otro día te acerco yo ¿vale?*
Intensificadores
Amplificadores: *Arregla ese maldito follón (ahora mismo)*
Repeticiones: *¡Vete! ¡Esfúmate! ¡Desaparece de mi vista!*
Énfasis prosódico: *Vete de MI casa*
Indicadores de cierre: *¡y punto! / ¡y basta!*
- **Apoyos:** (Supportive moves) Unidades externas que modifican el impacto del acto de habla
Mitigadores
Preparatorios: *Me gustaría pedirte una cosa*
Búsqueda de compromiso previo: *¿Me puedes hacer un favor?*
Justificación: *Ayer no pude venir a clase*
Desarme: *Ya sé que no te gusta prestar los apuntes, pero...*
Promesa de recompensa: *Si me llevas, yo te pago la gasolina*
Minimizador de imposición: *..sólo si vas en la misma dirección*
Intensificadores
Insulto: *Limpia, cerdo asqueroso*

La base de las estructuras de las peticiones en el español es propia de nuestra sintaxis e, indudablemente, como ya lo hemos planteado, existen elementos convencionales que van dando forma a las distintas realizaciones del acto de la petición. A todo esto, sería importante agregar también, la relación de los elementos no verbales y paraverbales que inciden en la enunciación, pues estos elementos podrían resultar trascendentales al momento de interpretar tales actos de habla directivos.

Según Haverkate (1994: 153 y ss.)³, el acto de habla de la petición presenta una gradación, tomando en cuenta el contenido proposicional y la referencia al interlocutor:



En la gradación, nos encontramos primero con proposiciones que van desde una orden directa y una indirecta con alusiones explícitas al interlocutor; a

³ En Escandell, 1995: 51.

formas impersonales y, finalmente, a un acto de tipo representativo. Cabe destacar que, frente a las últimas proposiciones de la escala, no podemos olvidar la trascendencia del contexto situacional para la comprensión del acto de habla directivo.

Uno de los componentes que forma parte importante de la estructura gramatical de una petición en el español son los mitigadores. Estos elementos de tipo morfológico o sintáctico atenúan la fuerza ilocutiva del acto de habla directivo y son característicos de los actos de habla corteses. Los autores Brown y Levinson, según su teoría sobre la cortesía verbal (Que veremos en 5.3) llaman a estos elementos *atenuadores* y según los autores son aquellos elementos lingüísticos, sustitutivos o acompañantes, usados para compensar los posibles daños a la imagen pública de su interlocutor (*cortesía negativa*).

A continuación, mostraremos un resumen de algunos elementos atenuadores, los que son relevantes para nuestra investigación (adaptado de Calsamiglia y Tusón, 1999):

1. Los **procedimientos sustitutivos**: son aquellos en los que se reemplaza un elemento por otro que rebaja la fuerza de acto de habla directivo. Por ejemplo, se sustituye la forma imperativa por otras construcciones, fraseología o giros y selección de pronombres que resulten menos amenazadores e impositivos.

Estos elementos sustitutivos se pueden clasificar en:

a. **Desactualizadores**: son partículas modales, temporales y personales que ponen distancia entre el hablante y el acto de habla amenazador. Se trata de un distanciamiento estratégico del centro deíctico propio del acto de habla. Entre ellos, los siguientes:

1 *El condicional o subjuntivo*: ¿Podría darme un formulario?, Quisiera cobrarle una factura.

2. *El imperfecto*: Quería un kilo de uva, Venía a desembozar la tubería.

3. *La elisión de marcas enunciativas de los interlocutores*: Aquí no se fuma, Este trabajo está mal hecho.

b. **Eufemismos**: como elección léxica constituyen un gran recurso atenuante:

Nos ha dejado por *ha muerto*,

Conflicto social por *huelga*.

c. **Litotes**: es un recurso de atenuación que se utiliza generalmente negando lo contrario de aquello que se quiere afirmar.

Esta sopa no está demasiado buena por *esta sopa está incomedible*

2. Los **procedimientos acompañantes**: son expresiones que se añaden al acto de habla amenazador o enunciados preliminares para anunciar y preparar tal acción

a. **Reparaciones**: se expresan a través de una excusa o de una justificación.

Excusa:

Es que no sabía que habías comparado los libros

Lo siento, excúseme

Lo siento, perdón

Justificación:

Mis padres nunca me dijeron que eso era así

No fui a la reunión porque estaba fuera

b. **Minimizadores**: son elementos léxicos que pretenden reducir la fuerza de la amenaza:

Solo quisiera saber si...,

Simplemente le quería preguntar...

¿Puedes dedicarme cinco *minutitos*?

c. **Modalizadores:** son elementos que atenúan la fuerza de las aserciones, con lo que adquieren un aire menos perentorio:

Creo que...,

Sin duda...,

Me parece que...

d. **Desarmadores:** son expresiones que muestran que de antemano se reconoce la posible respuesta negativa, para lograr en el interlocutor una reacción positiva:

Ya sé que no le gusta dejar prestados los libros, pero en este caso me haría mucha falta este.

e. **Cameladores:** son expresiones de cariño, de adulación o elogio que funcionan de contrapeso de un acto que atenta la imagen del interlocutor:

Tú, que tomas tan bien los apuntes: ¿me los dejas?

Anda, cariño, ve a buscar a los niños al colegio.

Tú, que sabes mucho de Historia, ¿quién fue el primer presidente de Chile?

Como podemos ver en este resumen, los elementos *atenuadores* son de vital importancia para la construcción de los actos de habla directivos, pues tienen como objetivo mitigar la gravedad de los actos que dañan la imagen de los oyentes, pues en el caso de la petición, es O que debe realizar una acción y, por lo tanto, se ve coartada su libertad de acción. Debido a esto, según la teoría de la cortesía verbal, los actos de habla directivos son acciones que amenazan la imagen pública de O, por lo que el uso de atenuadores como parte de las estrategias de cortesía, se hace significativo. Esto, entendiendo el valor de los atenuadores desde dos vertientes (Briz, 2003): como estrategia lingüística para lograr el fin comunicativo y también como estrategia de cortesía de tipo social, es

decir, manifestaciones lingüísticas de la cortesía verbal. Según Briz (2003:19), “La atenuación, como categoría pragmlingüística, es una operación lingüística estratégica de minimización de lo dicho y del punto de vista, así pues, vinculada a la actividad argumentativa y de negociación del acuerdo, que es el fin último de toda conversación. Quitar relieve, mitigar, suavizar, restar fuerza ilocutiva, reparar, esconder la verdadera intención son valores más concretos unidos al empleo del atenuante, la forma lingüística de expresión de dicha actividad, solo en ocasiones instrumento o manifestación de una función social, la de la imagen, y en concreto a veces la de la imagen cortés”. Coincidimos con esta doble visión de los elementos atenuadores en el español, pero además entendemos que es muy difícil lograr dilucidar cuándo estarían cumpliendo una u otra función; el mismo autor dice al respecto que “pese a la disociación funcional establecida teóricamente, lo pragmático-social y lo pragmático-lingüístico se superponen con frecuencia en el uso estratégico de un atenuante” (Briz, 2003:21). Entendemos, pues, que a pesar de esta problemática, lo que nos interesa fundamentalmente es el valor de estrategia social de los atenuantes, valor que no se pone en duda y que nos ha servido de base para la elaboración de los actos de habla que forman parte de nuestro cuestionario.

Para la elaboración de las diversas posibilidades de petición que los informantes de nuestra investigación tienen por alternativa, se han considerado elementos atenuadores como *desactualizadores* de tipo modal, por ejemplo, el verbo *poder* utilizado en condicional y también *reparaciones* como *disculpe*:

1. *Por favor, ¿podrías bajar un poco el volumen de la radio?*
2. *Disculpa, ¿no podrías bajar el volumen de la radio?*⁴

En su completo estudio sobre *La atenuación en el castellano de Chile*, Juana Puga (1997: 37) expresa “El uso del condicional es mucho más recurrente en Chile que en España. Muy probablemente se habría elidido el pronombre *tú*, quedando así difuminada la alusión directa al interlocutor. Por último, es habitual en Chile introducir una pregunta por medio del adverbio de negación *no*”. Tal conclusión concuerda con nuestros enunciados propuestos en el cuestionario, pues hemos recurrido a formas convencionales utilizadas en Chile que reflejan los usos lingüísticos y comunicativos más comunes debido a nuestros usos culturales, pues, como comunidad lingüística preferimos la atenuación en lugar de actos de tipo directos como el uso de imperativos, ya que “En el castellano de Chile es inusual es empleo de un imperativo, ya que resulta insultante”. Puga (1997:95).

Dentro de sus aportes, Puga plantea, con respecto a las diferencias entre la atenuación verbal de hablantes chilenos y españoles, el siguiente esquema:

- +deferencia hacia el hablante \implies - distancia = + atenuación
- deferencia hacia el hablante \implies - distancia = + atenuación
- +predominio del yo del hablante \implies + distancia = - atenuación
- predominio del yo del hablante \implies - distancia = + atenuación

(Puga, 1997:111)

⁴ Ejemplos de actos de habla extraídos del cuestionario del presente estudio.

En el esquema anterior, se refleja la actitud de los hablantes frente a su interlocutor y su correspondiente grado de atenuación; es así como el hablante chileno presenta mayor *deferencia* hacia su interlocutor, lo que se traduce en una menor distancia con él; mientras que el hablante español presenta un mayor predominio de su *yo*, lo que conlleva a una mayor distancia con su interlocutor. Todo lo anterior, explicaría, según la autora, el mayor grado de atenuación que presentan los hablantes chilenos por sobre los españoles, entonces “La mayor atenuación verbal en Chile podría ser necesaria por la relación más estrecha que en la conversación el hablante establece con el oyente”.

Si bien consideramos muy pertinentes las conclusiones de Puga (1997), es para nosotros fundamental poder analizar las preferencias de nuestros hablantes según cada situación comunicativa particular, aunque, sin duda coincidimos totalmente con la hipótesis presentada por la autora: “la atenuación en el castellano de Chile es mayor que la que se manifiesta en el español peninsular”. (Puga, 1997:14). Es por esto también que nuestro cuestionario considera dos enunciados con un alto grado de atenuación (acto de habla indirecto con cortesía negativa, Alternativas A y D), ya que como lo planteamos en nuestra hipótesis de trabajo, la cultura chilena tiende más hacia una cortesía negativa.

A continuación, veremos cómo para la teoría de Searle (1975) sobre la interpretación de todos los actos de habla indirectos es fundamental el *principio de cooperación* y las *máximas conversacionales* de Grice. Sin duda, su teoría sobre el *significado del hablante* es crucial para entender la postura de Searle y añade nuevas líneas de investigación pragmática.

2.6. El Principio de cooperación y las máximas conversacionales

El filósofo norteamericano Paul Grice sostiene que el lenguaje es regulado por un *principio de cooperación* que nos permite entender que la conversación es un intercambio fluido de enunciados en el cual cada interlocutor coopera lingüísticamente. Este principio sería prácticamente universal. Lo que para Searle significan las reglas *constitutivas* y *regulativas*, para Grice (1975) es lo que significa el *Principio de Cooperación (PC)*:

“En cada situación, algunos de los posibles ‘movimientos’ conversacionales serían rechazados por inapropiados conversacionalmente. Podríamos, entonces, formular un principio general, que es el que supone que observan los participantes: *Haga que su contribución a la conversación sea, en cada momento, la requerida por el propósito o la dirección del intercambio comunicativo en el que está usted involucrado*” (Grice en Escandell, 1996: 78)

Este PC funciona por medio de una serie de subprincipios o máximas llamadas *máximas conversacionales*; lo que mantiene el *principio de cooperación* es el cumplimiento efectivo de estas máximas, pues:

“Las cuatro máximas respaldan el principio cooperativo y hacen posible la comunicación humana. Para ello los hablantes se expresan por medio de contribuciones sinceras, pertinentes y claras, aportando la cantidad de información necesaria”. (Gil, 1999:211)

Este autor propone una teoría que va más allá de cuestiones formales y estructurales, es decir, nos posibilita el estudio de la interpretación de los enunciados.

Las máximas conversacionales planteadas por Grice (1975), y que a su vez contemplan otras máximas más específicas, son las siguientes:

1. Máxima de cantidad: Se refiere a la cantidad de información que debe entregarse.

- Procura que tu contribución sea tan informativa como sea necesario para los objetivos de la conversación.
- Tu contribución no debe ser más informativa de lo requerido.

2. Máxima de calidad: Esta máxima comprende que el interlocutor debe intentar que su contribución sea verdadera.

- Procure no decir aquello que creas falso.
- Procure no decir algo que no puedas probar.

3. Máxima de relación: Se espera que los participantes de la conversación hablen de aquello que se relacione con su temática.

- Sea relevante.

4. Máxima de modo: se relaciona con la forma de decir las cosas en la conversación.

- Procure evitar expresiones oscuras.
- Evite la ambigüedad.
- Sé breve.
- Sé ordenado.

Estas máximas nos llevan a pensar que cada uno de los interlocutores, en una conversación, es consciente de los propósitos de sus enunciados y, por lo tanto, deberán cumplir metas que ambos asumen.

La mayoría de los autores concuerdan en que estos no son principios normativos, sino más bien descriptivos y contribuyen en la evaluación del comportamiento lingüístico (Escandell, 1996). Es así como la violación de alguna de estas máximas, nos lleva a la incompreensión de los enunciados o a la infracción de ciertas normas sociales o culturales, dependiendo de la máxima que se ha transgredido.

En este mismo contexto pragmático, estas máximas pueden generar *implicaturas conversacionales*. Estas son inferencias pragmáticas efectuadas por el oyente en una conversación, las que se convierten “en el camino necesario para ‘reconstruir’ el auténtico contenido que se ha tratado de comunicar (y restaurar, a veces, la vigencia de las máximas)” (Escandell, 1996: 82)

Siguiendo a Escandell (1996: 80-81), para Grice (1975), las implicaturas pueden ser *convencionales* y *no convencionales*:

1. Convencionales: son aquellas que surgen de los significados de las palabras y no del contexto o de la situación.
2. No convencionales: son aquellas en las que intervienen otros principios y según la naturaleza de estos se subclasifican en *conversacionales* (si se debe invocar a los principios de la conversación) y *no conversacionales* cuando los principios invocados son de otra naturaleza diferente (por ejemplo, social, estética o moral). A su vez, las implicaturas de tipo

conversacional se dividen en *generalizadas* (que no dependen del contexto de emisión) y *particularizadas* (estas sí dependen del contexto de emisión).

De la clasificación anterior, podemos comprobar que Grice desarrolla y considera, por sobre las demás, las *implicaturas conversacionales*, pues, en ellas, podemos constatar que los participantes de la conversación comunican mucha más información de la que efectivamente dicen, es decir, como ya hemos mostrado antes, el contenido gramatical de las proposiciones es menor al contenido comunicativo.

Siguiendo a Escandell (1996: 82), las *implicaturas conversacionales* se generan combinando tres clases de elementos:

- I) la información contenida en el enunciado;
- II) los factores que configuran el contexto y la situación de emisión; y
- III) los principios conversacionales.

Notamos que es muy importante la comprensión de este concepto, pues se vuelve una herramienta esencial para el análisis de los enunciados transmitidos en una conversación, asimismo, “permite también simplificar las descripciones sintácticas y semánticas, asignando a los elementos léxicos significados unitarios y estables” (Escandell, 1996: 89).

Debido a lo anterior, consideramos que para el tema de nuestra investigación: actos de habla indirectos, es fundamental comprender el concepto

de las implicaturas, pues claramente los actos de habla indirectos nos entregan mucha más información que la declarada por la proposición. Es entonces, crucial considerar en nuestro estudio la noción de *implicatura* de Grice en conjunto con su *Principio de Cooperación*. Estos conceptos se integran a la teoría sobre la cortesía verbal, especialmente a aquellas de tipo más sociales, constituyéndose como base de los principios que rigen las estrategias de cortesía.

A pesar de que algunos críticos consideran que la teoría de Grice, es reduccionista, no se puede desconocer sus aplicaciones prácticas y su afán de que otros continuaran su desarrollo y profundización. Según Grice (1975) “He establecido mis máximas *como si* el propósito fuera un intercambio de información lo más efectivo posible; esta especificación es, por supuesto, demasiado estricta, y el esquema necesita ser ampliado para introducir propósitos generales como influir u organizar las acciones de otros” (en Escandell 1996: 89)

2.7. La Cortesía Verbal

Sin lugar a dudas, las normas de tipo social rigen los comportamientos sociales de los individuos y al mismo tiempo, se puede decir que también los comportamientos lingüísticos de los hablantes, es así como surge, de mano de la pragmática, el estudio de la *cortesía verbal*. Este concepto significa más que reglas de tipo social que vienen a regular el comportamiento de las personas. Dentro de la teoría pragmática se entiende la cortesía como “un conjunto de estrategias conversacionales destinadas a evitar o mitigar dichos conflictos. El término cortesía debe entenderse sin esa connotación peyorativa que, a veces, nos hace verla como algo superficial” (Escandell, 1996: 139).

Siguiendo estos conceptos, los actos de habla directivos como la petición, se deben estudiar en el marco de la cortesía verbal, pues, son acciones en donde el hablante pretende que O se transforme en agente, por lo que este valor inherentemente impositivo de la acción puede provocar ciertos desajustes en las relaciones sociales. Es por esto que la Cortesía Verbal nos orienta en la comprensión de estos fenómenos verbales.

La cortesía surge como teoría basada en los principios de Searle (1969) y Grice (1975) -expuestos ya en este trabajo-, *principio de cooperación*, *las máximas conversacionales* y el concepto de *implicatura no conversacional*, ya que como dijimos antes, esta última se encuentra regida por principios de índole estética, social o moral. A partir de esto, la teoría de la cortesía verbal, se desarrolla de manera muy fructífera durante los últimos decenios y son muchos los

autores que profundizan esta teoría pragmática, entre los más destacados están Lakoff (1973), Brown y Levinson ([1978]1987) y Leech (1983).

2.7.1. Teoría de Robin Lakoff

Como una continuación a la teoría del *principio de cooperación* y de las *máximas conversacionales* de Grice, la estadounidense Robin Lakoff en el año 1973 plantea dos reglas generales que parten del concepto de regla gramatical, partiendo de los niveles de adecuación e inadecuación aplicados a la pragmática. Estas dos reglas son:

- I. Sea claro
- II. Sea cortés

La primera de estas reglas sigue de manera evidente a la *máxima conversacional de modo* y se dirige a asegurar la entrega eficaz de la información; mientras que la segunda regla –sea cortés-, apunta más bien a las relaciones interpersonales. Por este motivo, el fenómeno de la cortesía se va a entender como “un mecanismo que intenta reducir las tensiones creadas en la interacción”. (Escandell, 1996: 142)

Como una forma de conseguir el reducir estas tensiones sociales, la regla sea cortés, se subdivide en otras tres sub-reglas o máximas:

- I. No se imponga
- II. Ofrezca opciones

III. Refuerce los lazos de camaradería

Se puede notar que el contexto de aplicación de estas reglas dependerá del tipo de relación entre los interlocutores. Si lo llevamos a situaciones concretas, la primera de las reglas *No se imponga*, se aplica especialmente a situaciones en donde los interlocutores son de diferentes clases sociales o desconocidos, Escandell (1996: 142) dice al respecto que “ninguno de los participantes debe obligar al otro de forma directa a hacer algo. En estos casos, las estrategias consisten en evitar o mitigar toda posible imposición sobre el otro, pidiendo permiso, utilizando formas indirectas...”. Como ejemplo de un enunciado que apunte a esta regla es: *¿Puedo decirle, si no es mucha molestia, si cierra la puerta?*

Se dice también que esta regla se materializa en enunciados que carecen de referencias directas al interlocutor y de opiniones propias del enunciador, por ejemplo, *Hay que comprar el pan.*

Con respecto a la segunda regla de Lakoff *Ofrezca opciones*, esta se aplica en situaciones en que los interlocutores son socialmente simétricos, pero no tienen una relación de confianza, en este caso se prefiere ofrecer opciones para no crear tensiones entre sí, por lo mismo las opciones apuntarán a que el rechazo por parte del interlocutor no generará altercado. Por ejemplo, *Podría ser una posibilidad que compraras el pan.*

La última de las reglas *Refuerce los lazos de camaradería*, apunta principalmente a situaciones en que los interlocutores gozan de una relación muy familiar y cercana. Escandell (1996: 143) dice al respecto que “Uno de sus

objetivos es colocar al otro en una posición muy agradable, mostrar interés por sus cosas... Se utilizan las formas personales, es frecuente que el emisor se implique a sí mismo en las cuestiones del otro, y se expresan las propias ideas y sentimientos". Por ejemplo, el siguiente enunciado: *¿Hemos comprado el pan para el desayuno?*

Si bien esta teoría ha recibido una serie de críticas, creemos que este primer acercamiento teórico sobre el tema de la cortesía verbal es tremendamente significativo para las futuras posturas de tipo social, pues toma en cuenta los elementos fundamentales para el análisis de este fenómeno: adecuación a los contextos y consideración del significado implícito de los actos indirectos.

2.7.2. Teoría de Penelope Brown y Stephen Levinson

Penelope Brown y Stephen Levinson con "*Politeness: Some Universals in Language Use*" (1978, 1987) presentaron un modelo de cortesía verbal que se transforma en el estudio más influyente en cuanto al tema de la cortesía y que, a pesar de sus detractores, ha dado origen a una enorme cantidad de estudios e investigaciones en el área de la pragmática.

Brown y Levinson (1987) plantean que la cortesía "es el comportamiento intencional y estratégico de un individuo cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de imagen propia y ajena en los casos en que ésta se encuentre amenazada, mediante estilos de reparación positivos y negativos"; asimismo, son los primeros que le dan importancia a las relaciones sociales y cómo éstas influyen en la utilización de estrategias de cortesía por parte de los interlocutores.

En cuanto a esta relación lenguaje-sociedad, Brown y Levinson afirman que “El descubrimiento de los principios del uso del lenguaje puede coincidir enormemente con el descubrimiento de principios que organizan las relaciones sociales”

Como se mencionó en el párrafo anterior, para estos autores, las estrategias de cortesía cumplen la necesidad de conservar la *imagen* tanto de hablante como de oyente. La palabra *imagen* es la traducción del anglicismo *face*, que traducido literalmente al español sería *cara*; podemos decir entonces, que *imagen* es nuestra *cara* o *prestigio social* que cada uno intenta cuidar. Esta *imagen* consta de dos dimensiones. “Una es la *imagen positiva*, que es la preocupación de una persona por que los demás piensen bien de él o de ella, que consideren que realiza una contribución positiva al mundo social. Al mismo tiempo, toda persona desea preservar un cierto grado de autonomía, un “espacio” en el cual tener libertad de acción y el derecho de no ser coaccionado. Este aspecto del prestigio, debido a que reclama el derecho de no coerción, es la *imagen negativa*”. (Blum-Kulka, 2000: 83)

La noción de *imagen pública*, en este enfoque, es universal, tal concepción constituye una de las principales críticas que ha recibido esta teoría; sin embargo así como es claro que esta noción de imagen pública no es igual en todas las culturas, como dice al respecto Escandell (1996: 149), “lo que varía de una cultura a otra son los elementos particulares que configuran en cada caso los rasgos que constituyen la imagen pública deseable”. Por esto, podemos decir que esta noción es perfectamente aplicable a cualquier cultura si se tienen en cuenta estos

elementos particulares que la configuran de manera única. Cabe destacar, que de esta concepción deriva toda la teoría de Brown y Levinson, pues de la necesidad de salvaguardar esta *imagen pública* proceden todas las estrategias de cortesía que apliquen los interlocutores. Si bien, estamos de acuerdo en la noción general de *imagen pública*, consideramos que no se puede desconocer que a esto se suma una serie de estrategias de tipo netamente lingüístico-pragmáticas (Briz, 2003) que tienen como fin lograr los propósitos comunicativos entre H y O.

Dentro del comportamiento estratégico de tipo social, entendemos que se vuelve fundamental tanto para *hablante* (H) como para *oyente* (O) el cuidar su prestigio social, manteniéndolo a través de actos de habla que permitan dicha tarea. En contexto, la interacción es una situación que se vuelve potencialmente conflictiva, “en donde la imagen se puede perder o degradar, los rituales de la interacción se encaminan a mantener o salvar la imagen propia y la de los demás a través de rituales de reparación o de compensación, si ha habido ofensa, o bien a través de rituales para evitar conflicto, particularmente visibles en la relación interpersonal pública.” (Calsamiglia y Tusón, 1999:160)

En la interacción comunicativa existen actos que afectan negativamente en menor o mayor grado a la imagen de H y O. Estos actos son denominados *Actos Amenazadores de Imagen* (AAI) y se pueden ordenar jerárquicamente de acuerdo al grado de daño que producen en la imagen de H u O; esta jerarquía está dada por condicionamientos sociales y características particulares de cada individuo.

Los *actos amenazadores de imagen* (AAI) se pueden dividir en cuatro tipos:

- Actos que amenazan la imagen positiva de H: son todos aquellos actos que pueden ser autodegradantes, por ejemplo, confesar, autocriticarse, etc.
- Actos que amenazan la imagen positiva de O: aquellos como insultar, burlarse, reprochar, refutar, et.
- Actos que amenazan la imagen negativa de H: son aquellos potencialmente abiertos a fracasar o bien aquellos que autolimitan la libertad de acción de H; por ejemplo, prometer, comprometerse, ofertar, etc.
- Actos que amenazan la imagen negativa de O: son aquellos que comprometen la libertad de acción de O, son impositivos; por ejemplo, ordenar, mandar, aconsejar, etc.

Ante estos AAI, tanto H como O son capaces de desplegar una serie de estrategias de cortesía que les ayudan a conseguir un actitud más favorable de su interlocutor. Asimismo, se cumple el principio que propone Lakoff (1973) “sé cortés” como un universal que permitiría el uso de estrategias de cortesía positiva y negativa.

Según Brown y Levinson, la elección de las estrategias de cortesía depende de tres factores o variables de contextualización universales, estos son:

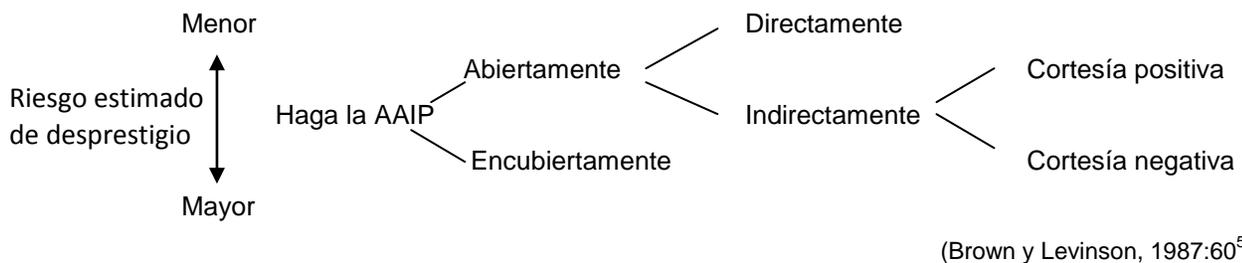
- I) El poder relativo (de H y O): constituye la relación vertical entre ellos.
- II) La distancia social (entre H y O): constituye la relación horizontal entre interlocutores.
- III) La jerarquía absoluta de los diversos AAI: significa el grado de imposición de un determinado acto con respecto a la imagen pública.

Todos estos elementos surgen de las relaciones sociales entre los interlocutores. El riesgo inherente de una *acción amenazadora de imagen*, se mide sumando todos estos factores:

$$\text{Riesgo (AAI)} \times = (D+P+J) \times$$

El grado de mantenimiento de la imagen estaría dado por la combinación de estas tres variables. Para Calsamiglia y Tusón (1999:166) “Esta fórmula ha sido criticada y es evidente que faltan elementos tan fundamentales como, por ejemplo, el grado de relación afectiva existente entre los interlocutores; pero se ha mostrado útil porque permite cuantificar el *coste* que tiene un acción para ambos interlocutores, y el *beneficio* que se puede conseguir a través de la aplicación de estrategias de cortesía”

A continuación, presentamos un cuadro resumen de los autores que plantea el riesgo de desprestigio de los AAI y el tipo de estrategia utilizada:



Una estrategia de cortesía ideal es la que evita todo AAI. Las posibilidades de estrategias, que derivan de la conjugación de todos los factores expuestos en el esquema anterior, según Brown y Levinson (1987), son cinco:

⁵ En Escandell, 1996: 150.

- I. *Estrategia abierta y directa*: si el riesgo potencial de dañar tanto la imagen de H como de O es mínimo, los hablantes manifiestan el acto de habla de manera directa. Por ejemplo, utilizando una forma imperativa como *Abran sus libros en la página ocho,*
 1. *Devuélvame el dinero que pagué por estos zapatos de mala calidad.*
 2. *Baja el volumen de la radio.*⁶

- II. *Estrategia abierta e indirecta, con cortesía positiva*: esta estrategia apunta a realzar la imagen positiva de O. Esto se realiza mostrando familiaridad, amistad y reciprocidad de la acción. Por ejemplo, en formas como *Tenemos que abrir el libro en la página ocho, ¿Puedes abrir el libro en la página ocho?*

- III. *Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa*: esta estrategia pretende satisfacer la imagen negativa de O, es decir, no limitar su libertad de acción. Según Escandell (1996: 152), “estas estrategias se orientan, sobre todo, en tres dimensiones: no limitar la libertad de acción del destinatario, pedir excusas u ofrecer compensaciones por la posible limitación; y distanciarse de la responsabilidad de haber realizado una petición”. Estas formas son las que convencionalmente se entienden en las sociedades como formas corteses. Por ejemplo, *¿Podrías abrir el libro en la página ocho, por favor?, Quería pedirte, si no te incomoda, que me traigas ese libro, Sería conveniente que leyeras ese capítulo del libro.* Son comunes aquí las formas indirectas interrogativas, los verbos en condicional, los mitigadores como por favor, disculpe, la negación, etc.; como,

1. *Por favor, ¿me podrías devolver el dinero que te presté?*

⁶ Ejemplos de actos de habla extraídos del cuestionario del presente estudio.

2. *Disculpe, ¿no podría entregarme los resultados de mis exámenes, por favor?*⁷

IV. *Estrategia encubierta*: con esta estrategia lo que se pretende es que E encubra su real intención comunicativa, pues considera que los riesgos a la imagen pública son muy elevados. Por esto la forma del acto será muy indirecta y desliga de responsabilidad a H de haber realizado un acto amenazador de imagen. Al realizar esta estrategia se contravienen las máximas de Grice. Por ejemplo, con generalizaciones como *Hay que abrir el libro en la página ocho*, o *Se necesita abrir el libro en la página ocho*; se contraviene la máxima de modo. Asimismo, con actos de habla que presenten ironías, se contraviene la máxima de calidad, como en:

1. *¿No creen que es demasiado tarde para seguir de visita?*
2. *¿No crees que no debería comer con las manos?*⁸

V. *Evitar el AAI*: cuando el H considera que el riesgo de la acción es demasiado elevado, lo que hace es evitar enunciar cualquier acto de habla con el fin de mantener en equilibrio su relación con O.

Es claro que al llevar esta clasificación a un contexto real de enunciación nos encontraremos con estrategias que no siempre estarán tan bien delimitadas, ni podrán suponerse que forman parte de solo una de las cuatro categorías. Por tal motivo, es preciso el análisis de cada acto de habla en particular y enmarcado en su situación de comunicación.

Si bien, coincidimos en los principios generales de la teoría de Brown y

⁷ Ejemplos de actos de habla extraídos del cuestionario del presente estudio.

⁸ Ejemplos de actos de habla extraídos del cuestionario del presente estudio.

Levinson, creemos fundamental, considerar los aspectos dejados de lado por los autores, tales como la familiaridad y afectividad entre los interlocutores. Además volvemos a destacar también, como ya lo han señalado otros autores, que las particularidades socio-culturales de cada país o comunidad se manifiestan también en este tipo de estrategias de cortesía. Por ejemplo, ¿cómo incide el tipo de relaciones sociales y cuáles son los objetivos que persiguen los hablantes al formular una petición? En términos generales, persiguen mitigar la AAIP; sin embargo, es claro también, que se persiguen un fin comunicativo específico (que O realice una acción determinada), teniendo en consideración cada uno de los elementos de la situación comunicativa y no perdiendo de vista la relación afectiva con el interlocutor. Por lo anterior, creemos que la forma cómo se configuran las relaciones sociales, nos permite postular que no solo es importante mitigar una acción que pueda verse como amenazante, sino que también, especialmente al tratarse de una relación socio-afectiva y cercana como un esposo o esposa, tío, abuelo, etc. el fin también puede incluir el ser amable y mostrarse cortés como una forma de demostración de afecto y cariño, lo que derivaría en el uso de enunciados corteses en donde predominan aquellos que utilizan la cortesía negativa.

A continuación, presentamos a modo de explicación, un cuadro esquemático de los autores (Brown y Levinson, 1987) que da cuenta de las diversas realizaciones posibles de enunciados, según el tipo de cortesía:

1. **Cortesía positiva** (abierta y con compensación para los deseos del oyente [el hablante (H) desea los deseos del oyente (O)]).

La cortesía positiva es una compensación dirigida a la imagen positiva del destinatario, a su deseo perenne de que sus deseos (o las acciones/adquisiciones/valores que resultan de ellos) se perciban como algo deseable. La compensación consiste en satisfacer parcialmente ese deseo comunicando que los propios deseos (o algunos de ellos) son en cierto sentido similares a los del destinatario (Brown y Levinson, 1987:101).

1.1. Apele al ´terreno común´

1.1.1. Exprese "X es admirable, interesante"

1. **Fíjese, atienda a O (a sus intereses, deseos, necesidades, bienes)**
2. **Exagere (interés, aprobación, simpatía con O)**
3. **Intensifique el interés hacia O**

1.1.2. Apele a la pertenencia del mismo grupo que O

4. **Use marcadores de identidad de grupo**

1.1.3. Apele al punto de vista, opiniones, actitudes, conocimiento, empatía comunes

5. **Busque el acuerdo**
6. **Evite el desacuerdo**
7. **presuponga/ suscite / manifieste el terreno común**
8. **Bromee**

1.2. Exprese que H y O son cooperativos

1.2.1. Indique que H conoce los deseos de O y los está teniendo en cuenta

9. **Manifieste o presuponga que conoce y se preocupa por los deseos de O.**

1.2.2. Apele a la reflexividad (si O desea [que tenga X] entonces O desea [que H tenga X])

10. **Ofrezca, prometa**
11. **Sea optimista**
12. **Incluya a ambos, H y O, en la actividad**
13. **Dé (o pida) razones**

- 1.2.3. Apele a la reciprocidad
 - 14. **Asuma o manifieste reciprocidad**
- 1.3. Colme los deseos de O (respecto a X)
 - 15. **Haga regalos a O (bienes, simpatía, comprensión, cooperación)**

2. Cortesía negativa: “La cortesía negativa es una acción compensatoria dirigida a la imagen negativa del destinatario: hacia su deseo de que no se dificulte su libertad de acción ni se estorbe su atención. Es la esencia del comportamiento respetuoso, del mismo modo que la cortesía positiva es la esencia del comportamiento ‘familiar’ y ‘distendido’” (Brown y Levinson, 1987).

- a) Abiertamente
- b) con compensación hacia el deseo de O de que no se le afecte

- 2.1. Sea directo
 - 1. **Sea convencionalmente indirecto**
- 2.2. No presuponga/asuma (los deseos de O)
 - 2. **Pregunte, no sea asertivo**
- 2.3. No coaccione a O
 - 2.3.1. Dele opciones para no actuar: sea indirecto; no asuma que O puede/quiere hacer A
 - 3. **Sea pesimista (asuma que seguramente O no va a hacer A)**
 - 2.3.2. Minimice la amenaza (Haga explícitos los valores G, P, D)
 - 4. **Minimice la imposición Gx**
 - 5. **Muestre deferencia**
- 2.4. Comunique que H no quiere afectar a O
 - 6. **Pida disculpas**
 - 7. **Impersonalice a H y O: evite la 1.^a y 2.^a personas del singular**
 - 8. **Plantee el AAI como una regla general**
 - 9. **Nominalice**
- 2.5. Compense otros deseos de O, derivados de la imagen negativa

10. **Plantee abiertamente que ha contraído una deuda con O, o que O no está en deuda con H**

3. **Cortesía encubierta:** “Se produce un acto comunicativo encubierto si se realiza de tal manera que no es posible atribuirle sólo una intención comunicativa clara” (Brown y Levinson, 1987).

3.1. Provoque implicaturas conversacionales a través de sugerencias desencadenadas por la violación de las máximas griceanas.

- a) Transgresión de la máxima de pertinencia
 - 1. **Dé indicios (motivos, condiciones para hacer A)**
 - 2. **Dé pistas asociativas**
 - 3. **Presuponga**
- b) Transgresión de la máxima de cantidad
 - 4. **Dé menos información de la necesaria**
 - 5. **Dé más información de la necesaria**
 - 6. **Use tautologías**
- c) Transgresión de la máxima de calidad
 - 7. **Use contradicciones**
 - 8. **Sea irónico**
 - 9. **Use metáforas**
 - 10. **Use preguntas retóricas**

3.2. Sea vago o ambiguo: transgresión de la máxima de manera

- 11. **Sea ambiguo**
- 12. **Sea vago**
- 13. **Generalice**
- 14. **Sea incompleto, use elipsis.⁹**

Cabe señalar, que la elección de una u otra estrategia de cortesía,

*⁹ Brown y Levinson, 1987 en Calsamiglia, Helena; Tusón, Amparo. Las cosas del decir, págs. 166-168, Ed. Ariel S. A., Barcelona, 1999.

está determinada por variados elementos que participan en la comunicación, elementos pragmáticos que de una u otra manera dan cuenta de cómo H y O “se afanan por evitar el conflicto y preservar la armonía interaccional mediante la indirección”. (Van Dijk, 2000:85).

2.7.3. Teoría de Geoffrey N. Leech

En el año 1983, G. N. Leech en su libro *Principles of Pragmatics* (Principios de pragmática) propone un único *principio de cortesía*, que se desarrolla en una serie de máximas, tal como la teoría griceana; es más, pretende ampliar las máximas de Grice y complementar el *principio de cooperación*.

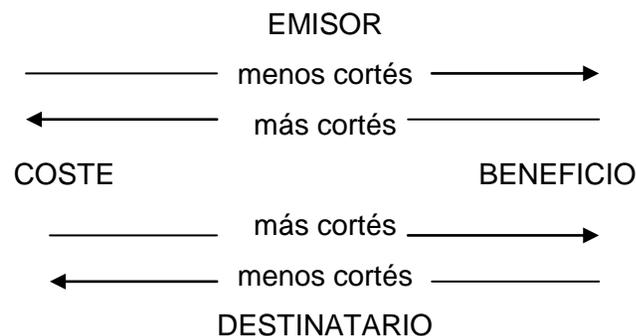
Según la teoría de Leech (1983), la cortesía se puede manifestar hacia dos direcciones: para mantener el equilibrio existente entre los interlocutores o para modificarlo hacia mejorar o aumentar la distancia entre ellos.

Según lo anterior, la cortesía viene siendo la forma de regular las relaciones interpersonales, “es precisamente el principio regulador de la distancia social y su equilibrio: gracias a ella, mantenemos o disminuimos la distancia social. Debe interpretarse y valorarse como el necesario punto de referencia que nos permite medir la adecuación entre el enunciado y el grado de distancia social que media entre los interlocutores”. (Escandell, 1996: 144). Siguiendo esto, se llamará a este tipo de cortesía, *cortesía relativa*, pues va a depender del tipo de relación social entre los interlocutores; también existe una *cortesía absoluta* la que será intrínseca a algunos actos de habla, como por ejemplo: las órdenes serían

inherentemente más descorteses; y los ofrecimientos, inherentemente más corteses.

Leech entiende la cortesía absoluta dentro de una escala de *coste* o *beneficio* por parte de emisor y destinatario. Por lo que se entiende que el enunciado es inherentemente más *descortés* si el *coste* para el destinatario es mayor y menor es su beneficio; por el contrario, se entiende que el enunciado es más *cortés* si el *coste* para el emisor es mayor y mayor el *beneficio* para el destinatario.

A modo de resumen de lo anterior, una tabla extraída de Escandell, 1996: 144.



De esta escala en términos de coste y beneficio, Leech establece cuatro categorías que se refieren a los diferentes actos de habla y su relación intrínseca con la cortesía, (Tomado de Escandell, 1996: 144):

- a. *Acciones que apoyan la cortesía*, es decir, que suponen un beneficio para el destinatario y un coste para el emisor; y por tanto mantienen o mejoran la relación social existente entre ellos. Se trata de acciones como 'agradecer', 'felicitar', 'saludar', 'ofrecer', 'invitar'...
- b. *Acciones prácticamente indiferentes a la cortesía*, es decir, en las que no hay un desequilibrio claro entre coste y beneficio para los interlocutores. El empleo de formas de cortesía relativas apoya la relación social. Es el caso de 'afirmar', 'informar', 'anunciar'...

c. *Acciones que entran en conflicto con la cortesía*, esto es, que implican algún tipo de coste para el destinatario; si quiere mantenerse o mejorarse la relación con el interlocutor, es necesario compensar la “descortesía” intrínseca de estas acciones por medio de otras formas de cortesía relativa que la mitiguen. En caso contrario, la relación corre el peligro de deteriorarse y aumentar la distancia entre los hablantes. No es difícil imaginar lo que ocurre cuando se pide algo sin la cortesía adecuada... como ejemplos de estas acciones podemos citar ‘preguntar’, ‘pedir’, ‘ordenar’...

d. *Acciones dirigidas frontalmente contra el mantenimiento de la relación entre los interlocutores*. En ellas, la cortesía relativa está fuera de lugar, porque pretenden acrecentar la distancia o destruir las relaciones existentes: ‘amenazar’, ‘acusar’, ‘maldecir’...

Estamos de acuerdo con la mayoría de los autores que opinan que estas categorías no son cerradas, sino que dependen de elementos situacionales, de la relación social entre los interlocutores, de los elementos paraverbales, entre otros. Así, la categoría b representa actos de habla que se dicen indiferentes a la cortesía, pero esto dependerá de variables extralingüísticas como las ya nombradas. Se puede hablar entonces de un “*continuum*” (Escandell 1996: 145).

En su teoría, Leech, basado en la clasificación anterior, establece que la cortesía puede ser *positiva o negativa*. La primera resultaría imprescindible para mantener las buenas relaciones entre los interlocutores; en cambio la segunda no tiene tal relevancia.

“La *cortesía negativa* consiste en minimizar la descortesía de las ilocuciones descorteses, y la (*cortesía*) *positiva*, en maximizar la cortesía de las corteses”. Leech, en Escandell 1996:145.

En la teoría de Leech, se propone una escala de coste–beneficio para determinar el grado de posible conflicto entre los interlocutores:

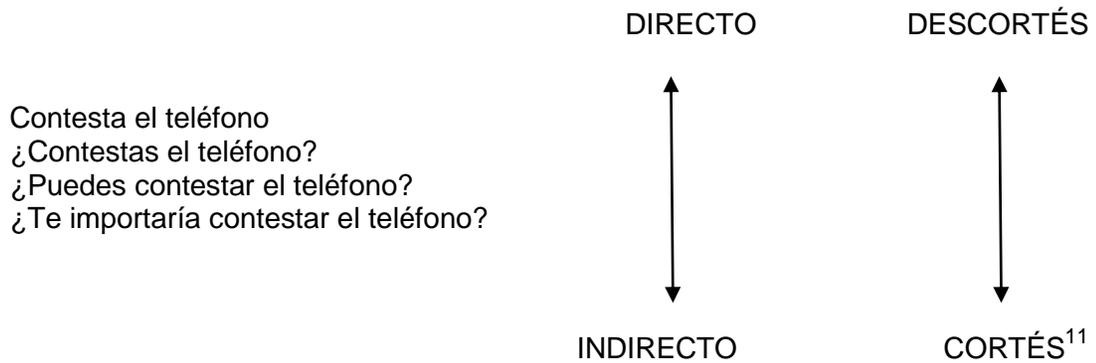
	DESTINATARIO	CORTESÍA
	Coste	Menor
	↑	↑
	↓	↓
	Beneficio	Mayor ¹⁰

Pela esas patatas
 Pásame el periódico
 Siéntate
 Diviértete
 Tómate otro canapé

Podemos notar en la tabla del autor, que a pesar de que todos los actos de habla están en modo imperativo, va cambiando el significado del acto directivo, pues va desde mayor costo para el destinatario <Pela esas patatas>, al mayor beneficio para él <Tómate otro canapé>. Según esto, mientras mayor sea el costo de la acción para el destinatario, mayor también menor es la cortesía del acto de habla en sí; en cambio, cuando el beneficio es mayor para el destinatario, la cortesía del acto de habla se hace superior.

Siguiendo con los actos de habla que *entran en conflicto con la cortesía*, se nos propone, también, una escala que señala el grado de indirección del acto de habla y su relación con la cortesía. Pues, de esta manera corroboramos que la cortesía se convertirá “en un principio que justifica el empleo de formas indirectas. *Éstas resultan más corteses porque no imponen una obligación, sino que ‘fingen’ abrir al oyente la posibilidad de realizar o no el acto solicitado*”. (Escandell, 1996:146). La tabla propuesta por el autor es la siguiente:

¹⁰ Leech, 1983:107, tomado de Escandell, 1996: 145.



Como podemos ver en la tabla anterior, según avanzan los actos de habla, se van haciendo más indirectos y al mismo tiempo más corteses, por este motivo, se justifica el uso de este tipo de actos, ya que el objetivo es mantener bien las relaciones entre los interlocutores. Este punto es absolutamente discutible, pues no se puede plantear una escala tan estricta que deje fuera el contexto de enunciación del acto de habla; además de los elementos no verbales y paraverbales que pueden cambiar radicalmente la fuerza ilocutiva de tal acto; por ejemplo, la última proposición de la escala *¿Te importaría contestar el teléfono?*, podría resultar muy descortés si el tono utilizado es enérgico, el volumen alto o está acompañado de algún gesto que implique enojo.

Leech (1983) propone para su *principio de cortesía* seis máximas que no fueron consideradas en las máximas generales *griceanas*, pues abarcan

¹¹ Leech, 1983:107, tomado de Escandell, 1996: 146.

elementos específicos de las relaciones interpersonales, por lo que se dice que establece un verdadero modelo de *retórica interpersonal*. Las máximas son (Tomado de Escandell, 1996: 146)

- I) *Máxima de tacto*: suponga que usted es el autorizado, y su interlocutor es quien debe autorizar.
- II) *Máxima de generosidad*: minimice su propio beneficio; maximice el beneficio de su interlocutor.
- III) *Máxima de aprobación*: minimice el desprecio hacia el otro; maximice el aprecio hacia el otro.
- IV) *Máxima de modestia*: minimice el aprecio hacia sí mismo; maximice el aprecio hacia el otro.
- V) *Máxima de acuerdo*: minimice el desacuerdo con el otro; maximice el acuerdo.
- VI) *Máxima de simpatía*: minimice la antipatía; maximice la simpatía.

Según estas máximas, el hablante debe tender siempre a maximizar los beneficios de su interlocutor en desmedro de los propios. Esta sería, de acuerdo a lo anterior, la única forma de mantener un equilibrio en sus relaciones sociales. Escandell (1996: 147) dice al respecto:

“La cortesía es, pues, un principio regulador de la conducta que se sitúa a medio camino entre la distancia social y la intención del emisor, haciendo posible el mantenimiento del equilibrio social entre los interlocutores a pesar de que la intención del emisor esté dentro de las calificadas como inherentemente descorteses. En este sentido, los mecanismos que emplea son estrategias dirigidas a reducir o evitar las tensiones en la interacción social”.

Aunque la teoría de Leech, se presenta como un enfoque social de la cortesía y es vista como un principio regulador de las relaciones sociales que se manifiesta a través de una serie de mecanismos estratégicos que utilizan los

hablantes, consideramos, al igual como muchos teóricos, que este enfoque, si bien intenta recoger los principios de Griceanos, expone una teoría demasiado extenuante, sobre todo por el elevado número de máximas que propone.

A pesar de lo anterior, y aunque no recogeremos este enfoque para nuestro estudio, reconocemos que los postulados de Leech han sido muy valiosos en el campo de la pragmática y, sin duda, se han vuelto un referente importante en el tema de la cortesía verbal. Es más, se puede decir que el principio fundamental de Leech “*Sé cortés*”, se podría aplicar también como principio que rige las relaciones interpersonales según las otras teorías sobre la cortesía verbal de tipo social, como la de Brown y Levinson.

2.8. Críticas al modelo de Brown y Levinson y nuevos aportes teóricos sobre la cortesía verbal

Se ha criticado fuertemente la visión un tanto pesimista sobre las relaciones sociales que presenta la teoría de Brown y Levinson y, por lo mismo, ha despertado algunos reparos entre los estudiosos, los que han llamado a este enfoque una concepción “agónica” de las relaciones sociales; como es el caso de Kerbrat-Orecchioni (1996)¹², quien propone, además de los actos amenazadores de imagen (AAI), *los actos de refuerzo de la imagen* (ARI), como los halagos, los agradecimientos, las felicitaciones, etc.; como actos que se realizan positivamente en una interacción personal y no solo como una compensación a un posible daño en la imagen.

Lo que más se ha criticado al modelo de Brown y Levinson sobre cortesía verbal es la *universalidad* de sus premisas, debido a que ya son variadas las investigaciones, especialmente desde un enfoque de la cortesía intercultural, como Wierzbicka (1985) estudiando la culturas eslavas, mediterráneas y australianas; Matsumoto (1989) en investigaciones sobre la sociedad japonesa; Blum Kulka (1992) en estudios sobre la cultura israelí; Haverkate (1994) estudiando a los españoles; Bravo (1996, 1999, 2001, 2003) en estudios sobre la sociedad sueca y la española. A estos investigadores se agregan otros más que han desechado la hipótesis universalista de Brown y Levinson, proponiendo

¹² Kerbrat-Orecchioni (1996) en Calsamiglia, Helena; Tusón, Amparo. *Las cosas del decir*, págs. 169, Ed. Ariel S. A., Barcelona, 1999.

nuevos enfoques para el estudio de la cortesía según características particulares y distintivas de cada cultura. Como lo afirma Haverkate:

“Aunque la cortesía se considera como una forma de comportamiento humano universal, es sabido que existe una serie de diferencias interculturales en lo que no sólo respecta a la manifestación formal, sino también a la función interactiva de las normas vigentes en cada cultura específica”. (1994:12)

Es precisamente este autor quien nos entrega nuevos aportes para la teoría de la cortesía verbal. Haverkate, desde un estudio intercultural, plantea una sustitución de los conceptos ya tradicionales de *cortesía positiva* y *negativa* por los de *solidaridad* y *distanciamiento*:

“Por lo que a la terminología se refiere, convendría sustituir cortesía positiva por cortesía de solidaridad y cortesía negativa por cortesía de distanciamiento, por ser estos términos más claros y más representativos de los conceptos que pretenden denotar”. (Haverkate, 1996:46)

Esta sustitución de conceptos obedece a un nuevo enfoque en la cortesía verbal que obedece a especificidades culturales que vienen reemplazar una visión universalista del comportamiento cortés. Siguiendo a Haverkate, podemos visualizar que la cultura chilena se caracteriza, entonces, por ser una cultura en donde predomina una cortesía de *distanciamiento*. Como lo afirma Albelda (2008)

“En cuanto a la cultura chilena, se valora el respeto y deferencia al ámbito y espacio personal de los demás, lo cual se releja en los usos lingüísticos”.

Como aportes fundamentales a este nuevo panorama teórico sobre la cortesía verbal, nos encontramos frente a una vertiente sociopragmática que se ha

encargado de posicionar la vertiente más social de la cortesía, teniendo en consideración todas las variantes socioculturales en las que se producen los intercambios comunicativos. Me refiero al Programa EDICE (Estudios del Discurso de la Cortesía en español)¹³ red de investigadores que se ha encargado del estudio de los diversos mecanismos y estrategias de cortesía que están presentes en las distintas variedades del español, dejando de lado una visión etnocentrista y empleando para ello una metodología sociolingüística o desde una pragmática sociocultural. Su directora, la investigadora Diana Bravo, señala lo siguiente sobre su perspectiva:

“Desde el momento en que se trata de observar el discurso de cortesía en diferentes ámbitos socioculturales ‘usuarios del español’, la orientación teórica general del programa es la sociocultural” (Bravo, 2003:8)

Es así como mediante los aportes de los investigadores de este programa entran en conflicto conceptos habituales de *cortesía positiva* o *negativa*, pues como dice su directora al respecto:

“A mi parecer el problema reside en que los aspectos negativo y positivo de la imagen social, están acotados socioculturalmente y son adecuados para ser aplicados a algunas comunidades de habla inglesa”.¹⁴

Es así como Bravo (1999, 2003) ante los conceptos de *imagen social positiva* y *negativa*, propone los de *imagen de autonomía* e *imagen de filiación*. La

¹³ El programa EDICE constituye una red de investigadores que pertenece al Departamento de Español, Portugués y Estudios Latinoamericanos de la Universidad de Estocolmo, Suecia. Este programa está dirigido por la doctora Diana Bravo y lo integran investigadores tanto europeos como americanos.

¹⁴ Página web Programa EDICE, <http://edice.org/acerca-del-programa/>

autora las denomina “categorías vacías”, pues “deberán ser rellenas por cada comunidad de habla”. Estas categorías se definen de la siguiente manera:

“a.- autonomía: abarca todos aquellos comportamientos que están relacionados con cómo una persona desea verse y ser vista por los demás como un individuo con contorno propio dentro del grupo.

b. afiliación: agrupa a aquellos comportamientos en los cuales se refleja cómo una persona desea verse y ser vista por los demás en cuanto a aquellas características que la identifican con el grupo” (Bravo 1999, 2003:106)

Según esta perspectiva, entonces, para poder evaluar un comportamiento como cortés o descortés será necesario rellenar estos conceptos con los contenidos que integran la imagen social de los interlocutores, así también poder comprender cómo se configuran las relaciones sociales entre ellos y la relación de ellos con respecto a su sociedad.

Para poder saber cómo cada comunidad de habla se comporta con respecto a estas dos categorías de autonomía y afiliación es necesario partir de lo que Bravo denomina (1999, 2003) “*hipótesis sociocultural*”, que “extralingüísticamente contribuye a crear ‘expectativas’ acerca de lo que potencialmente puede ser evaluado como cortés, descortés o neutral en esa situación” (Bravo, 2003:104). Esto se refiere a una serie de *supuestos o conocimientos de partida* que incluye “los conocimientos acerca de cómo se conciben las relaciones interpersonales en la sociedad y/o grupo social al cual se pertenece”. Estos conocimientos, compartidos por los interlocutores, son los que influyen el intercambio comunicativo.

Según Bravo, estos conocimientos de partida pueden provenir de diversas fuentes: de nuestra experiencia como hablantes e integrantes de una determinada comunidad de habla, de trabajos en corpus de habla en contextos similares, de fuentes escritas, de test cuantitativos, de test de hábitos sociales, test intersubjetivos, etc.

Según estos postulados, la sociedad española en situaciones comunicativas de negociación, su imagen de autonomía se caracteriza por la expresión de autoafirmación y la autoestima, estos conceptos se relacionan a que el hablante español desea mostrarse original y consciente de sus cualidades positivas; esto le permite expresar sus opiniones de forma persuasiva y destacarse del grupo (Bravo, 1996; Hernández Flores, 1999). Con respecto a la imagen de afiliación, los españoles consideran el contenido de confianza como fundamental en sus interacciones (Bravo, 1996; Hernández Flores, 1999).

Si seguimos, entonces esta “*hipótesis sociocultural*” en lo relativo a la sociedad española, los postulados de Brown y Levinson de *imagen positiva* e *imagen negativa*, claramente no son compatibles con los de autonomía y filiación de Bravo; pues, tomando en cuenta que la sociedad española al realizar un acto de habla como la petición, tiende al uso de imperativos (Haverkate, 1994) y a una menor atenuación (Puga, 1997), podríamos sostener -según Brown y Levinson- que se trata de una sociedad menos cortés o más descortés que la chilena, que sí utiliza más la atenuación y que en ella predominan formas convencionales indirectas para realizar una petición (Puga, 1997).

Claramente, lo anterior nos puede llevar a errores o malos entendidos; así

como prejuicios con respecto al nivel de cortesía de una cultura. Siguiendo a Puga:

“Muchas expresiones lingüísticas –al igual que muchas actitudes de los españoles- resultan chocantes e incluso agresivas al latinoamericano que por primera vez viene a España. Saber que en rigor no lo son, porque no han sido proferidas con esa intención y porque entre los interlocutores españoles no surten tal efecto, es de vital importancia si consideramos que al hablar el hombre busca preservar su propia imagen y cuidar la de su interlocutor”. (1997: 57)

Es por este motivo, entonces, que es indispensable poder partir de la *hipótesis sociocultural* en lo relativo a la sociedad chilena que nos pueda dar contenidos sobre la imagen del hablante chileno para no caer en etnocentrismos que nos inducen a errores y, peor aún, a prejuicios y *juicios* con respecto a los comportamientos lingüístico-pragmáticos de los hablantes.

Así como diversos autores han comprobado que la hipótesis universalista de Brown y Levinson no es adecuada para describir los intercambios comunicativos de todas las sociedades; asimismo, otros prestigiosos investigadores como Moreno Fernández (2005) o Blas Arroyo (1994, 2003, 2004) han aplicado exitosamente esta teoría en el español peninsular, claro está, con las pertinentes acomodaciones culturales. Coincidiendo con estos últimos autores, hemos considerado para nuestra investigación, en principio, los términos cortesía positiva y negativa de Brown y Levinson, así como el de imagen (*face*), por supuesto, hemos tenido por necesario el análisis de estos conceptos a la luz de

sus respectivas acomodaciones sociopragmáticas mencionadas ya en la hipótesis de este estudio.

Entonces, esta visión desde la pragmática cultural, a mi entender, se presenta como supuestos complementarios a la propuesta general de Brown y Levinson, y no significa un retroceso en esta teoría sobre la cortesía, pues es indudable su influencia en los estudios pragmáticos contemporáneos. Entonces, a pesar de sus detractores, es innegable su aporte al estudio de la cortesía verbal, aunque es fundamental revisar los nuevos enfoques teóricos que la complementan con aspectos dejados de lado por Brown y Levinson y, sobre todo, con la integración de elementos culturales específicos de cada sociedad.

Si bien, creemos que la teoría de cortesía como estrategia social, que proponen Brown y Levinson nos sirve para configurar el tipo de estrategia más común a utilizar por los hablantes chilenos, de acuerdo a las cuatro posibilidades que les presentamos en nuestro cuestionario; por sobre todo, nos interesa relacionar las particularidades socioculturales de los hablantes chilenos con las formas de realizar el acto de habla directivo de la petición. Es por eso que, en este estudio, se ha enfatizado el análisis pragmático de la cortesía verbal dentro de cada situación de comunicación (Albelda, 2008), dando importancia fundamental al rol social que cumplen los interlocutores y a la imagen social que los interlocutores tienen de sí mismos y de su imagen con respecto a otros hablantes chilenos. (Bravo, 1996, 2003).

3. METODOLOGÍA

Para la recolección de los datos de esta investigación, se realizó un cuestionario de respuestas cerradas. Este instrumento ha sido muy utilizado en los estudios sobre cortesía (Blum-Kulka, House y Kasper, 1989) y, a pesar de las constantes críticas que recibe, se ha constituido como un instrumento fundamental en la obtención de datos para investigaciones de este tipo.

Aunque el método etnográfico, se considera el más apropiado para la recolección de datos recogidos en contextos *naturales*, no está exento de polémicas y problemas, como lo es la llamada *paradoja del observador* de Labov (1972: 209-210), pues, no obstante el objetivo de toda investigación lingüística es descubrir la manera en la que habla la gente cuando no está siendo observada de manera sistemática, paradójicamente, sólo podemos obtener los datos a través de una observación sistemática. Es así como cualquier método de investigación tiene el peligro del *sesgo* por parte del investigador, por lo que creemos que nuestra técnica utilizada posee amplia validez investigativa.

Para el cuestionario utilizado, la técnica consiste en presentar, por escrito, una descripción de situaciones comunicativas simuladas, entonces se les pide a los informantes que imaginen esas situaciones y completen las respuestas que exige cada situación o pregunta.

Con el fin de realizar un estudio contrastivo, de tipo sociopragmático, para el análisis de los resultados se dividió a los informantes según tres variables:

- Edad: 18-35; 36-55; 55 y más.
- Sexo: hombre / mujer
- Nivel de instrucción: Enseñanza Básica, Enseñanza Media, Estudios Técnicos, Estudios Universitarios.

Asimismo, el análisis de los resultados se configura a partir de diversos tipos de relaciones sociales entre los interlocutores, relaciones que dan origen, según variables como *poder o jerarquía y familiaridad*, a la distancia social entre ellos. Cada tipo de relación determina esta distancia social y, a la vez, la distancia lingüística que establecerán. Entonces, para la presentación de los resultados obtenidos, según el tipo de relación entre los interlocutores, se han establecido tres grandes grupos:

- A. Relaciones horizontales, de tipo simétricas.
- B. Relaciones verticales de tipo asimétricas (H mayor *poder* que O).
- C. Relaciones verticales de tipo asimétrica (H menor *Poder* que O).

Para el análisis estadístico de los datos obtenidos, se utilizó el programa R, Development Core Team, 2010.¹⁵

¹⁵ R Development Core Team (2010). R: A language and environment for statistical computing. R Foundation for Statistical Computing, Vienna, Austria. ISBN 3-900051-07-0, URL <http://www.R-project.org>.

3.1. Informantes

Para esta investigación sociopragmática, los cuestionarios fueron aplicados a 200 personas del sector urbano de la ciudad de Valparaíso, Chile. Sus edades fluctuaron desde los 18 a los 75 años, de ellos 65 son de sexo masculino y 130 de sexo femenino. La aplicación se realizó durante los meses de junio y julio del año 2010.

De los 200 cuestionarios aplicados fueron considerados solamente 195 para el estudio, ya que cinco de ellos se descartaron por tener preguntas sin contestar o porque los datos personales no estaban claros al momento de tabularlos.

Los informantes fueron enfrentados a diez situaciones comunicativas diversas en donde debían realizar el acto de habla directivo de la petición. Ellos debieron optar entre cuatro alternativas, seleccionando aquella que correspondiera al acto de habla que más se acercara a su manera de formular la petición. Cada una de las situaciones comunicativas es prototípica de los diversos contextos situacionales a los que se podrían enfrentar los hablantes chilenos; asimismo, cada alternativa corresponde a un tipo de estrategia utilizada por parte del hablante, las que detallarán a continuación.

3.2. El cuestionario

2.1 Descripción del cuestionario

Cada uno de los informantes recibió, de manera individual y en formato impreso, un cuestionario de respuesta cerrada, con diez preguntas de cuatro alternativas cada una.

Las preguntas consistieron en diez situaciones comunicativas, las que se pueden agrupar en tres, según las relaciones de poder y solidaridad existentes entre hablante (H) y oyente (O).

1. El primer grupo de situaciones (3, 4, 5 y 10), agrupa aquellas en las que se dan relaciones simétricas entre H y O. Como se trata de situaciones en que la petición se debe realizar a un amigo, hermano, compañero de trabajo y pareja. Existe mayor solidaridad entre ambos y más confianza al plantear la petición. Es decir, existe menor riesgo en dañar *la imagen pública* de O.
2. En el segundo grupo (situaciones 2, 6 y 9), se presentan relaciones asimétricas entre H y O, ya que la petición se debe realizar a una persona desconocida (vendedor, chofer y desconocido menor en rango etario que el emisor) y el hablante se encuentra con mayor poder y rango que el oyente; además, encontramos menos solidaridad entre ellos. Aquí el riesgo de dañar la *imagen pública* de O es mayor, pero

como no hay relación ni confianza podría ser más descortés al realizar su acto de habla.

3. En el tercer grupo (situaciones 1, 7 y 8), se presentan relaciones asimétricas, pero esta vez es el oyente quien tiene mayor poder y rango. En estas situaciones, la petición va dirigida a un superior o jefe, médico y abuelo. También existe menos solidaridad entre las partes. Aquí el riesgo de dañar la *imagen pública* de O es superior, aunque dependerá del grado de confianza e intimidad entre los hablantes.

Por otro lado, cada una de las cuatro alternativas tiene rasgos comunes en cada situación comunicativa presentada y corresponde, según Brown y Levinson (1987), a *estrategias de cortesía* utilizadas por el Hablante:

1. La alternativa A se caracteriza por ser una *estrategia abierta e indirecta con cortesía negativa*. La forma que se utiliza es un acto de habla indirecto, expresado en una interrogación y, como tal, daña la imagen negativa de O. Además el enunciado contiene un *desactualizador*, pues se inicia con el verbo Poder en condicional; además tiene, al final de la proposición, un modificador interno, funcionando como atenuador léxico: POR FAVOR.

Alternativas A dentro del cuestionario:

- a) ¿Podría entregarme el formulario para la beca de intercambio que me prometió, por favor?
- a) Por favor, ¿me podría devolver el dinero que pagué por estos zapatos?
- a) Por favor, ¿podrías bajar un poco el volumen de la radio?
- a) Por favor, ¿podrían irse, ya que quiero descansar?
- a) Por favor, ¿me podrías devolver el dinero que te presté?
- a) Por favor, ¿podría subir el vidrio porque tengo frío?
- a) Por favor, ¿podría entregarme los resultados de los exámenes?
- a) Por favor, abuelo, ¿podría(s) abrir la puerta, ya que están golpeando?
- a) Por favor, ¿podrías esperar tu turno y colocarte al final de la fila?
- a) Por favor. ¿Podrías traerme los cubiertos ya que no están en la mesa?

2. La alternativa B se caracteriza por ser una *estrategia encubierta* que, mayoritariamente, presenta ironía. Su forma es la de una interrogación negativa, y si bien que tiene como intención presentar una forma muy indirecta, este acto de habla daña la imagen negativa del O, pues mayoritariamente nos encontramos con acciones que se enunciarán con molestia y probablemente se recibirán de la misma forma. Se ha recurrido a esta forma, pues dentro de las opciones es la menos cortés y a pesar de que la teoría nos dice que enmascara o disimula su verdadera intención (Brown y Levinson), estas son proposiciones que al insertarlas en una situación comunicativa concreta, se vuelven *una acción amenazadora de la imagen pública (AAIP)*.

Alternativas B dentro del cuestionario:

- b) ¿No cree Ud. que ya ha pasado tiempo suficiente para que me entregue los papeles de la beca que me prometió?
- b) ¿No cree usted que me está estafando al venderme estos zapatos de tan mala calidad?
- b) ¿No te das cuenta de que el volumen de la radio está demasiado alto?
- b) ¿No creen que es demasiado tarde para seguir de visita?
- b) ¿No crees que ha pasado tiempo suficiente desde que te presté el dinero?
- b) ¿No cree Ud. que hace mucho frío para tener la ventana abierta?
- b) ¿No cree Ud. que ya he esperado suficiente y aún no me entrega los resultados de mis exámenes?
- b) ¿No se (te) da (s) cuenta de que están tocando a la puerta, abuelo?
- b) ¿No crees que eres muy descarado(a) a colocarte al comienzo de la fila?
- b) ¿No crees que no debería comer con las manos?

3. La alternativa C corresponde a una *estrategia abierta y directa*, es decir, un acto de habla sin estrategias de cortesía que puede presentar mayor riesgo de daño de la imagen del oyente, según el contexto de cada situación comunicativa. Se presentará en forma imperativa y sin ningún elemento atenuador.

Las alternativas C dentro del cuestionario:

- c) Debe entregarme el formulario que me prometió para la beca de intercambio.
- c) Devuélvame el dinero que pagué por estos zapatos de mala calidad.
- c) Baja el volumen de la radio.

- c) Váyanse, porque necesito descansar.
- c) Devuélveme el dinero que te presté.
- c) Suba el vidrio de su ventana.
- c) Entrégueme los resultados de mis exámenes, ya que estoy apurado(a).
- c) Abra (e) la puerta, abuelo.
- c) Debes esperar tu turno y colocarte al final de la fila.
- c) Trae los cubiertos que se te olvidaron.

4. Finalmente, la alternativa D es también una estrategia de tipo *abierta e indirecta con cortesía negativa*; pero, a diferencia de la alternativa A, el enunciado se inicia con un *procedimiento acompañante*, que se clasifica dentro del grupo de las *reparaciones*, esto es, el marcador de cortesía con función de atenuador sintáctico interno *disculpe*; luego, la proposición presenta una forma interrogativa que comienza con el mitigador interno negativo *no*; asimismo, posee un *elemento desactualizador de tipo modal*, pues utiliza el verbo PODER en condicional.

Las alternativas D dentro del cuestionario:

- d) Disculpe, ¿no podría entregarme los papeles para la beca de intercambio que me prometió?
- d) Disculpe, ¿no podría devolverme el dinero que pagué por estos zapatos que se rompieron?
- d) Disculpa, ¿no podrías bajar el volumen de la radio?
- d) Disculpen, ¿no podrían irse pronto? Estoy muy cansado(a) y quiero dormir.
- d) Disculpa, ¿no podrías devolverme el dinero que te presté?

- d) Disculpe, ¿no podría subir el vidrio de la ventana ya que tengo frío?
- d) Disculpe, ¿no podría entregarme los resultados de mis exámenes, por favor?
- d) Disculpe (a), abuelo, ¿no podría(s) abrir la puerta, por favor?
- d) Disculpa, ¿No podrías esperar tu turno y colocarte al final de la fila?
- d) Disculpa, ¿no podrías traerme los cubiertos?

Cada una de estas alternativas refleja, según nuestro criterio, las principales estrategias de cortesía utilizadas en Chile al realizar el acto directivo de la petición, esto es: principalmente, mediante una estrategia abierta e indirecta con cortesía negativa (o de distanciamiento, Haverkate 2003, 2004), pues esto se fundamenta en la cultura y en cómo se establecen las relaciones sociales en Chile. Se ha preferido optar por dos tipos de alternativas que consideren este tipo de estrategia *abierta e indirecta, con cortesía negativa*, pues consideramos que son más convencionales en nuestro país, ya que, como sociedad, tendemos hacia la atenuación (Puga, 1997; Albelda, 2008).

3.2.1. Cuestionario entregado

La presentación del cuestionario ha sido redactada considerando la fórmula de tratamiento *tú*, debido a que, mayoritariamente, entre encuestador e informantes existe cierto grado de conocimiento y familiaridad. Asimismo, se pretende generar algún grado de confianza al momento de aplicar este instrumento.

CUESTIONARIO

Soy alumna del programa de doctorado en Filología de la Pontificia Universidad Católica de Chile, en convenio con la Universidad de Valladolid (España). Estoy realizando una investigación, para mi tesis doctoral, sobre algunos actos de habla indirectos en el español de Chile.

El presente cuestionario tiene por objetivo explorar en qué situaciones comunicativas los chilenos prefieren utilizar actos de habla indirectos.

Las respuestas de la encuesta van a ser tratadas de forma anónima y el uso del resultado de la encuesta será exclusivamente para fines académicos.

Te pido que leas atentamente las situaciones que se presentan a continuación y elijas la alternativa que más se acerque a tu forma de realizar una petición.

DATOS DEL INFORMANTE

- | | | | |
|--------------------------------|---------|--------|-----------|
| 2. Sexo: | M | F | |
| 3. Edad: (Colocar N° de años): | 18-35 | 36-55 | 55 y más: |
| 4. Sector donde vive: | Urbano: | Rural: | |

3. Tu hermano(a) ha subido demasiado el volumen de la radio; para pedirle que lo baje, tú le dices:
- a) Por favor, ¿podrías bajar un poco el volumen de la radio?
 - b) ¿No te das cuenta de que el volumen de la radio está demasiado alto?
 - c) Baja el volumen de la radio.
 - d) Disculpa, ¿no podrías bajar el volumen de la radio?
4. Estás celebrando tu cumpleaños en tu departamento o casa. Ya son las tres de la mañana y quieres que tus invitados se retiren porque estás cansado(a); tú les dices:
- a) Por favor, ¿podrían irse, ya que quiero descansar?
 - b) ¿No creen que es demasiado tarde para seguir de visita?
 - c) Váyanse, porque necesito descansar.
 - d) Disculpen, ¿no podrían irse pronto? Estoy muy cansado(a) y quiero dormir.
5. Le prestas \$10.000 a un compañero de trabajo o de estudios. Han pasado dos semanas, y aún no te devuelve el dinero; se lo pides diciendo:
- a) Por favor, ¿me podrías devolver el dinero que te presté?
 - b) ¿No crees que ha pasado tiempo suficiente desde que te presté el dinero?
 - c) Devuélveme el dinero que te presté.
 - d) Disculpa, ¿no podrías devolverme el dinero que te presté?
6. Vas en un taxi o colectivo sentado(a) en los asientos traseros y el conductor lleva la ventana abierta. El día está muy frío y quieres pedirle que la cierre; tú le dices:
- a) Por favor, ¿podría subir el vidrio porque tengo frío?
 - b) ¿No cree Ud. que hace mucho frío para tener la ventana abierta?
 - c) Suba el vidrio de su ventana.
 - d) Disculpe, ¿no podría subir el vidrio de la ventana ya que tengo frío?

7. Te encuentras en la consulta del médico para que te entregue los resultados de unos exámenes que te realizaste. Él se demora en entregar los resultados porque habla por teléfono desde hace 10 minutos. Tú deseas pedirle que termine de hablar por teléfono y te entregue el diagnóstico, ya que estás apurado(a) y ansioso(a); se lo pides diciendo:

- a) Por favor, ¿podría entregarme los resultados de los exámenes?
- b) ¿No cree Ud. que ya he esperado suficiente y aún no me entrega los resultados de mis exámenes?
- c) Entrégueme los resultados de mis exámenes, ya que estoy apurado(a).
- d) Disculpe, ¿no podría entregarme los resultados de mis exámenes, por favor?

8. Te encuentras en una cena familiar, golpean la puerta y tu abuelo se encuentra más cerca de ella que tú. Entonces le pides que abra la puerta de la siguiente forma:

- a) Por favor, abuelo, ¿podría(s) abrir la puerta, ya que están golpeando?
- b) ¿No se (te) da (s) cuenta de que están tocando a la puerta, abuelo?
- c) Abra (e) la puerta, abuelo.
- d) Disculpe (a), abuelo, ¿no podría(s) abrir la puerta, por favor?

9. Te encuentras en una larga fila de un banco para cobrar un cheque. Entonces ves cómo una persona más joven que tú se coloca, de forma descarada, en un puesto que casi llega a la caja. Le quieres pedir que espere su turno y se coloque donde le corresponde, o sea, al final de la fila; lo haces diciendo:

- a) Por favor, ¿podrías esperar tu turno y colocarte al final de la fila?
- b) ¿No crees que eres muy descarado(a) a colocarte al comienzo de la fila?
- c) Debes esperar tu turno y colocarte al final de la fila.
- d) Disculpa, ¿No podrías esperar tu turno y colocarte al final de la fila?

10. Tu esposo (a) o pareja te trae el almuerzo a la mesa y se olvida de los cubiertos. Se los pides diciendo:

- a) Por favor. ¿Podrías traerme los cubiertos ya que no están en la mesa?
- b) ¿No crees que no debería comer con las manos?
- c) Trae los cubiertos que se te olvidaron.
- d) Disculpa, ¿no podrías traerme los cubiertos?

4. ANÁLISIS DE LOS DATOS

El tipo de investigación que se realizó en este trabajo corresponde al denominado Descriptivo, ya que de acuerdo a Hernández et al. (1998), los estudios Descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de aspectos medurables, los cuales son medidos para así describir lo que se investiga.

Esta investigación se basa en un diseño no experimental, (Hernández, et.al, 1998), debido a que no existe manipulación deliberada de las variables; es decir no se hacen variar intencionalmente las variables independientes, sino más bien, consiste en observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. En la investigación no experimental (también denominada ex post facto), el investigador se encuentra con que ya han ocurrido las causas (variables independientes) y sus consecuencias (variables dependientes). Cuando esto es así, se suele denominar al diseño como ex post facto retrospectivo, dado que tanto las causas como las consecuencias ya se han realizado.

A continuación se reportan los resultados del análisis descriptivo de los datos recopilados a través del cuestionario aplicado a 195 personas.

La siguiente tabla muestra la distribución de las personas encuestadas de acuerdo al Nivel de Instrucción que poseen y tramo de edad. Se puede apreciar que un mayor número de personas tienen estudios universitarios (119), lo que representa un 61% con respecto al total de encuestados. En relación a la edad de los encuestados, el tramo con mayor frecuencia absoluta (118) es entre 18 y 35 años de edad.

Nivel de Instrucción	18 - 35	36 - 55	55 Y MÁS	Total	Porcentaje
BÁSICA		1	3	4	2%
MEDIA	14	24	10	48	25%
ESTUDIOS TÉCNICOS	12	9	3	24	12%
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	92	22	5	119	61%
Total	118	56	21	195	
Porcentaje	61%	29%	11%		

TABLA N° 1: Número de personas según Nivel de Instrucción y Edad

Con respecto a la distribución por género, la Figura 1. muestra que el 67% de los encuestados corresponde a género femenino y el 33% a masculino.

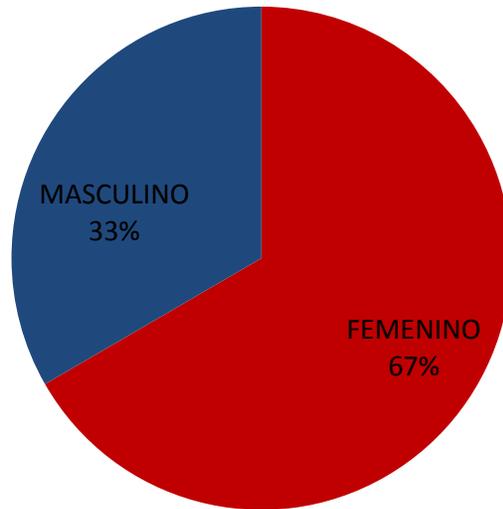


Figura 1.-Distribución de Encuestados según Género

4.1. Análisis descriptivo: resultados generales

Las siguientes figuras (2.-5.), representa el número de peticiones utilizadas por los encuestados de acuerdo al Tipo de relación entre los interlocutores. Se aprecia que la mayor utilización es la ALTERNATIVA A, *estrategia abierta e indirecta con cortesía negativa* (**Figura 2.**); y con menor utilización es la ALTERNATIVA B, *estrategia encubierta (ironía)*, (**Figura 3.**)

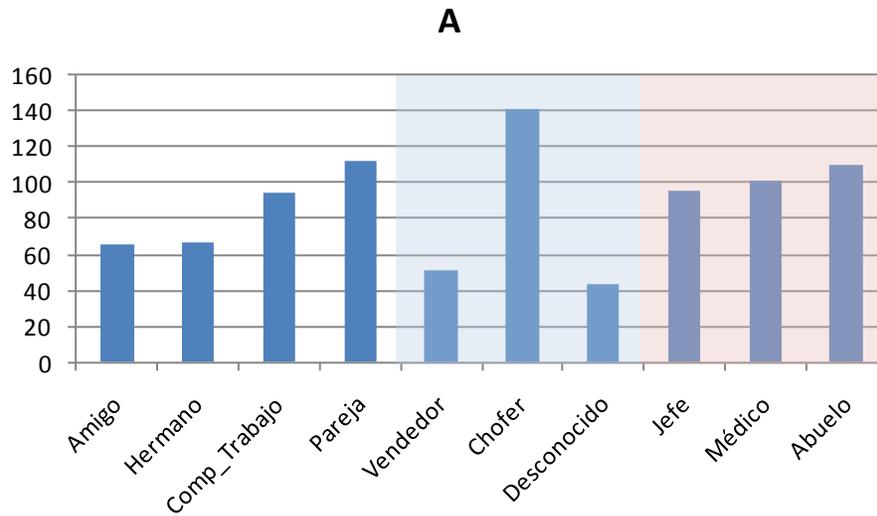


Figura 2.-Número de Alternativas A, estrategia *Abierta e indirecta, con cortesía negativa*, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

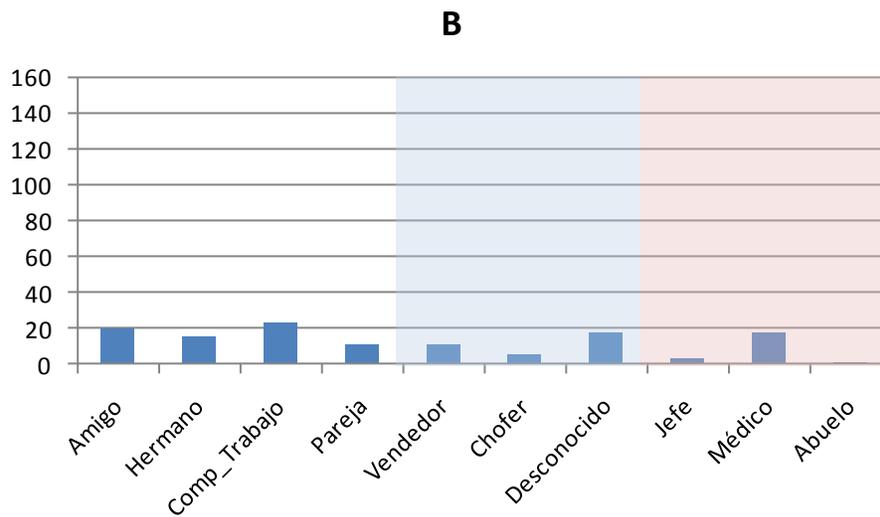


Figura 3.-Número de Alternativas B, estrategia *Encubierta (ironía)*, agrupada por Tipo de relación entre H-O

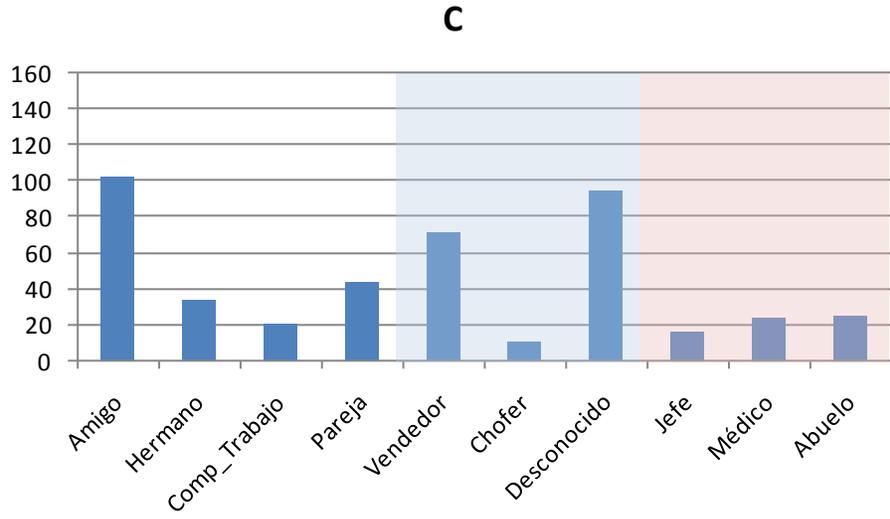


Figura 4.- Número de Alternativas C, estrategia *Abierta y directa*, agrupada por Tipo de relación entre H-O

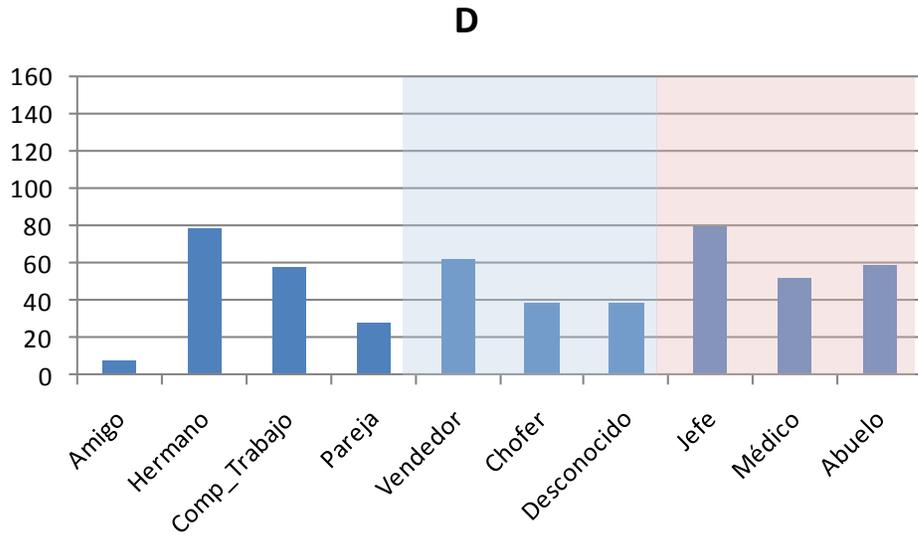


Figura 5.- Número de Alternativa D, estrategia *Abierta e indirecta, con cortesía negativa, CON NEGACIÓN*, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

Podemos ver que los resultados generales reflejan un predominio por las alternativas que representan a las estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa, que corresponden a las alternativas A y D. Esto significa que, en principio, la hipótesis que guía esta investigación y que sostiene que *en la realización del acto de habla directivo de la petición, los hablantes chilenos; a medida que sus relaciones sociales son más asimétricas; prefieren estrategias de cortesía abiertas e indirectas, con cortesía negativa*, se estaría cumpliendo, pues mayoritariamente vemos una tendencia hacia dichas estrategias.

Esta situación lingüístico-pragmática, es distinta a lo que sucede en la sociedad española, pues según Hank Haverkate (1994, 2003, 2004) en ella existe un predominio de estrategias de cortesía positiva, lo que constituiría su “centro de gravedad”; esto significa que la forma de configurar sus relaciones sociales es diferente a la sociedad chilena, es más, el mismo autor dice que en el ámbito de las peticiones el español prefiere un imperativo escueto, que es una forma representativa de una cultura orientada hacia la solidaridad; aquí subyace un “principio pragmático general: en las sociedades donde predomina una etiqueta de solidaridad se sobreentiende el derecho de reducir la libertad de acción del interlocutor”. (Hank Haverkate, 2003) En cambio, podemos ver, a nivel general, que la sociedad chilena muestra un comportamiento lingüístico-pragmático, con respecto al acto de habla de la petición, diferente, pues no solo vemos que existe un predominio de las estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa, en el caso de las relaciones asimétricas, sino que esto también abarca las situaciones de comunicación en las cuales los interlocutores poseen una relación social

simétrica. Es decir, se visualiza, a nivel general que la sociedad chilena sí tiende hacia la cortesía de distanciamiento (Haverkate, 2004; Albelda, 2008; Albelda y Briz, 2010), en donde los actos de habla como la petición se presentan mayoritariamente atenuados.

Todo lo anterior se analizará a partir de cada una de las relaciones sociales entre los interlocutores y en relación a cada situación comunicativa en particular; pues resulta poco riguroso realizar conclusiones generales sin efectuar primero dicho análisis, lo que se complementará con estudios de tipo sociopragmático que considerará las variables edad, nivel de instrucción y sexo.

4.2. Resultados y análisis según el tipo de relación entre los interlocutores

Dentro de las diez situaciones comunicativas que presenta el cuestionario, nos encontramos con distintos tipos de relaciones sociales, que dan origen según *poder o jerarquía* y *familiaridad* entre los interlocutores, a la distancia social. Cada tipo de relación determina esta distancia social y, a la vez, la distancia lingüística que establecerán.

Presentamos los resultados obtenidos según el tipo de relación entre los interlocutores. Para ello han sido divididos en tres grandes grupos: primero, relaciones de tipo horizontal –simétricas-; luego de tipo verticales en donde H se encuentra con mayor *poder* que O; y, finalmente, relaciones asimétricas de tipo vertical, en donde H se encuentra con menor *poder* que O.

4.2.1. Relaciones horizontales, de tipo simétricas

En la Figura 6., podemos ver los resultados obtenidos en relación a la situación comunicativa que establece la petición entre amigos. Notamos que la estrategia más utilizada es la abierta y directa (C), con un 52%, y la menos utilizada es la alternativa D (4%), que corresponde a la estrategia abierta e indirecta con cortesía negativa (Con negación).



Figura 6.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a amigos

Situación: Estás celebrando tu cumpleaños en tu departamento o casa. Ya son las tres de la mañana y quieres que tus amigos se retiren porque estás cansado(a); tú les dices:

Notamos que cuando las relaciones son más simétricas y existe un alto grado de familiaridad, las estrategias preferidas por los hablantes chilenos son abiertas y directas, pues el 54% piensa que no necesitan de mitigadores, ni de la

indirección para formular la petición ante amigos, por lo que las estrategias de tipo indirectas, y sobre todo la que presenta mayor cortesía (D) es la menos utilizada con un 4%. La diferencia es significativa, ya que la alternativa C representa más del 50% de las preferencias. Esto está en directa relación con la características de estos actos de habla directivos y la actitud de los hablantes; pues, por el grado de confianza que existe entre los amigos, ellos no sienten que deban mantener a *salvo* su relación de amistad y una petición directa con uso de imperativo no daña su *imagen pública*, es decir, no necesitan ser mayormente corteses, por lo que eligen una estrategia directa que asegure que se cumpla la meta comunicativa.

Si comparamos estos resultados con estudios sobre el uso de la petición entre amigos por parte de hablantes españoles, Hernández Flores (2003), utilizando un cuestionario en el que también se plantean diversas situaciones comunicativas, pero de respuesta abierta, nos muestra que un 65,2% de los hablantes prefirieron peticiones indirectas de tipo convencional (verbo en condicional, formas interrogativas como puedes, podrías, etc.), y un 21% realizó una petición directa. Agrega, además que un 42% utilizó el atenuador, *por favor*, y solo un 2%, prefiere *disculpa*; agregamos a esto que un 63,7% no realiza ninguna justificación para realizar su petición. La autora llega a la conclusión de que los informantes sobreentienden que existe una relación de confianza, por lo que no necesitan justificar su petición, ya que esta acción no se ve como un acto amenazante por parte de los hablantes españoles. Destaca que la preocupación por la *imagen negativa* de *O no tiene cabida* en esta petición. Podemos notar que, si bien, los porcentajes son diferentes petición directa de los chilenos 52% y de los

españoles 21%, el conjunto de la información que nos entrega la investigación de Hernández Flores, coincide con nuestro análisis, pues, es evidente que en la medida que existe mayor confianza y cercanía por parte de los interlocutores, la posibilidad de que el grado de cortesía baje, es mayor.

Asimismo, si analizamos el contexto de la situación comunicativa, no podemos dejar de considerar que se trata también de que H tiene está cumpliendo el rol de anfitrión y O de invitado, por lo que se supone tiene el derecho de terminar la reunión social cuando él lo estime conveniente y, en ese sentido, indirectamente se encuentran en una situación socialmente más compleja, ya que son sus invitados y sus amigos al mismo tiempo, por lo que al realizar la petición para que se retiren de su casa puede sentirse con mayor *Poder*. No podemos dejar de mencionar que es el cumpleaños de H, por lo que el realizar una petición a través de un acto de habla directo es válido en ese contexto situacional.

Como se observa en la **figuras 7 y 8**, cuando las peticiones van dirigidas a un *Hermano* o a un *Compañero de trabajo*, las preferencias van por la utilización de actos de habla corteses, pues alcanzan más de un 70% entre las alternativas A y D, siendo la de mayor preferencia la alternativa D, es decir, el acto de habla indirecto con mayores estrategias de cortesía.

Petición dirigida a un Hermano

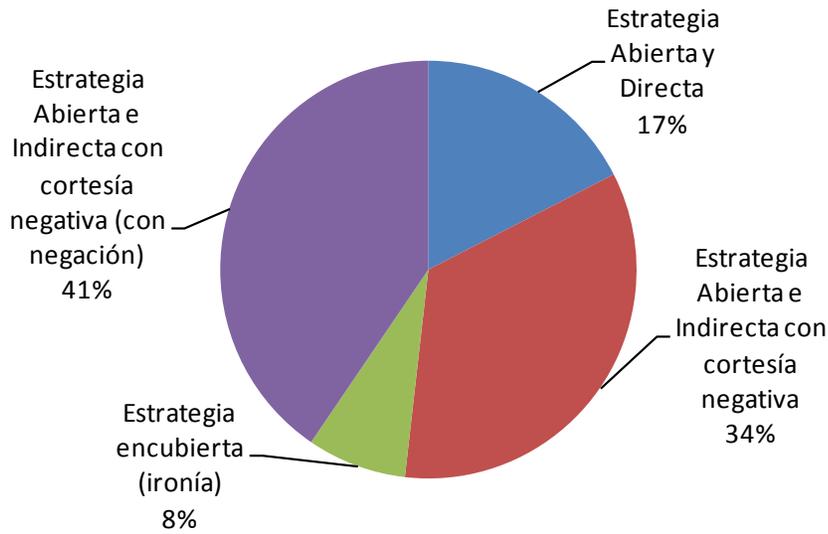


Figura 7.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Hermano

Situación: Tu hermano(a) ha subido demasiado el volumen de la radio; para pedirle que lo baje, tú le dices:

Petición dirigida a un Compañero de Trabajo

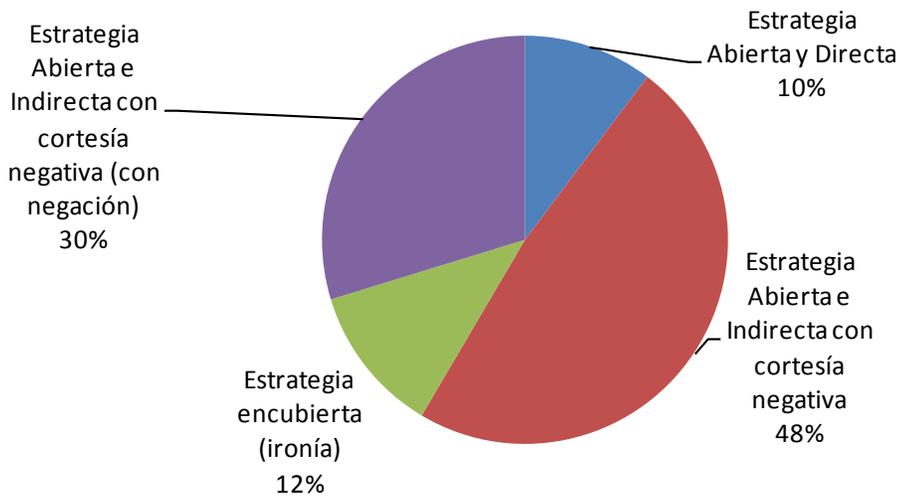


Figura 8.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Compañero de Trabajo o de Estudios

Situación: Le prestas \$10.000 a un compañero de trabajo o de estudios. Han pasado dos semanas, y aún no te devuelve el dinero; se lo pides diciendo:

Se aprecia cómo las preferencias se inclinan por actos de habla más corteses, siendo que nos encontramos con relaciones sociales de tipo horizontales en donde se supone la cortesía no sería estratégicamente tan necesaria; sin embargo, vemos que la petición directa solo alcanza un 10%. En el caso de las relaciones entre hermanos, podemos agregar que, si bien es cierto, las preferencias se inclinan por los actos de habla más corteses e indirectos, al momento de aplicar las encuestas, muchos de los hablantes manifestaron que uno de los elementos fundamentales es el tono y el volumen utilizados al momento de la enunciación, por lo que agregaban que, si bien las alternativas elegidas fueron A y D mayoritariamente, agregarían un tono de voz molesto y un volumen alto a su enunciado. Esto significa, por lo tanto, que no podemos interpretar que prefirieron los actos de habla más corteses, sino aquellos actos indirectos convencionales, que mediante recursos paralingüísticos se pueden transformar en actos bastante descorteses.

Cuando se trata de peticiones formuladas a *Compañeros de trabajo*, en donde se supone que las relaciones son de tipo simétricas y con un grado de familiaridad, que podría ser alto. Podríamos inferir que los interlocutores prefieren mantener sus relaciones sociales en bastante equilibrio, ya que en un 48% prefieren la alternativa A. Lo que también nos indica esta información es que a pesar de que prefieren utilizar actos indirectos corteses, no consideran que deban utilizar más atenuación como en D, que solo alcanza un 30%. Resulta interesante que es el porcentaje de alternativas B (estrategia encubierta con ironía) es de un 12%, que aunque no es alto, sí es significativo, pues es el más alto de este grupo;

esto se podría explicar porque la situación nos plantea que H se ha visto perjudicado por O, ya que le debe dinero prestado hace dos semanas, por lo tanto, este 12% nos muestra que probablemente al sentir ese daño personal, no crean necesario ser cortés.

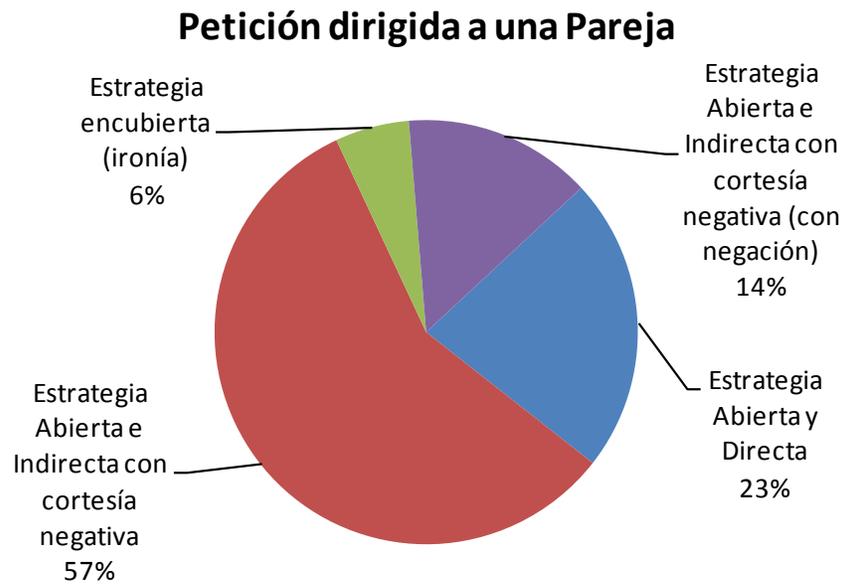


Figura 9.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a la Pareja

Situación: Tu esposo (a) o pareja te trae el almuerzo a la mesa y se olvida de los cubiertos. Se los pides diciendo:

Cuando la petición va dirigida a la *Pareja* (*esposo/a, novio/a, etc.*), es la alternativa A (57%), la más utilizada, en segundo lugar está la alternativa C con un 23%. Esto se explica, también, porque debido a la relación de tipo afectiva, se intentará mantener un equilibrio social y personal, y se elige mayoritariamente la estrategia que no daña la imagen de O, porque de ser así, podría perjudicar directamente a H. Este tipo de comportamiento social, pone en crisis, en alguna

medida, la teoría sobre cómo se configuran las relaciones sociales según Brown y Levinson, pues se evidencia aquí que H no solo elige una estrategia que no perjudique o dañe a O, sino que, como ya lo dijimos, es H quien elige una estrategia indirecta, con cortesía negativa para salvaguardar el posible daño a su propia imagen: el no parecer descortés a la persona que ama (Hernández Flores, 2002).

Si consideramos los factores que configuran el nivel de cortesía, según Brown y Levinson: *Poder*, *Distancia* y *Jerarquía*, es en este grupo de relaciones presentadas en donde O no tiene un Poder superior que H, por lo que la relación es simétrica; en cuanto a la Distancia de tipo social, apreciamos un alto grado de familiaridad en este tipo de relaciones (amigos, hermanos, compañeros de trabajo, parejas); y, existe un alto riesgo de desprestigio de las peticiones enunciadas. Según esto, al calcular la repercusión esperada de esta *acción amenazadora de la imagen pública* (AAIP), podríamos suponer que se preferiría la estrategia de tipo abierta y directa en todos los casos; sin embargo, esto no es así, solamente en la relación amigo/amigo predomina en un 52% la preferencia de tal estrategia, en todas las demás si bien es porcentaje de elección de esta estrategia no es tan bajo (17%, 10% y 23%), no es significativo con respecto al grupo total y nos lleva a reflexionar en que cada tipo de relación social es particular y que las relaciones sean de tipo simétricas, en Chile, no necesariamente representa que se tendrá un comportamiento lingüístico más directo, por lo menos, en el caso de las peticiones. Esto también podría tener una explicación relacionada con el grado de convencionalidad de las formas indirectas en Chile, lo que forma parte de nuestras

particularidades socio-culturales que nos diferencian de otras culturas similares, como la española, por ejemplo, en que estudios comprueban que en la *conversación coloquial española* (Briz, 2003), existe un uso menor de elementos atenuadores (Aunque esto para el investigador Antonio Briz no significa que los españoles en sus conversaciones de tipo espontánea y cotidiana, sean descorteses). Entonces, al aplicar la fórmula P, D y J, nos encontramos con resultados que no se condicen con los esperados según la teoría de Brown y Levinson, pues, en lugar de elegir la estrategia abierta y directa, mayoritariamente (excepto relación amigo/amigo), hay una tendencia hacia las estrategias abiertas e indirectas con estrategia negativa. Como dijimos antes, esto se explicaría por el tipo de configuración de los roles sociales, y en este caso, socio-afectivo que tenemos en Chile. Esto se relaciona directamente con ser, la sociedad chilena, una cultura que tiende hacia la cortesía de distanciamiento, pues en términos de relaciones sociales, existe un respeto y deferencia al otro, incluso, entre amigos, como lo demuestran los resultados.

Si relacionamos la fórmula anterior y el resultado de las preferencias de la estrategia encubierta, sí encontramos un mayor porcentaje de alternativas B, pues es el más alto de los tres grupos. Si bien los porcentajes son 10 %, 8%, 12% y 6%, es bastante significativo con respecto a los otros grupos de relaciones asimétricas entre H y O. Esto sí se puede explicar a partir de los factores como *Poder* y *Distancia* que intervienen en este tipo de relaciones, pues en relaciones de tipo simétricas es socialmente permitido utilizar ironías al darse el contexto de confianza y familiaridad necesarias. Si bien, se supone que la estrategia

encubierta se realiza con el fin de disimular o enmascarar la verdadera intención de H. En el caso particular de este tipo de relaciones, la intención de H es clara para O, en acciones como *¿No te das cuenta de que el volumen de la radio está demasiado alto?*, o *¿No creen que es demasiado tarde para seguir de visita?*, la intención comunicativa de H es que O realice una acción determinada, lo que sucede en este caso es que debido al alto grado de confianza, O lo interpreta de manera graciosa y amigable y no como una AAIP. Esto tiene relación también con lo que plantea Briz (2003), sobre que en este tipo de relaciones familiares y de amigos, es posible también la *descortesía*.

Es por esta razón que quizás en Chile, al realizar una petición a una persona muy cercana y querida se sigan utilizando formas corteses, con atenuadores, lo que no coincide con fórmula de Brown y Levinson (P, D y J), pues es resultado de tales particularidades socioculturales de los hablantes chilenos (Puga, 1999; Albelda, 2008) que les permite no solo tener en cuenta el uso de la cortesía como estrategia social y atenuadora, sino que también como una forma de expresión de realidades afectivas que comprometen lingüísticamente tanto al hablante como al oyente.

4.2.2. Relaciones verticales de tipo asimétricas (H mayor *poder* que O)

En el segundo grupo de relaciones sociales, agrupamos aquellas en que se manifiestan ciertos roles sociales como vendedor/cliente y chofer/pasajero; así como una relación que presenta asimetría en cuanto al grado de familiaridad como

lo es el caso de H con un desconocido de menor rango etario. En estos tipos de relaciones podemos ver que H se encuentra en una situación de mayor *Poder* con respecto a sus interlocutores y mayor es también la *Distancia* social entre ellos.

Se aprecia en la **Figura 10** que cuando la petición va dirigida a un *Vendedor*, la estrategia abierta y directa (C) es la más utilizada (36%), junto con la alternativa D (32%).

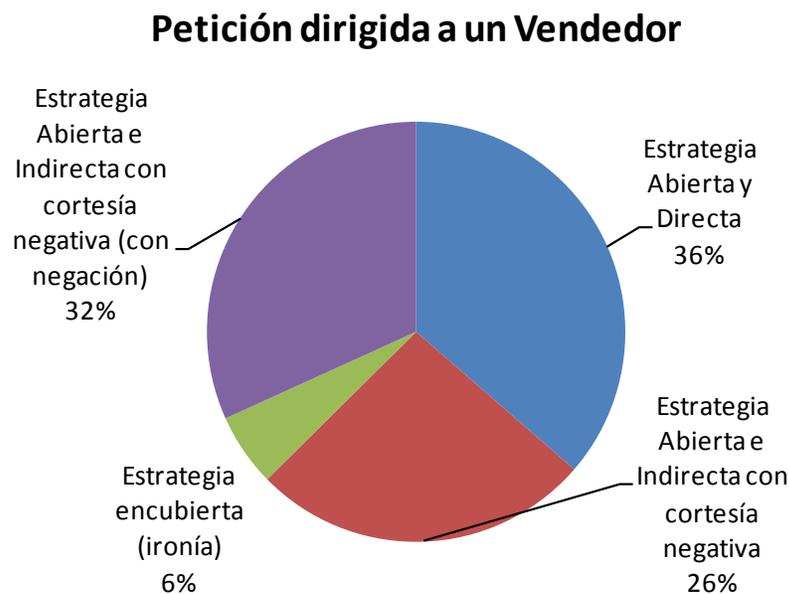


Figura 10.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Vendedor

Situación: Te compraste unos zapatos que, en su primera postura, se rompieron en un costado; para pedir el reembolso del dinero, tú le dices al vendedor:

Como podemos ver en el gráfico, existe muy poca diferencia entre los porcentajes de preferencias entre C (36%) y D (32%), lo que nos dice que los hablantes que prefirieron la estrategia abierta y directa representada en la proposición: *Devuélvame el dinero que pagué por estos zapatos de mala calidad,*

tienen claro que su relación con O es de tipo vertical y que ellos están en una situación de superioridad en cuanto a *Poder*; a pesar de esto, debemos considerar también el porcentaje total de preferencias en cuanto a A y D que suman un 58%, esto quiere decir que a pesar de que sea H el perjudicado en el contexto presentado, elige actos de habla indirectos y corteses de tipo convencional. Pues, aunque el que se vea tremendamente perjudicado con la situación es el emisor - pues en el cuestionario se propone que los zapatos vendidos por O son de mala calidad y se rompen al colocárselos por primera vez -; debido a esta situación, el hablante se ve en la obligación de pedir la devolución del dinero, que es su derecho como consumidor. Ante esto, entonces, los hablantes chilenos, prefieren mantener en equilibrio su relación con el vendedor, esto también de manera estratégica, pues desean que se cumpla la devolución del dinero por la compra de los zapatos. Tenemos, entonces, que la elección de las estrategias por parte de H tiene directa relación, una vez más, con el cumplimiento de la meta comunicativa (Briz, 2003) que persigue H.

Cuando la petición va dirigida a un *Chofer*, como se observa en la **Figura 11**, es la alternativa A (72%), la que obtiene la mayoría de las preferencias.

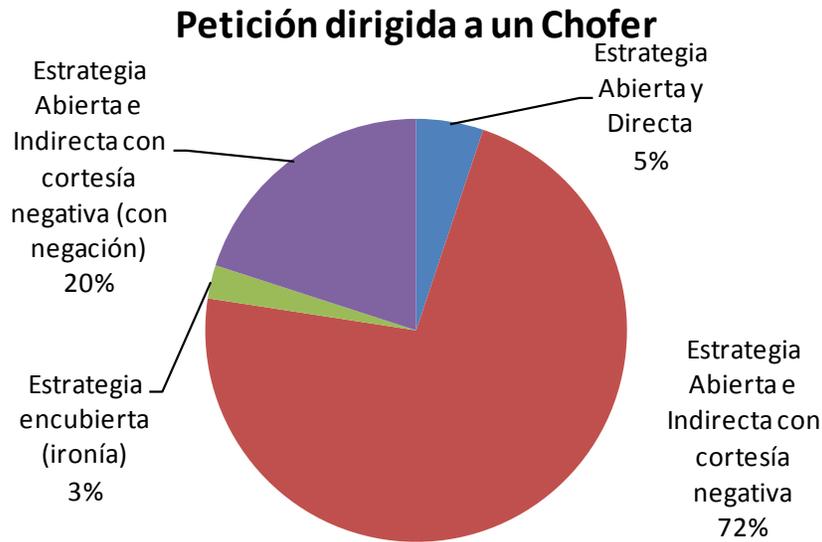


Figura 11.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Chofer

Situación: Vas en un taxi o colectivo sentado(a) en los asientos traseros y el conductor lleva la ventana abierta. El día está muy frío y quieres pedirle que la cierre; tú le dices:

Podemos notar, que cuando el interlocutor es un chofer de colectivo, la preferencia por una estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa es altísima. Entre A y D suman un 92%, lo cual indica que los hablantes chilenos prefieren ser muy corteses cuando se trata de esta situación, a pesar de que ellos tengan mayor *Poder* que su interlocutor, es un contexto difícil, pues si se pide de manera descortés que cierre la ventana, el chofer, que es el conductor, podría molestarse y pedir al pasajero que se baje del automóvil, por lo que H desea evitar cualquier molestia a O. Esto significa que será muy cortés, aunque no utilizará tantos atenuadores como en la alternativa D (20%), lo que indica que es consciente de esta relación asimétrica que lo pone socialmente por sobre O y

utilizará toda su competencia pragmática para elegir, mayoritariamente (72%), la forma más convencional de formular una petición en Chile (alternativa A).

La última situación de este grupo de relaciones asimétricas en que H posee mayor *Poder* que O, corresponde a la petición dirigida a un *Desconocido menor en rango etario*. Se aprecia en la **Figura 12**, que es la alternativa C la más utilizada (49%) y la estrategia encubierta (ironía) es la menos utilizada (9%).

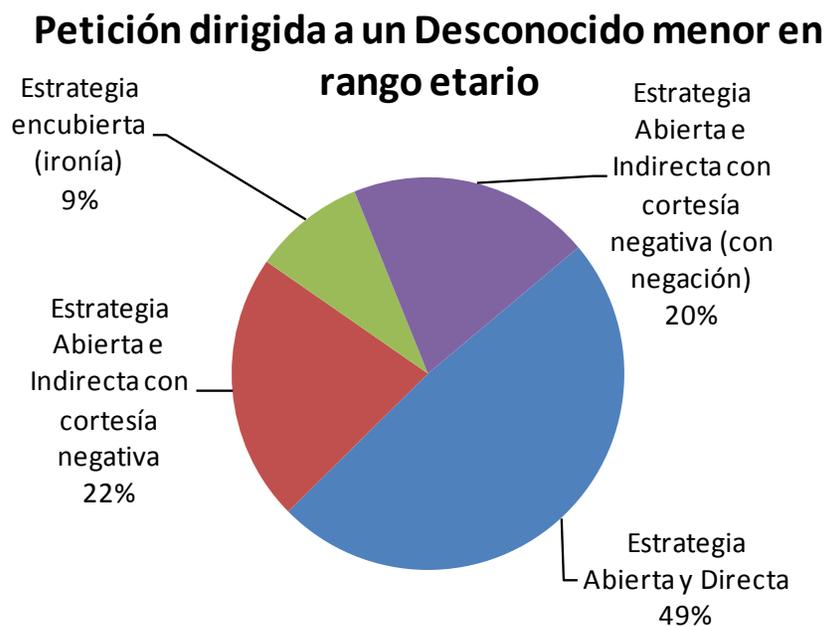


Figura 12.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Desconocido menor en rango etario

Situación: Te encuentras en una larga fila de un banco para cobrar un cheque. Entonces ves cómo una persona más joven que tú se coloca, de forma descarada, en un puesto que casi llega a la caja. Le quieres pedir que espere su turno y se coloque donde le corresponde, o sea, al final de la fila; lo haces diciendo:

Si analizamos la situación comunicativa, nos encontramos con un contexto que le es adverso a O, ya que él ha incurrido en una práctica sancionada

socialmente, que es el no respetar el turno en la fila de un banco y querer pasar antes que las personas que están esperando su turno de manera ordenada. Esto nos lleva a pensar, de acuerdo a los resultados obtenidos, que H es consciente de esta situación por lo que elige, en un 49%, la estrategia abierta y directa, ya que no pretende salvaguardar la imagen pública de este desconocido que ha realizado una acción reprochable, por lo que no necesita ser cortés.

A pesar de que un 49%, elige la alternativa C, llama la atención que entre las alternativas A y D sumen un 42%, lo que no es un porcentaje menor, pues presenta una diferencia poco significativa con el porcentaje de C. Esto se debe complementar con la información adicional obtenida al aplicar nuestro cuestionario, ya que en ese momento fue donde muchos de los informantes que optaron por las opciones A o D, comentaron que agregarían al acto de habla un tono irónico o una voz enérgica, lo que resta cortesía a la acción. Si bien este estudio se centra en las preferencias lingüísticas de los hablantes, como ya dijimos en el marco teórico, no podemos dejar de lado los elementos paraverbales que inciden en la realización del acto de habla de la petición, ya que de ello depende, como lo acabamos de comprobar, el grado de cortesía de dicho acto. Es entonces como nos encontramos con peticiones convencionales que cumplen con todos los elementos formales para ser un acto de habla cortés; no obstante, son los elementos paraverbales como la entonación, el volumen, etc. los que, finalmente, nos van a ayudar a la interpretación correcta de tales actos. Por esto incluiremos, con el fin de complementar y avalar nuestra investigación, aquella información anexa que nos entregaron los hablantes al momento de la aplicación

del cuestionario. Cabe destacar, que no en todas las situaciones los hablantes hicieron algún tipo de comentario, sino solo en aquellas que ellos consideraron importante argumentar sus preferencias, haciendo uso de su competencia comunicativa y estratégica.

En este segundo grupo de relaciones sociales (vendedor, chofer, desconocido menor en edad), que son de tipo asimétrica, nos encontramos con que las preferencias son bastante heterogéneas según el tipo de relación específica que se da con O y, además, es fundamental el contexto situacional y sociocultural que incide en la selección de una de las alternativas por parte de H. es así como en el caso de formular una petición a un desconocido de menor edad, no se cumple la hipótesis planteada en esta investigación, pues a pesar de las variables *Poder* y *Distancia* entre H y O, que hacen que se configure una relación asimétrica, existe un 49% de preferencias por estrategias de tipo abierta y directa, lo que comprueba lo postulado anteriormente: que la fórmula de cortesía *P*, *D* y *J*, no debe considerarse como una fórmula cerrada, pues debe integrar elementos particulares de cada situación de comunicación.

4.2.3. Relaciones verticales de tipo asimétrica (H menor *Poder* que O)

En el tercer grupo de relaciones interpersonales (jefe, médico y abuelo), nos encontramos con roles sociales perfectamente determinados, en los cuales se pueden dar relaciones mayoritariamente asimétricas, en las que O es quien tiene mayor *Poder* relativo y en el caso de las relaciones entre subordinado-a/superior y

paciente/médico, nos encontramos con roles en los que se asume una distancia social, la que podría variar según el grado de familiaridad entre los interlocutores. (valiosa información que no consideró nuestro estudio). En el caso de la relación nieto-a/abuelo, la situación cambia, pues el factor *Distancia*, posee ciertos matices de familiaridad y confianza que podrían incidir en los resultados.

Destaca en la **Figura 13** que cuando la petición va dirigida a un Superior o Jefe, las estrategias más utilizadas, con un alto porcentaje de las preferencias, son las abiertas e indirectas, con cortesía negativa, es decir, A 49% y D 41%. En este caso, los factores P, D y J actúan de manera lógica, pues mientras la relación se hace más asimétrica en cuanto a los ejes sociales de tipo vertical y horizontal, las estrategias elegidas son aquellas que pueden mitigar el peligro de esta *acción amenazadora de imagen (AAI)*. En el caso del rol jefe/subordinado, se entiende claramente que los hablantes chilenos desean mantener en equilibrio tal relación y que no dañarían la imagen pública de aquella persona de la cual depende su trabajo, estudios, etc. Todo lo anterior es coherente con el 8% de preferencias que recibió la alternativa C, es decir, la estrategia abierta y directa: *Debe entregarme el formulario que me prometió para la beca de intercambio.*

Petición dirigida a un Superior o Jefe

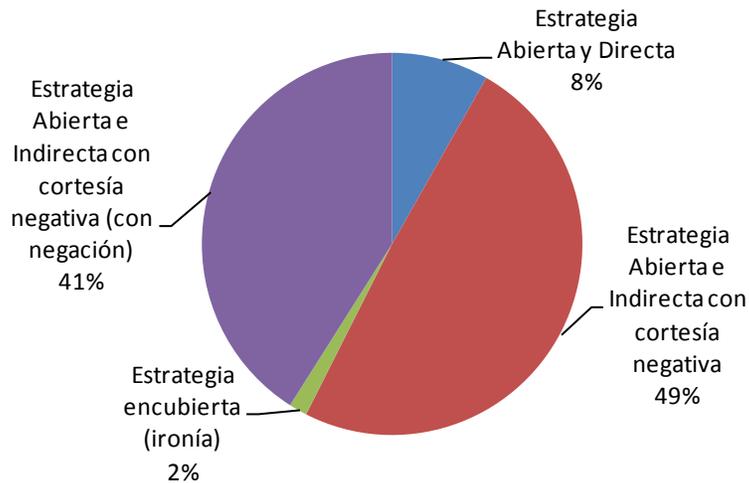


Figura 13.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Jefe o Superior

Situación: Tu jefe o superior te ofrece una beca o pasantía a EEUU. Sin embargo, aún no te entrega el formulario de postulación que prometió darte hace un mes; ante esta situación, tú le dices:

Solo un 2%, los hablantes chilenos prefirieron la alternativa B que presenta ironía, pues esta acción significa una amenaza mayor para la imagen de los oyentes. Este resultado nos lleva a comprobar la postura de Escandell (1995: 52) que afirma que “lo más indirecto no es, necesariamente, lo más cortés”. En caso de nuestro cuestionario, el enunciado *¿No cree Ud. que ya ha pasado tiempo suficiente para que me entregue los papeles de la beca que me prometió?*, es un acto de habla indirecto que, de acuerdo a la situación comunicativa presentada, no es cortés; lo que nos lleva nuevamente a pensar en que la clasificación de Brown y Levinson en cuanto a los tipos de estrategias para mitigar el peligro de una AAIP, debe ser más abierta e incluir elementos contextuales que no han sido considerados, por ejemplo el contexto situacional y sociocultural.

Cuando la petición va dirigida a un Médico (**Figura 14**) se aplica las estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa –Alternativas A y D- con mayor frecuencia relativa. Entre ambas suman un alto porcentaje de las preferencias, 79%.

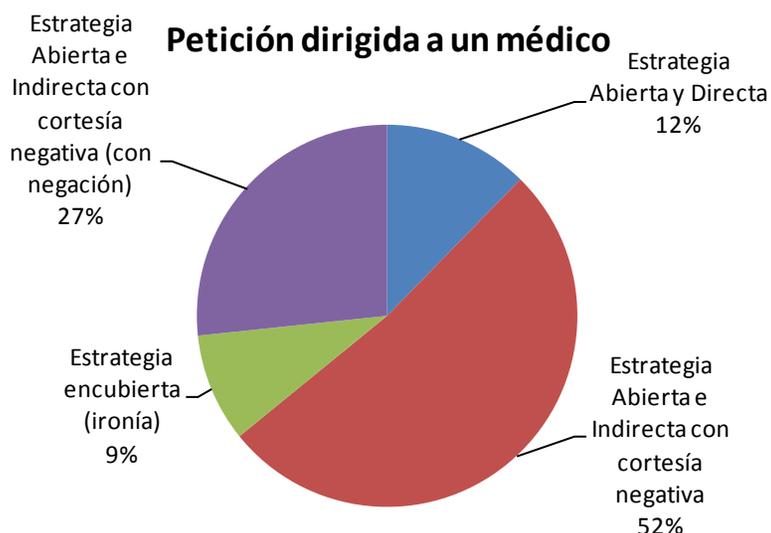


Figura 14.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Médico

Situación: Te encuentras en la consulta del médico para que te entregue los resultados de unos exámenes que te realizaste. Él se demora en entregar los resultados porque habla por teléfono desde hace 10 minutos. Tú deseas pedirle que termine de hablar por teléfono y te entregue el diagnóstico, ya que estás apurado(a) y ansioso(a); se lo pides diciendo:

Esta relación social entre médico y paciente se establece bajo premisas culturales que son propias de cada país o región. En Chile, tradicionalmente se ha entendido esta relación como asimétrica en donde, por una parte, es el médico quien posee mayor autoridad, conocimiento y experiencia sobre la salud del paciente; además es el que puede recetar medicamentos y establecer los tratamientos necesarios. Por otra parte, el paciente tiene un rol más pasivo en

cuanto a su interacción y entrega su confianza plena a este profesional. Esto llevaría a suponer que en la interacción que se da entre médico y paciente, el primero adopta un papel de autoridad y poder de tipo instruccional; mientras que el segundo, un rol pasivo que lo llevaría, incluso, a no reclamar derechos propios.

En el artículo “Cambios en la relación médico-paciente y nivel de satisfacción de los médicos”, del año 2005, M.L. Bascuñan llega a la conclusión que la relación médico-paciente ha cambiado en Chile en las últimas décadas, y una serie de factores de todo tipo han dado como resultado una relación despersonalizada, deshumanizada y de desconfianza que lleva a la frustración, desencanto e insatisfacción de ambos actores.

A continuación, como modo de ampliar tales resultados, presentamos una tabla de tipo descriptiva presente en el estudio ya citado:



Figura 15.- Dimensiones de cambio e impacto percibido en la relación médico-paciente.¹⁶

¹⁶ Tabla extraída del estudio *Cambios en la relación médico-paciente y nivel de satisfacción de los médicos*. *Rev. Méd. Chile* [online]. Vol. 133, N.1. Bascuñan R, M. Luz (2005).

Si analizamos nuestros resultados, a la luz de esta investigación sobre la relación médico-paciente en Chile, podemos notar que aunque el porcentaje de preferencias por la alternativa A y D suman 79%, es decir, un muy alto porcentaje del total en donde se utilizan estrategias abiertas e indirectas con cortesía negativa; notamos que un 52% utiliza la forma más convencional en Chile, en este caso representada por el enunciado: *Por favor, ¿podría entregarme los resultados de los exámenes?*, es decir, prefieren solo en un 27% la alternativa con mayor grado de cortesía (D); un 12% prefiere la alternativa C, *Entrégue me los resultados de mis exámenes, ya que estoy apurado(a)*; y un 9% la ironía expresada en la alternativa B *¿No cree Ud. que ya he esperado suficiente y aún no me entrega los resultados de mis exámenes?* Estos resultados podrían ser contradictorios con los del M.L.Bascuñán (2005); sin embargo, es bastante claro que el tipo de relación entre médico y paciente en Chile está cambiando, quizás, no a un nivel tan catastrófico (no olvidar que la investigación de Bascuñán es la visión de los médicos y no la de los pacientes), pero si consideramos la visión tradicional (médico/paciente), podemos decir que los resultados nos muestran un 21% (suma de alternativas B y C) de preferencias por actos de habla con bajo grado de cortesía, que aunque no es elevado, sí es significativo para el análisis que hemos realizado.

Entonces, en la relación médico-paciente, al analizar los factores *poder*, *distancia* y *jerarquía*, los hablantes chilenos, intentan mitigar el acto de habla de la petición, pues lo consideran una *amenaza a la imagen* del médico, lo hacen

prefiriendo estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa, mayoritariamente, de uso convencional en Chile.

Cuando la petición va dirigida a su Abuelo (**Figura 16**), los hablantes chilenos prefieren en un 56% la alternativa A, es decir, la forma más convencional; la estrategia encubierta con ironía (B) es preferida por los informantes solo en un 1%; la alternativa C, solo en un 13%; y la alternativa D, en un 30%

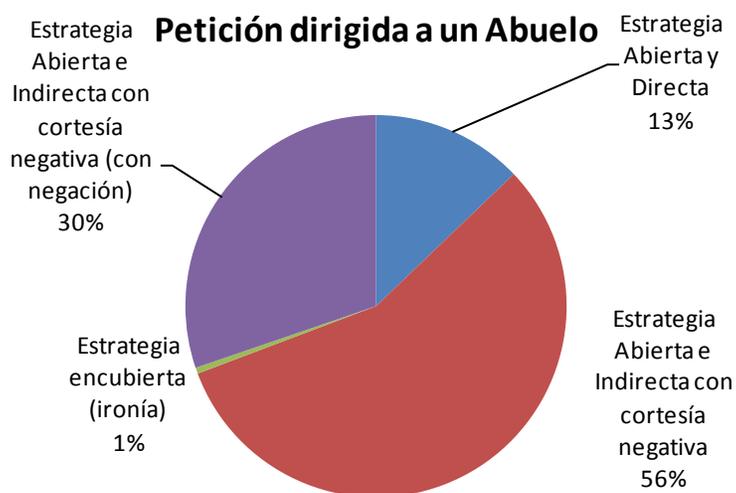


Figura 16.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Abuelo

Situación: Te encuentras en una cena familiar, golpean la puerta y tu abuelo se encuentra más cerca de ella que tú. Entonces le pides que abra la puerta de la siguiente forma:

Como ya hemos mencionado, los estudios sobre las peticiones entre hablantes españoles que poseen una relación familiar o afectiva, llevan a la conclusión que ellos preferirán estrategias más directas, pues no se considera

necesario el uso de atenuadores corteses ni de la indirección. Esto lo pudimos comprobar, en nuestra investigación, solo en el caso de las peticiones realizadas a amigos. En el caso de la petición realizada a sus abuelos, los hablantes chilenos prefieren, en un 56%, la alternativa A: *Por favor, abuelo, ¿podría(s) abrir la puerta, ya que están golpeando?*, que es la forma más convencional utilizada en Chile. Estos datos nos llevan al análisis de elementos de tipo afectivo, que son fundamentales. Si bien es una relación de tipo asimétrica por la autoridad que significan los abuelos (Edad y jerarquía familiar); asimismo, creemos que el H no solo intenta mitigar tal acto de habla, prefiriendo la indirección, sino que también utiliza mayoritariamente cortesía negativa, pues es la forma cortés utilizada en Chile (lo que conlleva también el aspecto socio-cultural, de aprendizaje) e incluye el elemento afectivo, de amabilidad, que es parte del propósito comunicativo en esta situación particular. La ironía está prácticamente excluida de las preferencias con solo un 1%, por lo que el enunciado *¿No se (te) da (s) cuenta de que están tocando a la puerta, abuelo?*, es abiertamente descortés y no representa una forma convencional de realizar una petición en esta situación específica, pues, si tenemos en cuenta que la sociedad chilena es, hoy en día, aún bastante tradicional con respecto a la configuración de los roles familiares, se necesita de una acción más cortés y que presente bastante atenuación, como las alternativas A o D, que predominan en esta situación.

En síntesis, respecto a este último grupo de relaciones sociales, de tipo asimétricas en donde es O quien posee mayor *poder* que H; los resultados arrojan que existe un alto predominio de estrategias de tipo indirecta, con cortesía

negativa y que este es bastante homogéneo en las tres situaciones comunicativas. Es la alternativa A (forma convencional) la que marca superioridad por sobre D (alternativa con mayor atenuación y cortesía).

Se puede apreciar, entonces, que son las particularidades contextuales, como ya hemos señalado, las que inciden en las preferencias de los hablantes chilenos al momento de realizar una petición. Se comprueba, entonces la hipótesis acerca de que la sociedad chilena tiende hacia la cortesía de tipo negativa o de distanciamiento. Como lo han comprobado ya otros autores (Albelda, 2008; Albelda y Briz, 2010), se trata de una cultura que tiende a usos más bien normativos y atenuados.

4.3. Resultados y análisis descriptivo según rango etario

En esta investigación se han considerado las variables sociales *edad*, *nivel de instrucción* y *sexo*, ya que son estas variables (más nivel sociocultural) aquellas que presentan mayor capacidad de influencia sobre la variación lingüística (Moreno Fernández, 2005: 40). Asimismo, en diversos manuales de sociolingüística, se ha hecho hincapié en que la variable social *edad* “condiciona la variación lingüística con más intensidad que otros factores” (Moreno Fernández, 2005: 47). Por lo anterior, para esta investigación es relevante conocer si existe algún tipo de relación entre la edad de los hablantes chilenos y el tipo de estrategia pragmática utilizada al momento de formular una petición.

Siguiendo al sociolingüista español, Moreno Fernández (2005: 51), hemos reunido a los informantes en tres grupos generacionales -teniendo en cuenta el contexto sociocultural chileno-, según características de desarrollo lingüístico, social y profesional de estos hablantes. Estos grupos son:

- A. 18 a 35 años
- B. 36 a 55 años
- C. 55 y más años

Diversos investigadores sociolingüistas (Labov, López Morales, Blas Arroyo, Moreno Fernández), han concluido que los hablantes más jóvenes son más innovadores y menos tradicionales en cuanto a sus usos lingüísticos y; por el contrario, los adultos y los ancianos se resisten por más tiempo a los cambios

lingüísticos, es decir, son menos transgresores y mucho más tradicionales. Veremos si los resultados arrojados por este estudio nos confirman o refutan tales afirmaciones. Si tenemos en cuenta la premisa sociolingüística, podríamos inferir que el primer grupo etario (18 a 35) debería tender a preferir estrategias de cortesía de tipo abierta y directa ante cualquier interlocutor, e incluso, aceptar el uso de ironías (estrategia encubierta); en cambio, el grupo etario de 36 a 55 y, mayoritariamente, el grupo de 55 años y más, deberían preferir las alternativas A o D, es decir, al momento de formular una petición, optar por estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa; que representan las fórmulas convencionales en Chile.

El siguiente es un cuadro resumen con el número de informantes según el grupo generacional correspondiente:

Grupo generacional	18 a 35 años	35 a 55 años	55 años y más
Número de informantes	118	56	21

A continuación, presentaremos un análisis descriptivo, de tipo exploratorio, que presenta los resultados obtenidos en esta investigación, según el rango etario de los informantes y según el tipo de relación con sus interlocutores.

4.3.1. Relaciones de tipo simétricas: mayor grado de familiaridad y menor grado de amenaza a la *imagen* del oyente.

Los resultados se presentarán siguiendo la metodología general de este estudio, es decir, según el tipo de relación social entre los interlocutores. Como ya hemos mencionado antes, nos interesa poder analizar las preferencias de los hablantes chilenos, en relación a las diversas situaciones comunicativas, pues de esta manera podemos acercarnos a conclusiones más próximas a la realidad pragmática de los chilenos.

Para mayor claridad en la transmisión de los datos, entregamos el siguiente cuadro resumen de los resultados, según este tipo de relaciones sociales simétricas, que se agruparán de acuerdo a los diversos grupos generacionales:

Grupo etario	Tipo de relación entre los interlocutores (Rol social)	Alternativa A Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa	Alternativa B Estrategia encubierta (ironía)	Alternativa C Estrategia abierta y directa	Alternativa D Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa (con negación)
18 a 35 años	Amigo	30%	8%	59%	3%
	Hermano	27%	8%	24%	41%
	Compañero de trabajo	48%	14%	12%	26%
	Pareja o esposo/a	61%	8%	18%	13%
36 a 55 años	Amigo	39%	16%	43%	2%
	Hermano	43%	3%	9%	45%
	Compañero de trabajo	54%	9%	5%	32%
	Pareja o esposo/a	48%	4%	32%	16%
56 y más años	Amigo	33%	10%	38%	19%
	Hermano	52%	14%	5%	29%
	Compañero de trabajo	33%	5%	14%	48%
	Pareja o esposo/a	62%	0	24%	14%

TABLA Nº 2: Porcentajes según tipo de estrategias de cortesía y grupo generacional, en relación al tipo de relaciones sociales simétricas.

En este grupo de relaciones sociales de tipo simétricas, sí podemos notar que la primera generación etaria (18 a 35 años) muestra una supremacía en las preferencias de estrategias abierta y directa (alternativa C) con 59%, 24%, 12% y 18%; y también en la estrategia encubierta con ironía (alternativa B), con 8%, 8%, 14 y 8%; lo que nos lleva a comprobar de manera general, la teoría sobre juventud e innovación lingüística, en este caso, innovación pragmática. Esto también lo

notamos en los resultados de la última generación (55 y más años), pues hay una disminución evidente en la alternativa B (estrategias encubierta con ironía) y de la alternativa C (estrategia abierta y directa).

Grupo etario	Tipo de relación entre los interlocutores (Rol social)	Alternativa A Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa	Alternativa B Estrategia encubierta (ironía)	Alternativa C Estrategia abierta y directa	Alternativa D Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa (con negación)
18 a 35 años	Amigo	36	9	70	3
36 a 55 años	Amigo	22	9	24	1
56 y más años	Amigo	7	2	8	4
Nº de Informantes 195		65	20	102	8
X2	19,2732				
probabilidad:	0,0036				

TABLA Nº 3: Resultados según tipo de estrategia de cortesía y grupo generacional, en relación al tipo de relación social simétrica *amigo*.

En este caso, como estamos frente a relaciones de confianza y cercanía socio-afectiva, no es extraño el resultado; sin embargo si analizamos las relaciones en particular, veremos diferencias más significativas, como por ejemplo, en la relación entre amigos, van aumentando claramente las estrategias de cortesía a medida que avanzan las generaciones, donde la alternativa más cortés (D) tiene un 3% (en la generación 18 a 35 años), 2% (en la generación de 36 a 55 años) y en la última generación avanza a un 19%. Las diferencias sí son significativas según edad y relación social amigo/amigo, (probabilidad: 0,0036) ya que las preferencias no son producto del azar (Tabla 3).

Podemos notar también que en la relación entre hermanos existen diferencias significativas entre los resultados (probabilidad: 0,0173), pues en la primera generación notamos que mayoritariamente se prefieren estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa 27% (alternativa A) y 41% (Alternativa D), predominando la alternativa más cortés; en el segundo grupo etario (36 a 55 años) predominan también tales preferencias, pero con un porcentaje mucho más alto en A, 43% y en D, 45%; finalmente en el tercer grupo etario (56 y más años), los resultados son un 52% de preferencias por la alternativa A, un 29% por D y una clara disminución de la estrategia abierta y directa con un 5% (C), se destaca el 14% de preferencias en la alternativa B (estrategias encubierta con ironía). Estos resultados, aunque a nivel exploratorio, pues en la última generación solo tenemos a 21 informantes (a diferencia de 118 en la primera generación y 56 en la segunda), muestran que la generación más joven muestra un alto porcentaje de preferencias en la alternativa más cortés D (41%). Sería interesante un análisis posterior que incluya los elementos paralingüísticos, pues fue en esta generación donde los informantes aludieron a elementos como el tono de voz fuerte y molesto, lo que restaría cortesía a la forma (D) *Disculpa, ¿no podrías bajar el volumen de la radio?* Es importante esta relación hablante-rango etario, pues aquí vemos las particularidades que permitirían una interpretación más objetiva de las preferencias de los hablantes chilenos más jóvenes.

Grupo etario	Tipo de relación entre los interlocutores (Rol social)	Alternativa A Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa	Alternativa B Estrategia encubierta (ironía)	Alternativa C Estrategia abierta y directa	Alternativa D Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa (con negación)
18 a 35 años	Hermano	32	10	28	41
36 a 55 años	Hermano	24	2	5	25
56 y más años	Hermano	11	3	1	6
Nº de Informantes 195		67	15	34	79
X2:	15,3944				
probabilidad: 0,0173 0,0173					

TABLA Nº 4: Resultados según tipo de estrategia de cortesía y grupo generacional, en relación al tipo de relación social simétrica *hermano*.

En la relación Hermano/hermano, se presenta un 52% de preferencias por la alternativa A (estrategias abierta e indirecta , con cortesía negativa) y solo un 29% de la alternativa más cortés (D) que presenta estrategia abierta e indirecta con cortesía negativa y negación; esto puede representar efectivamente las preferencias de estos informantes sin pensar en elementos de tipo paralingüísticos como sí lo hicieron los de la generación más joven, es decir, el enunciado que más se acerca a la forma de realizar una petición a un hermano, es la forma convencional utilizada en Chile (A) estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa del tipo *Por favor, ¿podrías bajar un poco el volumen de la radio?* En esta relación social las diferencias son significativas, pues el cálculo estadístico de X^2 es de 15, 3944 y una probabilidad de 0,2171 (6 grados de libertad) (Tabla 4). En los tres grupos etarios, predominan las estrategias abiertas

e indirectas, con cortesía negativa, lo revelador es que a medida que avanzan las generaciones va en aumento las preferencias por la alternativa más cortés (D), con un 26%, 32% y 48%, según la respectiva generación. Estos resultados coinciden con el análisis general según la variable edad, pues, a medida que avanzan las generaciones, las estrategias de cortesía también aumentan. Como ya dijimos en 4.2.1 la hipótesis general de este estudio no se cumple en esta relación social de tipo simétrica, pues el porcentaje de preferencias de las alternativas más corteses es superior al 70% en todas las generaciones.

Grupo etario	Tipo de relación entre los interlocutores (Rol social)	Alternativa A Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa	Alternativa B Estrategia encubierta (ironía)	Alternativa C Estrategia abierta y directa	Alternativa D Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa (con negación)
18 a 35 años	Compañero de trabajo	57	17	14	30
36 a 55 años	Compañero de trabajo	30	5	3	18
56 y más años	Compañero de trabajo	7	1	3	10
Nº de Informantes 195		94	23	20	58
X2	8,2967				
probabilidad:	0,2171				

TABLA Nº 5: Resultados según tipo de estrategia de cortesía y grupo generacional, en relación al tipo de relación social simétrica *compañero de trabajo*.

Como se aprecia en la tabla 5, las diferencias no son significativas en cuanto a la relación compañero de trabajo y grupo generacional.

En cuanto a la relación entre esposo/a o pareja, existen diferencias significativas con una probabilidad de 0,2985. Este resultado se refleja en el alto porcentaje de preferencias de la alternativa más convencional en Chile, es decir, la A (estrategias abierta e indirecta, con cortesía negativa), en las tres generaciones, con un 61% (18 a 35 años), 48% (36 a 55 años) y 62% (56 años y más). El nivel de atenuación de la petición cuando se trata de una pareja o esposo/a es bastante alto, pues debido al tipo de relación afectiva no se desea dañar la *imagen* de O pues es parte también del propio daño a la *imagen* de H, se necesita mantener en equilibrio tal relación; aunque la alternativa más cortés (D) no presenta la mayoría de las preferencias, creemos que por el nivel de confianza y afectividad entre los interlocutores no necesitan de extrema atenuación.

Grupo etario	Tipo de relación entre los interlocutores (Rol social)	Alternativa A Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa	Alternativa B Estrategia encubierta (ironía)	Alternativa C Estrategia abierta y directa	Alternativa D Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa (con negación)
18 a 35 años	Pareja o esposo/a	72	9	21	16
36 a 55 años	Pareja o esposo/a	27	2	18	9
56 y más años	Pareja o esposo/a	13	0	5	3
Nº de Informantes 195		112	11	44	28
X2	7,2477				
probabilidad:	0,2985				

TABLA Nº 6: Resultados según tipo de estrategia de cortesía y grupo generacional, en relación al tipo de relación social simétrica pareja o esposo/a.

Como ya hemos afirmado, este análisis particular de cada situación comunicativa, nos ha permitido ver las diferencias significativas entre las preferencias de nuestros hablantes chilenos y nos lleva también a comprobar que aunque a nivel general las variables *Poder*, *Distancia* y *Jerarquía*, se pueden aplicar a todo tipo de relaciones sociales; sin embargo, el tipo de estrategia a utilizar por los interlocutores depende de factores aún más particulares y de una visión estratégica que posee la vertiente pragmática y social y también la de tipo lingüístico-comunicativo.

4.3.2. Relaciones de tipo asimétricas: menor grado de familiaridad y mayor grado amenaza a la *imagen* del oyente. (H mayor *poder* que O)

En este grupo de relaciones nos encontramos con situaciones comunicativas que corresponden a interlocutores desconocidos para los hablantes y en donde estos poseen mayor *poder* y, por lo tanto, existe más *distancia social* entre ellos.

Grupo etario	Tipo de relación entre los interlocutores (Rol social)	Alternativa A Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa	Alternativa B Estrategia encubierta (ironía)	Alternativa C Estrategia abierta y directa	Alternativa D Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa (con negación)
18 a 35 años	Vendedor	26%	5%	37%	32%
	Chofer	75%	2%	2%	21%
	Desconocido (de menor edad que H)	19%	11%	52%	18%
36 a 55 años	Vendedor	31%	5%	32%	32%
	Chofer	71%	4%	7%	18%
	Desconocido (de menor edad que H)	27%	5%	45%	23%
56 y más años	Vendedor	14%	10%	43%	33%
	Chofer	62%	5%	14%	19%
	Desconocido (de menor edad que H)	24%	9%	43%	24%

TABLA N° 7: Porcentajes según tipo de estrategias de cortesía y grupo generacional, en relación al tipo de relaciones sociales asimétricas(H mayor *poder* que O).

Con respecto a la relación entre H y O, cuando este último es un vendedor y la situación comunicativa nos señala que H debe pedir la devolución de dinero, pues los zapatos se rompen en la primera postura; los resultados arrojan que no existen diferencias significativas entre las preferencias de los hablantes chilenos, pues el factor edad no es relevante en este caso para la elección de estrategia, pues el cálculo estadístico muestra $X^2 = 2,7135$ con 6 grados de libertad; probabilidad: 0,8438, por lo que la distribución se debe al azar.

Grupo etario	Tipo de relación entre los interlocutores (Rol social)	Alternativa A Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa	Alternativa B Estrategia encubierta (ironía)	Alternativa C Estrategia abierta y directa	Alternativa D Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa (con negación)
18 a 35 años	Vendedor	31	6	44	37
36 a 55 años	Vendedor	17	3	18	18
56 y más años	Vendedor	3	2	9	7
Nº de Informantes 195		51	11	71	62
X2	2,7135				
probabilidad:	0,8438				

TABLA Nº 8: Resultados según tipo de estrategia de cortesía y grupo generacional, en relación al tipo de relación social asimétrica *vendedor*.

Petición dirigida a un vendedor

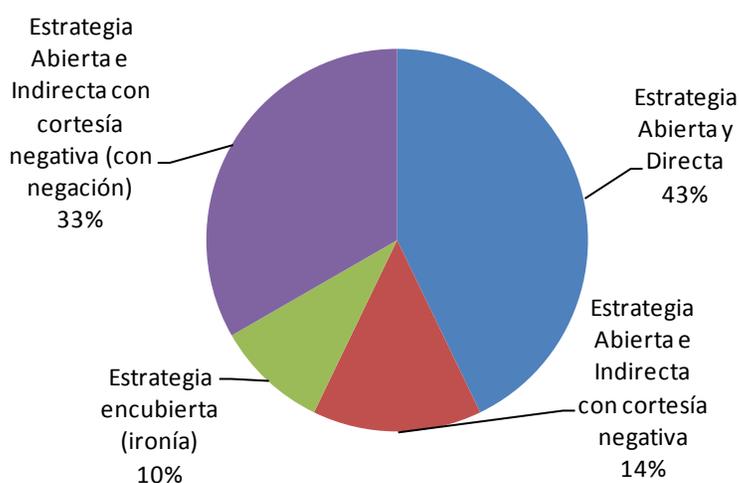


Figura 17.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Vendedor, según grupo generacional 56 y más años

Con respecto a las situación en donde O es un chofer de colectivo (taxi) al cual se le debe pedir que suba el vidrio de la ventana, las preferencias generales

apuntan a un predominio de las alternativas que presentan las formas más corteses A y D que superan el 89% (sumando ambas alternativas), en todas las generaciones; sin embargo, si vamos a las diferencias significativas, notamos una progresión que va desde la generación menor, que se presenta más cortés, a la generación mayor, la cual, es menor que las generaciones precedentes, si bien sigue presentando mayoritariamente preferencia por las estrategias más corteses. Es así como en la generación de 18 a 35 años existe un predominio de las alternativas A y D, llegando a un 96% entre ambas; luego, en la generación intermedia, los resultados muestran un 89% entre ambas alternativas; y, finalmente, la generación mayor (56 y más años) presenta la suma de un 81% entre A y D. Estos resultados confirman que, ante esta situación particular y como ya lo habíamos dicho en el análisis general, existe un predominio de estrategias corteses, especialmente la que representa la forma más convencional en Chile, la alternativa A (estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa), ya que supera en más de un 60% las preferencias en todos los grupos etarios. Entonces, podemos señalar que en esta situación en que H posee mayor *poder* que O, creemos que no solo influyen las variables *poder*, *distancia* y *jerarquía* para determinar el tipo de estrategia de cortesía a utilizar, sino que son, también, las particularidades de esta situación comunicativa, las que son fundamentales al momento de elegir poner en marcha la competencia pragmática de los hablantes chilenos, pues, aunque H posee mayor *poder* que O, el que H se encuentre al interior del auto que conduce O y requiera de este servicio, incide en la necesidad que tienen los hablantes chilenos de atenuar la *acción amenazadora de imagen*,

con una forma lingüística convencional del tipo *Por favor, ¿podría subir el vidrio porque tengo frío?*

El cálculo estadístico señala que las diferencias sí son significativas en cuanto a la relación social y la variable edad (X^2 7,0062; probabilidad 0,3202 con 6 grados de libertad) (Tabla 9).

Grupo etario	Tipo de relación entre los interlocutores (Rol social)	Alternativa A Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa	Alternativa B Estrategia encubierta (ironía)	Alternativa C Estrategia abierta y directa	Alternativa D Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa (con negación)
18 a 35 años	Chofer	88	2	3	25
36 a 55 años	Chofer	40	2	4	10
56 y más años	Chofer	13	1	3	4
Nº de Informantes 195		141	5	10	39
X ²	7,0062				
probabilidad:	0,3202				

TABLA Nº 9: Resultados según tipo de estrategia de cortesía y grupo generacional, en relación al tipo de relación social asimétrica *chofer*.

La última relación social, que considera una situación comunicativa en la que H debe realizar una petición a un desconocido de menor edad que él, no presenta diferencias significativas, ya que el cálculo estadístico nos muestra que la distribución se debe al azar. El factor edad no es relevante para la elección de la estrategia de cortesía (X^2 3,5511; probabilidad 0,7371 con 6 grados de libertad) (Tabla 10).

Grupo etario	Tipo de relación entre los interlocutores (Rol social)	Alternativa A Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa	Alternativa B Estrategia encubierta (ironía)	Alternativa C Estrategia abierta y directa	Alternativa D Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa (con negación)
18 a 35 años	Desconocido (de menor edad que H)	23	13	61	21
36 a 55 años	Desconocido (de menor edad que H)	15	3	25	13
56 y más años	Desconocido (de menor edad que H)	5	2	9	5
Nº de Informantes 195		43	18	95	39
X2	3,5511				
probabilidad:	0,7371				

TABLA Nº 10: Resultados según tipo de estrategia de cortesía y grupo generacional, en relación al tipo de relación social asimétrica *desconocido (de menor edad que H)*.

En este segundo grupo de relaciones sociales asimétricas, en las que H posee mayor poder que O, solamente en la relación social pasajero/chofer se evidencian diferencias significativas en cuanto a la variable edad. La tendencia se iguala a las preferencias generales, pues existe un alto predominio por la estrategia de cortesía más utilizada en Chile (alternativa A, estrategia abierta e indirecta con cortesía negativa).

4.3.3. Relaciones de tipo asimétricas: menor grado de familiaridad y mayor grado amenaza a la *imagen* del oyente. (H menor *poder* que O)

A continuación, se mostrará una tabla con el resumen de los resultados obtenidos según los diversos grupos generacionales y las situaciones de comunicación en las que H presenta menor poder que O:

Grupo etario	Tipo de relación entre los interlocutores (Rol social)	Alternativa A Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa	Alternativa B Estrategia encubierta (ironía)	Alternativa C Estrategia abierta y directa	Alternativa D Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa (con negación)
18 a 35 años	Jefe o superior	51%	2%	9%	38%
	Médico	51%	10%	11%	28%
	Abuelo	54%	1%	19%	26%
36 a 55 años	Jefe o superior	50%	2%	9%	39%
	Médico	59%	7%	11%	23%
	Abuelo	62%	0	4%	34%
56 y más años	Jefe o superior	38%	0	0	62%
	Médico	38%	9%	24%	29%
	Abuelo	52%	0	5%	43%

TABLA N° 11: Porcentajes según tipo de estrategias de cortesía y grupo generacional, en relación al tipo de relaciones sociales asimétricas (H menor *poder* que O).

Según los resultados obtenidos en este último grupo de relaciones sociales, nuevamente podemos ver que el comportamiento pragmático de los hablantes chilenos depende de cada situación comunicativa particular. En el caso de la

relación social entre subordinado y jefe, los resultados nos muestran que las preferencias de los dos primeros grupo generacionales (18 a 35 y 36 a 55 años) son bastante similares y las diferencias no son significativas, pues existe un alto predominio de las estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa, que corresponden a un 51% y 50% en A y a un 38 y 39% para D, en cada grupo, lo que significa un claro predominio de las formas convencionales del tipo *¿Podría entregarme el formulario para la beca de intercambio que me prometió, por favor?*; como podemos apreciar también en lo expuesto, existe un bajo porcentaje con respecto a las preferencias de C (alternativa abierta y directa) con solo un 9% en ambos grupos etarios, y un mínimo de preferencias para B (estrategia encubierta con ironía) con un 2% también en ambos grupos. Estos resultados contrastan con los que corresponden al último grupo generacional, pues la mayor de las preferencias las obtiene la alternativa más cortés D, del tipo *Disculpe, ¿no podría entregarme los papeles para la beca de intercambio que me prometió?* Esta alternativa, que presenta mayores elementos atenuadores, obtiene un 62% de las preferencias en el grupo de 56 y más años, y la alternativa A del tipo *¿Podría entregarme el formulario para la beca de intercambio que me prometió, por favor?*, obtiene el porcentaje restante, un 38%. Como podemos ver en el gráfico que presentamos a continuación, no existe preferencias por las alternativas menos corteses (B y C) en este grupo generacional:

Petición dirigida a un Superior o Jefe

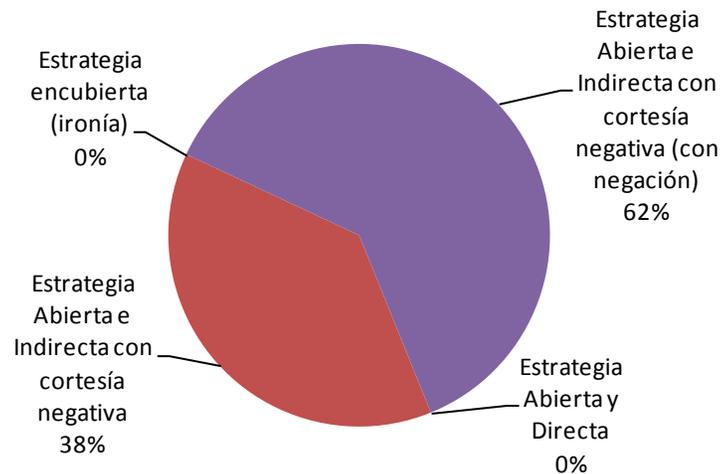


Figura 18.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Jefe, en el grupo generacional de 56 y más años.

Se puede decir que según estos resultados, el grupo etario de mayor edad presenta un comportamiento mucho más cortés que los grupos generacionales de menor edad (18 a 35 y 36 a 55 años), e incluso, presenta una preferencia mayor por la alternativa D que representa la forma más cortés, pues posee mayores mecanismos de atenuación. Esto se podría explicar, ya que este grupo etario se encuentra más cerca del retiro laboral o jubilación y, agreguemos a esto, que socialmente se encuentra en una situación de desventaja con respecto a un posible despido, por lo que el evitar lo más posible la amenaza a la *imagen* de O (su jefe o superior) es fundamental.

Grupo etario	Tipo de relación entre los interlocutores (Rol social)	Alternativa A Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa	Alternativa B Estrategia encubierta (ironía)	Alternativa C Estrategia abierta y directa	Alternativa D Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa (con negación)
18 a 35 años	Jefe o superior	60	2	11	45
36 a 55 años	Jefe o superior	28	1	5	22
56 y más años	Jefe o superior	8	0	0	13
Nº de Informantes 195		96	3	16	80
X ²	5,4136				
probabilidad:	0,4919				

TABLA Nº 12: Resultados según tipo de estrategia de cortesía y grupo generacional, en relación al tipo de relación social asimétrica *Jefe o superior*.

Con respecto a la relación social médico-paciente y el comportamiento pragmático de los hablantes chilenos, el factor edad no es relevante en este caso para la elección de estrategia, pues el cálculo estadístico muestra $X^2 = 4,596$ con 6 grados de libertad; probabilidad: 0,5964, por lo que la distribución se debe al azar (Tabla 12).

En el cálculo anterior notamos que, al igual que con la relación social anterior (subordinado-jefe o superior), no existen diferencias significativas entre las dos primeras generaciones (18 a 35 y 36 a 55 años), pues existe un predominio en las preferencias por la forma de petición convencional (estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa), alternativa A, con un 51% y 59%, respectivamente ; y el resto del porcentaje es bastante similar con 23% y 28%

para la alternativa D (la forma que presenta mayores estrategias de cortesía); estos resultados muestran que los hablantes chilenos menores de 56 años, prefieren la forma convencional de petición con atenuación de la *acción amenazadora de la imagen* de su interlocutor médico.

Grupo etario	Tipo de relación entre los interlocutores (Rol social)	Alternativa A Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa	Alternativa B Estrategia encubierta (ironía)	Alternativa C Estrategia abierta y directa	Alternativa D Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa (con negación)
18 a 35 años	Médico	60	12	13	33
36 a 55 años	Médico	33	4	6	13
56 y más años	Médico	8	2	5	6
Nº de Informantes 195		101	18	24	52
X2	4,5967				
probabilidad:	0,5964				

TABLA Nº 13: Resultados según tipo de estrategia de cortesía y grupo generacional, en relación al tipo de relación social asimétrica *Médico*.

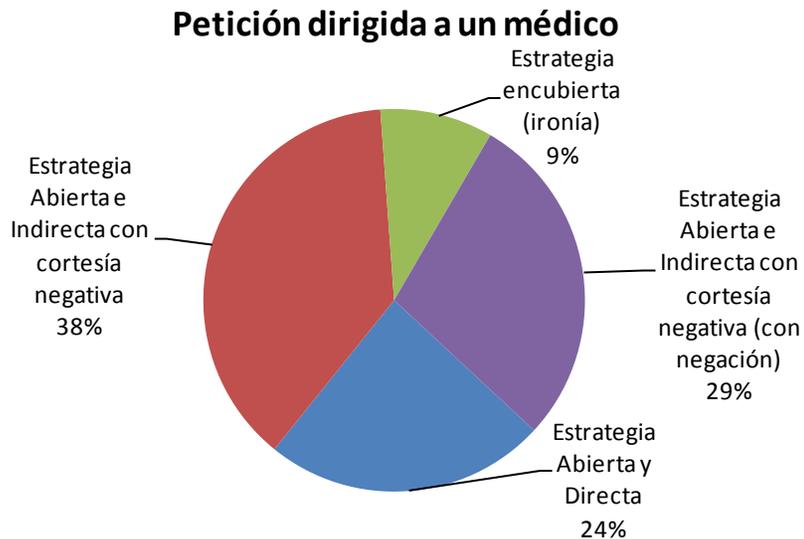


Figura 19.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Médico, según grupo generacional 56 y más años.

En la última relación social de tipo asimétrica, en donde O posee mayor *poder* que H, nos encontramos con la situación en que los hablantes chilenos debían formular una petición a su abuelo. Encontramos diferencias significativas, por lo que el factor edad sí es relevante en este caso para la elección de estrategia, pues el cálculo estadístico muestra X^2 11.0727, con 6 grados de libertad; probabilidad: 0,0860; por lo que la distribución no se debe al azar (Tabla 14). Estos resultados muestran que, a medida que avanzan las generaciones, la preferencia por las estrategias más corteses aumenta, es más, la estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa y que está representada por una proposición negativa, (alternativa D) llega a un 43% en la generación de 56 y más años.

Grupo etario	Tipo de relación entre los interlocutores (Rol social)	Alternativa A Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa	Alternativa B Estrategia encubierta (ironía)	Alternativa C Estrategia abierta y directa	Alternativa D Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa (con negación)
18 a 35 años	Abuelo	64	1	22	31
36 a 55 años	Abuelo	35	0	2	19
56 y más años	Abuelo	11	0	1	9
Nº de Informantes 195		110	1	25	59
X2	11,0727				
probabilidad:	0,086				

TABLA Nº 14: Resultados según tipo de estrategia de cortesía y grupo generacional, en relación al tipo de relación social asimétrica *abuelo*.

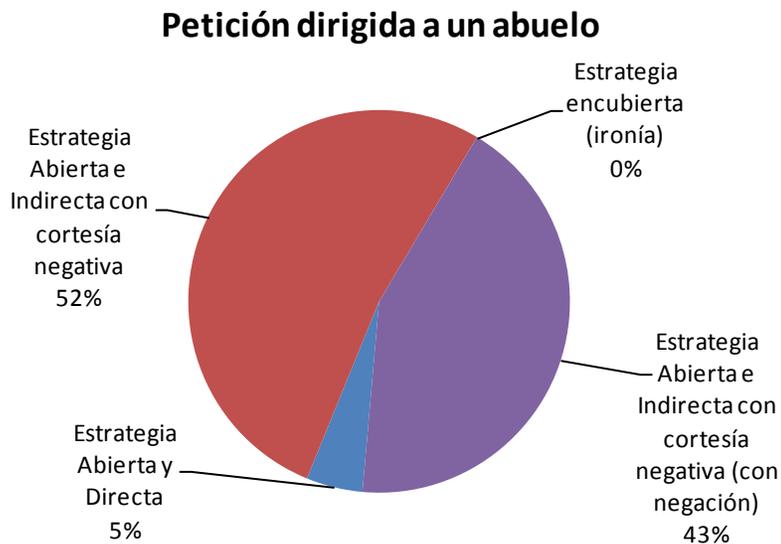


Figura 20.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Abuelo, según grupo generacional de 56 y más años.

En los resultados podemos ver que en la generación más joven existe un predominio por la petición más convencional, es decir, alternativa A con un 54%,

que sube a un 62% en la generación siguiente (36 a 55 años). Cabe destacar que en la generación más joven existe un significativo 19% de preferencias por la alternativa C que representa la estrategia abierta y directa, sin atenuación verbal, lo que en la segunda generación corresponde a solo un 4%. Estos resultados muestran que aunque los jóvenes y adultos-jóvenes en Chile, prefieren las formas más corteses y dentro de ellas privilegian la convención social que establece la cultura y educación en el país, ya que se trata de una persona mayor con la que existe una relación de afecto y respeto; podríamos decir que existe una clara tendencia hacia las estrategias más directas a medida de que las generaciones son más jóvenes. Esto podría explicarse a partir de la nueva configuración de las relaciones entre padres e hijos, nietos y abuelos en donde existe una relación de confianza, afecto y familiaridad y en donde el respeto no necesariamente está ligado a formas indirectas o extrema atenuación; además esto también nos confirma la teoría de que son los jóvenes aquellos que se desmarcan de los prototipos convencionales y son líderes en los procesos de cambios, en este caso, de tipo lingüístico-pragmático (Labov, 2006).

Petición dirigida a un abuelo

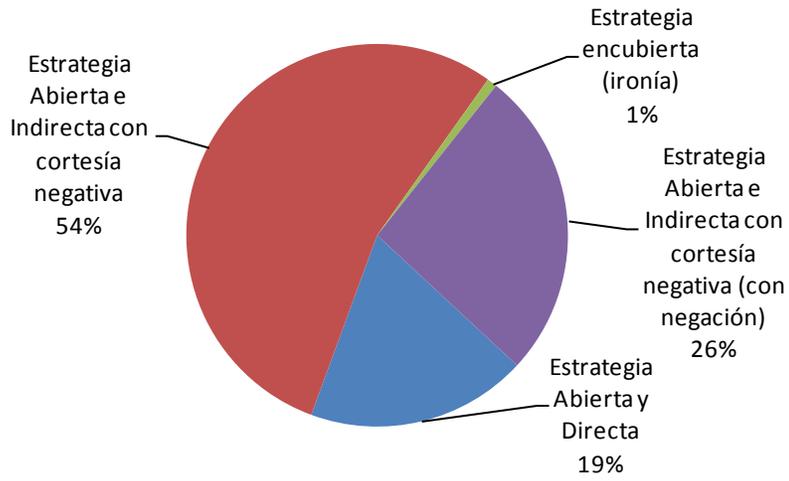


Figura 21.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Abuelo, según grupo generacional 18 a 35 años.

4.4. Resultados y análisis según nivel de instrucción

Según Moreno Fernández (2005: 61) se ha comprobado que el nivel de educación de los hablantes determina de manera *directa y clara* la variación de tipo lingüística, es más, este investigador postula que merece ser considerado como una variable independiente; asimismo, coincidimos también con él en la estrecha relación entre el grado de instrucción de los hablantes y su estatus social y poder. En nuestro caso, nos interesa fundamentalmente investigar si existe una relación entre el tipo de estrategia pragmática utilizada por nuestros hablantes chilenos y su nivel de instrucción. Para tal efecto, hemos considerado cuatro niveles de educación, los cuales se relacionan directamente con el contexto educativo en Chile¹⁷. Estos grupos son:

A. Educación General Básica (EGB)

B. Educación Media (EM)

C. Estudios Técnicos (ET)

D. Estudios Universitarios (EU)

¹⁷ La Educación General Básica en Chile comprende de 1er año básico hasta 8vo grado de instrucción obligatoria; la Educación Media comprende de 1º a 4to año de instrucción de tipo secundaria; los Estudios Técnicos forman parte de la educación técnico-profesional, su tiempo de duración es de aproximadamente 2 años y medio; por último, los Estudios Universitarios comprenden a los estudios profesionales en los que su tiempo de duración varía de 4 a 7 años, según la carrera universitaria y/o el tipo de institución superior.

A continuación, un cuadro resumen con el número de informantes según su grado de instrucción:

Nivel de instrucción	Educación General Básica	Educación Media	Estudios Técnicos	Estudios Universitarios	Total
Número de informantes	4	48	24	119	195

4.4.1. Relaciones de tipo simétricas: mayor grado de familiaridad y menor grado de amenaza a la *imagen* del oyente.

Al igual que para el análisis de los resultados según la variable edad, a continuación presentaremos el análisis de los resultados según la variable nivel de instrucción de acuerdo al tipo de relación social entre los interlocutores. Es importante para esta investigación poder analizar la variable nivel de instrucción en correspondencia con la simetría o asimetría existente entre H y O, para que de esta manera se pueda comprobar la hipótesis planteada en este estudio, es decir, comprobar si a medida que las relaciones sociales entre H y O son más asimétricas, la preferencia por estrategias de tipo abierta e indirecta, con cortesía negativa se hace superior, teniendo en cuenta las características de tipo socioculturales de los hablantes chilenos.

Debido al número reducido de los informantes que se encuentran en el nivel de instrucción de Educación básica¹⁸, los resultados solo nos servirán de insumo

¹⁸ Se advierte que la muestra poblacional recogida para esta investigación no representa a cabalidad la población general chilena, pues no es representativa en cuanto a los diversos niveles de instrucción. Se debe dejar de manifiesto que, para este estudio, el interés por el contexto pragmático general es superior al interés por esta variable social en particular.

para un análisis de tipo exploratorio y no nos detendremos en explicaciones de tipo inferencial, ya que los datos son insuficientes.

A continuación, presentamos la tabla resumen con los resultados según nivel de instrucción y tipo de relaciones sociales de tipo simétricas:

Nivel de Instrucción	Tipo de relación entre los interlocutores (Rol social)	Alternativa A Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa	Alternativa B Estrategia encubierta (ironía)	Alternativa C Estrategia abierta y directa	Alternativa D Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa (con negación)
Educación Básica (EB)	Amigo	75%	0%	0%	25%
	Hermano	25%	25%	25%	25%
	Compañero de trabajo	50%	0%	0%	50%
	Pareja o esposo/a	50%	0%	0%	50%
Educación media (EM)	Amigo	38%	19%	37%	6%
	Hermano	40%	10%	8%	42%
	Compañero de trabajo	48%	17%	8%	27%
	Pareja o esposo/a	48%	0%	31%	21%
Estudios técnicos (ET)	Amigo	38%	8%	50%	4%
	Hermano	37%	4%	17%	42%
	Compañero de trabajo	42%	8%	21%	29%
	Pareja o esposo/a	62%	0%	17%	21%
Estudios universitarios (EU)	Amigo	29%	8%	60%	3%
	Hermano	32%	7%	21%	40%
	Compañero de trabajo	50%	11%	9%	30%
	Pareja o esposo/a	61%	9%	21%	9%

TABLA Nº 15: Porcentajes según tipo de estrategias de cortesía y nivel de instrucción, en relación al tipo de relaciones sociales simétricas.

Como ya lo habíamos adelantado, los datos son insuficientes en el nivel de enseñanza básica, debido al escaso número de informantes, por lo que nos encontramos con datos bastante polarizados y poco significativos (Tabla 16).

Nivel de instrucción	Tipo de relación entre los interlocutores (Rol social)	Alternativa A Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa	Alternativa B Estrategia encubierta (ironía)	Alternativa C Estrategia abierta y directa	Alternativa D Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa (con negación)
Enseñanza Básica (EB)	Amigo	3	0	0	1
Enseñanza Básica (EB)	Hermano	1	1	1	1
Enseñanza Básica (EB)	Compañero de trabajo	2	0	0	2
Enseñanza Básica (EB)	Pareja o esposo/a	2	0	0	2
Enseñanza Básica (EB)	Vendedor	2	0	1	1
Enseñanza Básica (EB)	Chofer	1	0	1	2
Enseñanza Básica (EB)	Desconocido (de menor edad que H)	0	0	0	4
Enseñanza Básica (EB)	Jefe o superior	0	0	0	4
Enseñanza Básica (EB)	Médico	1	0	0	3
Enseñanza Básica (EB)	Abuelo	1	0	0	3
		13	1	3	23
	χ^2: 27,492				
	Probabilidad: 0,4375 27 grados de libertad				

TABLA Nº 16: Resultados estadísticos según nivel de instrucción *enseñanza básica*, tipo de estrategia de cortesía y tipo de relación social.

Ya desde el nivel de Enseñanza Media, podemos ver resultados suficientes para realizar este análisis sociopragmático. A continuación presentamos el análisis estadístico de X^2 según los niveles de instrucción *enseñanza media* (EM), *estudios técnicos* (ET) y *estudios universitarios* (EU), en cuanto al tipo de relación social entre los hablantes. Estos resultados son significativos y las preferencias de nuestros hablantes no se evidencian como producto del azar.

Nivel de instrucción	Tipo de relación entre los interlocutores (Rol social)	Alternativa A Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa	Alternativa B Estrategia encubierta (ironía)	Alternativa C Estrategia abierta y directa	Alternativa D Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa (con negación)
Enseñanza Media (EM)	Amigo	18	9	18	3
Enseñanza Media (EM)	Hermano	19	5	4	20
Enseñanza Media (EM)	Compañero de trabajo	23	8	4	13
Enseñanza Media (EM)	Pareja o esposo/a	23	0	15	10
Enseñanza Media (EM)	Vendedor	9	3	14	22
Enseñanza Media (EM)	Chofer	32	2	2	12
Enseñanza Media (EM)	Desconocido (de menor edad que H)	13	4	20	11
Enseñanza Media (EM)	Jefe o superior	24	1	3	20
Enseñanza Media (EM)	Médico	21	5	5	17
Enseñanza Media (EM)	Abuelo	24	0	6	18
		206	37	91	146
X^2: 109,193					
Probabilidad: 0,000 27 grados de libertad					

TABLA Nº 17: Resultados estadísticos según nivel de instrucción *enseñanza media*, tipo de estrategia de cortesía y tipo de relación social.

Nivel de instrucción	Tipo de relación entre los interlocutores (Rol social)	Alternativa A Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa	Alternativa B Estrategia encubierta (ironía)	Alternativa C Estrategia abierta y directa	Alternativa D Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa (con negación)
Estudios técnicos (ET)	Amigo	9	2	12	1
Estudios técnicos (ET)	Hermano	9	1	4	10
Estudios técnicos (ET)	Compañero de trabajo	10	2	5	7
Estudios técnicos (ET)	Pareja o esposo/a	15	0	4	5
Estudios técnicos (ET)	Vendedor	7	1	9	7
Estudios técnicos (ET)	Chofer	20	1	2	1
Estudios técnicos (ET)	Desconocido (de menor edad que H)	5	1	15	3
Estudios técnicos (ET)	Jefe o superior	9	0	6	9
Estudios técnicos (ET)	Médico	13	1	5	5
Estudios técnicos (ET)	Abuelo	13	0	4	7
		220	18	132	110
	χ^2: 59,717				
	Probabilidad: 0,0003 27 grados de libertad				

TABLA Nº 18: Resultados estadísticos según nivel de instrucción *estudios técnicos*, tipo de estrategia de cortesía y tipo de relación social.

Nivel de instrucción	Tipo de relación entre los interlocutores (Rol social)	Alternativa A Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa	Alternativa B Estrategia encubierta (ironía)	Alternativa C Estrategia abierta y directa	Alternativa D Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa (con negación)
Estudios Universitarios (EU)	Amigo	35	9	72	3
Estudios Universitarios (EU)	Hermano	38	8	25	48
Estudios Universitarios (EU)	Compañero de trabajo	59	13	11	36
Estudios Universitarios (EU)	Pareja o esposo/a	72	11	25	11
Estudios Universitarios (EU)	Vendedor	35	5	47	32
Estudios Universitarios (EU)	Chofer	88	2	5	24
Estudios Universitarios (EU)	Desconocido (de menor edad que H)	25	13	60	21
Estudios Universitarios (EU)	Jefe o superior	63	2	7	47
Estudios Universitarios (EU)	Médico	66	12	14	27
Estudios Universitarios (EU)	Abuelo	72	1	15	31
		553	76	281	280
	X²: 338,6				
	Probabilidad: 0,000 27 grados de libertad				

TABLA Nº 19: Resultados estadísticos según nivel de instrucción *estudios universitarios*, tipo de estrategia de cortesía y tipo de relación social.

Si analizamos los niveles de instrucción enseñanza media, estudios técnicos y estudios universitarios, podemos notar que en la medida que los hablantes chilenos avanzan en su nivel de instrucción, al realizar una petición a un amigo, ellos van avanzando también en sus preferencias hacia estrategias de tipo abierta y directa (alternativa C). Los porcentajes de preferencia por la alternativa C van subiendo desde un 37% en los hablantes de Enseñanza media; un 50% en los hablantes con Estudios técnicos; y, finalmente, sube hasta un significativo 60% en los hablantes chilenos que cursan Estudios universitarios. También debemos destacar el alto porcentaje de preferencia por la estrategia encubierta con ironía (alternativa B), que alcanza el nivel de EM; lo que presupone que estos hablantes de menor escolaridad, sin estudios profesionales, al realizar una petición a un amigo, un 19% es capaz de realizar actos de habla que presenten descortesía y que incluso puede enmascarar un reproche como en B *¿No creen que es demasiado tarde para seguir de visita?* Podemos ver que en este tipo de relación social, existe un predominio por las estrategias de tipo abierta e indirecta, con cortesía negativa, representadas por la alternativa A, ya que la alternativa D (que presenta negación) posee porcentajes muy bajos (6%, 4% y 3%, respectivamente), pues optan por la alternativa más convencional; esto nos lleva una vez más a comprobar que es en este tipo de relación social (amigo-amigo) en donde podemos comprobar nuestra hipótesis de trabajo y aplicar sin reparos la fórmula de (B y L) *poder, distancia y jerarquía*, que nos lleva a evidenciar que a medida que las relaciones sociales son más simétricas, al realizar una *acción amenazadora de la imagen*, nuestros hablantes chilenos, independientemente de

su nivel de instrucción, eligen estrategias abiertas y directas, ya que debido al bajo *poder* y corta *distancia* social, no necesitan mitigar el peligro de dicha acción

En cuanto a la relación social hermano-hermano, notamos que existe un predominio por las alternativas con cortesía negativa A y D que alcanza a un 40% y 42% en EM, un 37% y 42% en ET y un 32 y 40% en EU; lo que destacamos es el alza de las preferencias por la alternativa C (estrategia abierta y directa) a medida que avanza el nivel de instrucción, esto es, 8% 17% y 21%, respectivamente. Esta situación, nos conduce a una contradicción entre las variables P, D y J, debido a que en esta relación simétrica, nos encontramos con que los hablantes chilenos, prefieren mitigar el posible daño a la imagen pública de su interlocutor, cuando este es su hermano, utilizando actos que presenten atenuadores; asimismo, debemos destacar nuevamente que los hablantes agregaron algunos comentarios sobre el volumen de la voz o el tono irónico que agregarían a este acto de habla en esta situación de comunicación específica, lo que evidentemente restaría cortesía a la petición; estudio que se en el cual se debe profundizar en investigaciones posteriores.

Cuando la petición es realizada a un compañero de trabajo, el comportamiento pragmático de los hablantes chilenos según su nivel de instrucción es mayoritariamente un comportamiento cortés, ya que la alternativa que predomina en todos los niveles es la alternativa A, con un 48% para EM, un 42% para ET y un 50% para EU; asimismo, la alternativa más cortés, D, posee

resultados que son bastante similares de alrededor de un 30%. Destacamos que en el nivel de EM existe un 17% de preferencia por la alternativa B (estrategia encubierta con ironía), lo que se puede explicar debido a que mientras más bajo es el nivel de instrucción, menor también es el nivel de formalidad en los intercambios comunicativos, pues esto, como ya dijimos, se relaciona directamente con el nivel socioeconómico, lo que llevaría a estos hablantes chilenos a utilizar actos de habla descorteses que signifiquen reproche, especialmente, porque este se ve pasado a llevar en sus derechos (su compañero de trabajo le debe dinero y no se lo ha devuelto) y no piensa que tiene el deber de ser cortés y mitigar la *acción amenazadora (AAI)*; por el contrario, entonces, los hablantes con mayor nivel de instrucción sí mitigan estratégicamente la AAI, pues la norma social señala que se debe mantener una cordial relación entre los compañeros de trabajo, entonces, aunque piense que sus derechos han sido vulnerados, será cortés.

Petición dirigida a un compañero de trabajo

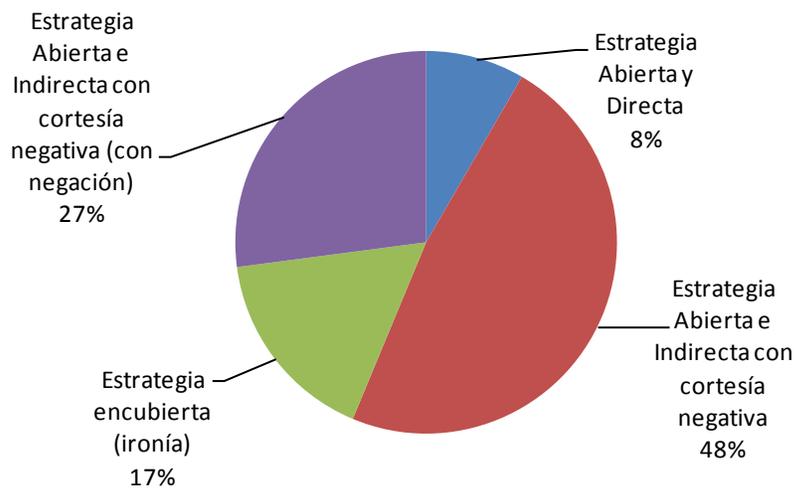


Figura 22.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Compañero de Trabajo, según nivel de instrucción EM.

Quando la petición va dirigida a la pareja o esposo/a, existe un predominio por la alternativa A, con un 48% para EM, un 62% para ET y un 61% para EU; lo que refleja que los hablantes chilenos, independientemente de su nivel de instrucción cuando se trata de su pareja o esposo/a, prefieren ser cortés mediante estrategia convencional de tipo abierta e indirecta, con cortesía negativa, que como podemos apreciar en los resultados, es mayor en los niveles técnico y universitario. En el nivel EM podemos apreciar un 30% de preferencias para la alternativa abierta y directa (C), lo que se podría explicar, ya que a medida que las relaciones sociales son entre hablantes de menor nivel de instrucción, y por lo tanto menor estatus y poder, los actos de habla pueden ser más directos, lo que nos lleva a reflexionar sobre el tipo de comportamiento social que se da entre las parejas o esposos de un estatus social más bajo y cómo esto se refleja en sus

comportamientos de tipo pragmático-lingüístico. Destacamos también que en el nivel de EU, nos encontramos con un 9% de preferencia por la alternativa B (estrategia encubierta con ironía), alternativa que posee 0% en los dos niveles anteriores; esto debemos ponerlo en relación a la variable social edad, ya que la mayoría de los informantes que poseen estudios universitarios están en el primer grupo etario (18 a 35 años), lo que nos lleva nuevamente a que el comportamiento lingüístico-pragmático de los grupos más jóvenes son más innovadores.

Hemos visto que cuando los hablantes chilenos, según su nivel de instrucción, se ven enfrentados a relaciones sociales de tipo simétricas, sus resultados reflejan que su comportamiento sociopragmático tiene la tendencia a utilizar estrategias de cortesía que mitiguen la *acción amenazadora de la imagen*; a pesar de encontrarse en una relación social en que el acto directivo de la petición no debiera verse como una amenaza. Esto se puede explicar debido a los comportamientos particulares de los hablantes chilenos en los que existe una tendencia hacia la cortesía negativa o de distanciamiento, manifestada en fórmulas lingüísticas convencionales independientemente del tipo de relación social, pues ser cortés en Chile es sinónimo de ser *educado*.

4.4.2. Relaciones de tipo asimétricas: menor grado de familiaridad y mayor grado de amenaza a la *imagen* del oyente. (H mayor *poder* que O)

A continuación, una tabla resumen con los resultados según el nivel de instrucción de los informantes y relaciones sociales de tipo asimétricas en donde H posee mayor *poder* que O:

Nivel de Instrucción	Tipo de relación entre los interlocutores (Rol social)	Alternativa A Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa	Alternativa B Estrategia encubierta (ironía)	Alternativa C Estrategia abierta y directa	Alternativa D Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa (con negación)
Educación básica (EB)	Vendedor	50%	0%	25%	25%
	Chofer	25%	0%	25%	50%
	Desconocido (de menor edad que H)	0%	0%	0%	100%
Educación media (EM)	Vendedor	19%	6%	29%	46%
	Chofer	67%	4%	4%	25%
	Desconocido (de menor edad que H)	27%	8%	42%	23%
Estudios técnicos (ET)	Vendedor	29%	4%	38%	29%
	Chofer	83%	4%	9%	4%
	Desconocido (de menor edad que H)	21%	4%	62%	13%
Estudios universitarios (EU)	Vendedor	29%	4%	40%	27%
	Chofer	74%	2%	4%	20%
	Desconocido (de menor edad que H)	21%	11%	50%	18%

TABLA Nº 20: Porcentajes según tipo de estrategias de cortesía y nivel de instrucción, en relación al tipo de relaciones sociales asimétricas (H mayor *poder* que O).

Los resultados de EB, en este caso en que las relaciones sociales son asimétricas, y H se encuentra con mayor poder que O arrojan una tendencia hacia la cortesía negativa, con un predominio de la alternativa más cortés (la alternativa D).

Cuando el interlocutor es un vendedor, las preferencias generales tienden al predominio de la alternativas con cortesía negativa; sin embargo, los resultados revelan una importante diferencia entre el nivel de instrucción EM y el resto de los niveles, pues en nivel de instrucción EM podemos notar que predomina la alternativa D (estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa con negación) con un 46% y la alternativa C posee un 29%; esto se diferencia con el 38% y 40% que poseen los niveles ET y EU, respectivamente, pues podríamos decir que a medida que el nivel de instrucción sube, las estrategias para formular una petición se vuelven más directas. Esto puede deberse a que en el contexto de comunicación entre vendedor y cliente, una persona con mayor estatus social se sentirá con más valor de reclamar sus derechos y pedir la devolución del dinero al vendedor de zapatos, lo que no sucedería de manera tan evidente con los hablantes que solo poseen estudios en enseñanza media, que prefieren mayoritariamente, estrategias indirectas corteses y de entre ellas, prefieren la que entrega mayores elementos atenuadores (la alternativa D).

Cuando el interlocutor es un chofer de colectivo o taxi, el comportamiento pragmático de los hablantes chilenos, según su nivel de instrucción, presenta una alta tendencia por la alternativa A (estrategia abierta e indirecta, con cortesía

negativa) con un 67% en EM, un 83% en ET y un 74% claramente el comportamiento social de los hablantes chilenos en este tipo de situación comunicativa, esto es, una situación de respeto y en donde no existe un rol tan claro con respecto al *poder* de H por sobre O, ya que al pedir que suba el vidrio de la ventana, de mala manera podría incomodar al chofer (O), lo que este acto de habla debería ser cortés para no dañar su IP. Esta norma social se encuentra por sobre el nivel de instrucción de los hablantes.

Podemos decir, que cuando la petición va dirigida a un interlocutor que es un desconocido de menor edad que H, la tendencia es hacia la alternativa C (alternativa abierta y directa), con un 42% en EM, un 62% en ET y un 50% en EU; esto muestra que a medida que avanza el nivel de instrucción de los hablantes, existe una propensión hacia no atenuar el acto de habla, ya que, además, en el nivel EU, el porcentaje de la alternativa B (estrategia encubierta con ironía) sube a un 11%, lo que incluso conlleva descortesía y reproche. Esta situación comunicativa nos muestra un ejemplo en donde la asimetría de la relación social, no significa mayor cortesía, ni mayor atenuación; ya que esto depende (como ya lo hemos afirmado) de las particularidades de cada situación comunicativa.

Petición dirigida a un desconocido menor rango etario

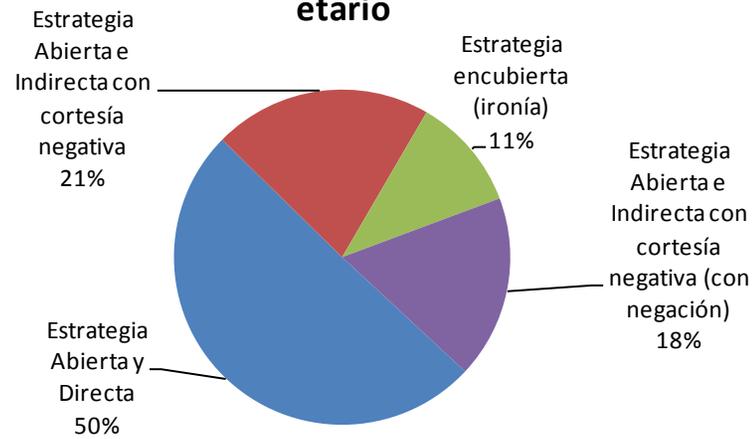


Figura 23.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Desconocido menor en rango etario, según nivel de instrucción EU.

4.4.3. Relaciones de tipo asimétricas: menor grado de familiaridad y mayor grado de amenaza a la *imagen* del oyente. (H menor *poder* que O)

A continuación una tabla resumen con los resultados según el nivel de instrucción de los informantes y relaciones sociales de tipo asimétricas, en donde H posee menor *poder* que O:

Nivel de Instrucción	Tipo de relación entre los interlocutores (Rol social)	Alternativa A Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa	Alternativa B Estrategia encubierta (ironía)	Alternativa C Estrategia abierta y directa	Alternativa D Estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa (con negación)
Educación básica (EB)	Jefe o superior	0%	0%	0%	100%
	Médico	25%	0%	0%	75%
	Abuelo	25%	0%	0%	75%
Educación media (EM)	Jefe o superior	50%	2%	6%	42%
	Médico	44%	10%	11%	35%
Estudios técnicos (ET)	Abuelo	50%	0%	12%	38%
	Jefe o superior	37%	0%	25%	38%
Estudios universitarios (EU)	Médico	54%	4%	21%	21%
	Abuelo	54%	0%	17%	29%
	Jefe o superior	53%	2%	6%	39%
Estudios universitarios (EU)	Médico	55%	10%	12%	23%
	Abuelo	60%	1%	13%	26%

TABLA Nº 21: Porcentajes según tipo de estrategias de cortesía y nivel de instrucción, en relación al tipo de relaciones sociales asimétricas (H menor *poder* que O).

La tendencia general en el nivel EB, en este tipo de relaciones sociales, es hacia la alternativa D, es decir, la alternativa que presenta mayores estrategias de cortesía.

Cuando los hablantes chilenos deben realizar una petición a su jefe o superior, la tendencia es hacia las alternativas A y D, es decir, aquellas que presentan estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa, lo que supone un comportamiento social cortés cuando se trata de este tipo de relación social, en donde el hablante se encuentra con menor *poder* que su interlocutor y culturalmente debiera existir mayor distancia social también; en este caso si aplicamos los factores *poder*, *distancia* y *jerarquía* de (Brown y Levinson) el resultado claramente concuerda con los nuestros. Sin embargo, destacamos que en el nivel de instrucción ET, aunque sigue existiendo un predominio de las estrategias con cortesía negativa, las preferencias por la alternativa C (estrategias abierta y directa), sube a un 25%.

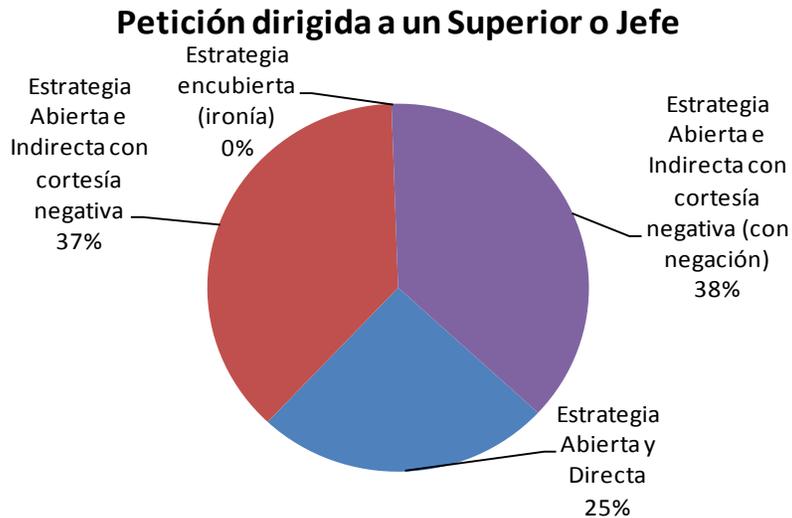


Figura 24.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Jefe o superior, según nivel de instrucción ET.

Si analizamos la relación entre paciente y médico, los hablantes chilenos, según su nivel de instrucción, presentan una tendencia significativa hacia la alternativa A, mayoritariamente, con un 44% en el nivel de instrucción EM, 54% en ET y 55% en EU. La siguiente mayoría la obtiene la otra alternativa con estrategia de cortesía negativa, la alternativa D, con 35%, 21% y 23%, respectivamente. Cabe destacar que en el nivel EM existe un mayor porcentaje de preferencias por D que en los otros dos niveles, este comportamiento lingüístico pragmático refleja que para las personas con menos nivel de instrucción, existe una tendencia superior a atenuar mayormente el acto de habla de la petición ante un médico, debido a que se siente con mayor distancia social, que aquellos hablantes que sí poseen estudios técnico y profesionales. El 10% de preferencia por la alternativa B que posee tanto los hablantes con nivel de instrucción EM como los de EU, podría

explicarse a partir; el primero, de un comportamiento lingüístico-pragmático más informal debido al bajo nivel de instrucción y estatus social, por el contrario, el segundo caso que corresponde a la preferencia de aquellos que poseen estudios universitarios, podría tener una explicación asociada al rango etario de los hablantes (mayoritariamente entre 18 y 35 años) y/o al mayor estatus de estos, lo que los llevaría a entender que no existe tanta distancia social entre ellos y el médico.

Cuando la petición va dirigida a su abuelo, los hablantes chilenos prefieren mayoritariamente, la alternativa A, es decir, la forma cortés más convencional en el país (estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa), esta tendencia va claramente en aumento cuando crece el nivel de instrucción, es así como tenemos para el nivel de instrucción EM 50%, 54% para ET y 60% para EU; la siguiente mayoría la alcanza la alternativa D (estrategia con cortesía negativa y negación) con un 38%, 29% y 26%, respectivamente. Esto nos evidencia que las relaciones entre abuelos y nietos en Chile, son relaciones de respeto, en donde la mayoría de los hablantes, cualquiera sea su nivel de instrucción no solo atenuará el acto de la petición debido a la amenaza que pueda provocar a la IP de O; sino que además debido a la relación de afecto y respeto, utilizará estrategias de cortesía que cumplan dichos propósitos.

En síntesis, si analizamos el comportamiento pragmático de los hablantes chilenos en relación a la variable social nivel de instrucción, la tendencia general, cualquiera sea el nivel de educación, es hacia las estrategias de tipo abierta e indirecta, con cortesía negativa, representadas por las alternativas A y D. Si vemos estos resultados a la luz del tipo de relación social entre los interlocutores, notamos que la tendencia es la misma, pues, no existen diferencias significativas entre las relaciones simétricas o asimétricas, ni entre aquellas en que H posee mayor o menor *poder* que O; solamente en las situaciones comunicativas en las que O es amigo o un desconocido de menor edad que H podemos ver un predominio de la estrategia abierta y directa, sin atenuadores verbales. Por lo que el comportamiento lingüístico pragmático de los hablantes chilenos se caracteriza por el uso estratégico de la cortesía con una marcada tendencia hacia la cortesía de distanciamiento y las formas convencionales. Por lo tanto, el análisis de esta variable social vuelve a validar que los hablantes chilenos tienden hacia usos más atenuados y respetuosos, debido al alto grado de respeto y deferencia que existe en esta cultura.

4.5. Análisis inferencial

Con el fin de obtener estimaciones de la proporción poblacional de predominio de estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa, en peticiones dirigidas a diferentes tipos de relaciones entre los interlocutores; se agrupan las estrategias de acuerdo a la siguiente clasificación:

Estrategia Abierta e Indirecta con cortesía negativa	Estrategia encubierta (ironía)	Estrategia Abierta y Directa
<ul style="list-style-type: none">• Petición Indirecta cortés• Petición indirecta cortés con negación	<ul style="list-style-type: none">• Petición indirecta con ironía	<ul style="list-style-type: none">• Petición directa

Para cada una de las relaciones se plantea la siguiente hipótesis:

$$H_0: p_1 = p_2 = p_3 \quad \text{versus} \quad H_1: p_1 \neq p_2 \neq p_3$$

Donde,

p_1 = Proporción de estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa

p_2 = Proporción de estrategias encubiertas (ironía)

p_3 = Proporción de estrategias abiertas y directas

Tipo Relación	Relación	Estrategia Abierta e Indirecta con cortesía negativa	Estrategia encubierta (ironía)	Estrategia Abierta y Directa	Estadística Chi-Cuadrado	p-value
Simétrica	Amigo	37%	10%	52%	79,8	< 2,2e-16
Simétrica	Hermano	75%	8%	17%	231,3	< 2,2e-16
Simétrica	Compañero de Trabajo	78%	12%	10%	262,1	< 2,2e-16
Simétrica	Pareja	72%	6%	23%	207,3	< 2,2e-16
Asimétrica	Vendedor	58%	6%	36%	121,3	< 2,2e-16
Asimétrica	Chofer	92%	3%	5%	458,1	< 2,2e-16
Asimétrica	Desconocido menor rango etareo	42%	9%	49%	78,4	< 2,2e-16
Asimétrica	Jefe	90%	2%	8%	428,5	< 2,2e-16
Asimétrica	Médico	78%	9%	12%	268,5	< 2,2e-16
Asimétrica	Abuelo	87%	1%	13%	381,1	< 2,2e-16

Tabla N° 22: Estimación de las proporciones poblacionales¹⁹ (expresadas en porcentaje) según Estrategia y por Tipo de relación entre H-O.

Al comparar los valores de la probabilidad de la Tabla 22, se aprecia que, en cada una de las situaciones, se encontraron diferencias significativas entre las proporciones con un nivel de significancia o probabilidad de cometer error de tipo I (α) fijado en un 5%. Además, se puede apreciar que la hipótesis nula (H_0) que

¹⁹ Para probar la veracidad de la hipótesis nula (H_0) se obtiene la estadística de prueba X^2 de Pearson (Canavos, 1988). El test X^2 fue implementado en el lenguaje de programación estadístico R (R Development Core Team, 2010)

plantea que las tres proporciones poblacionales son iguales, se rechaza, ya que los valores de la probabilidad son menores a 0.05. Los valores de color rojo en la Tabla 22 representan las diferencias NO significativas, al realizar la comparación de la proporciones dentro de cada tipo de relación.

La tabla anterior refleja claramente que en la realización del acto de habla directivo de la petición, existe una clara tendencia hacia enunciados que representen estrategias de tipo abierta e indirectas, con cortesía negativa. Podemos notar que, en la mayoría de las relaciones simétricas, existe un alto predominio por este tipo de estrategias que supera el 70%, excepto en la relación amigo/amigo, que llega a un 37%, número no menor, si consideramos las variables socio-afectivas y culturales asociadas a este tipo de roles. El promedio de las preferencias por este tipo de estrategias es un 65,5%.

Asimismo, en las relaciones sociales de tipo asimétricas existe también una clara tendencia hacia las estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa, con un promedio de las preferencias de un 74,5%. En este tipo de relaciones los porcentajes superan el 90% en el caso de la relación pasajero/chofer y la que presenta menos del 50% de las preferencias es cuando la relación es con un desconocido de menor edad que H, con un 42%.

Podemos afirmar, entonces, que la hipótesis que guía esta investigación solamente en parte ha sido comprobada, pues, los hablantes chilenos, independientemente de si las relaciones sociales son simétricas o asimétricas, sus preferencias son, mayoritariamente, hacia la utilización de estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa; esto debido a las características socioculturales

de los hablantes chilenos, pues para ellos es crucial la mitigación del acto de habla directivo de la petición mediante la cortesía estratégica, que según nuestro análisis, no solo resulta de la configuración de las variables *poder*, *distancia* y *jerarquía*; sino que también se ha de tener en cuenta los elementos socio-afectivos entre H y O, pues, a diferencia de la sociedad española, para la chilena, el uso de la atenuación estratégicamente cortés es “un fin en sí mismo” y no solo “un medio, para lograr un fin”, (Briz, 2003).

Lo que sí hemos podido comprobar en nuestra investigación es que, según el resultado estadístico, la sociedad chilena tiene una clara tendencia hacia la cortesía de distanciamiento (cortesía negativa), lo que se refleja en sus preferencias lingüísticas al momento de realizar una petición.

4.5.1. Resultados y análisis inferencial según variable sexo, a partir del tipo de relación entre los interlocutores

En la mayoría de los estudios de variación sociolingüística, se ha considerado la variable sexo o género como parte importante de su análisis; sin embargo, en todos estos estudios se ha discutido fuertemente la denominación sexo o género, coincidiendo con Moreno Fernández (2005:44) y Blas Arroyo (2005:163), hemos adoptado la denominación *sexo* y no *género*.

En cuanto a las tendencias que muestran los estudios tradicionales de sociolingüística y el *sexo*, como lo afirma Moreno Fernández (2005: 41), se han hecho al respecto “...afirmaciones infundadas, como las que enfrentan el habla de

los hombres y de las mujeres calificando la de estas como conservadora, insegura, sensible, solidaria y expresiva, y la de aquellos como independiente, competitiva y jerárquica”. Coincidimos también con Moreno Fernández en que paulatinamente las investigaciones han permitido desmitificar este tema y mediante diversos estudios han podido entregar una visión más objetiva de la realidad lingüística de hombres y mujeres.

En cuanto a las diferencias que van más allá de lo lingüístico, López Morales (2004: 128-129) agrega que “En el fondo, las diferencias lingüísticas entre hombres y mujeres surgen de un conjunto definido de actitudes: son diferentes socialmente porque, aunque estemos lejos (al menos en las comunidades occidentales) de movernos dentro de los límites fijos e inflexibles, son distintos los papeles asignados a ambos sexos. La lengua refleja este hecho social: el habla de las mujeres no sólo es diferente al habla de los hombres sino que es mejor socialmente hablando. Así como se espera que la conducta social de las mujeres sea más correcta, también su habla debe serlo”.

En cuanto a plano pragmático, que es lo que nos atañe en este estudio, lo anterior se relaciona estrechamente con las formas de tipo convencional y no convencional al realizar una petición, por lo que nuestra hipótesis al respecto postula que las mujeres preferirían las formas de petición más convencionales (Alternativas A y D); y los hombres, aquellas de tipo no convencional (B y C). Sin embargo, tal como lo aclaran diversos autores los autores (López Morales, 2004; Blas Arroyo, 2005; Moreno Fernández, 2005) es necesario un análisis a la luz de

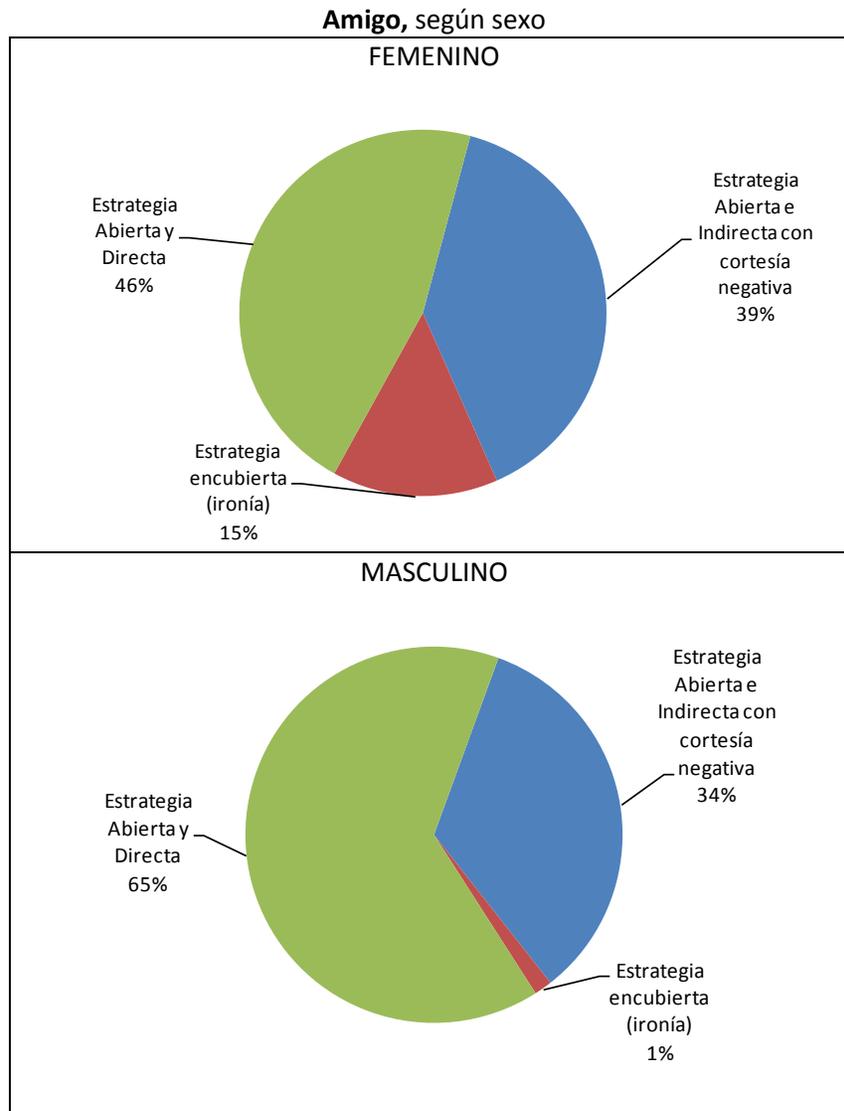
cada situación comunicativa según, también, la comunidad de habla a la que pertenecen.

A continuación, el análisis de tipo descriptivo-inferencial, según las estrategias de cortesía preferidas por hablantes chilenos de sexo femenino y masculino, según diversas situaciones comunicativas. El número de informantes de sexo femenino es 130 (67%) y el de sexo masculino es 65 (33%).

Este análisis se estructurará según las tres clases de relaciones sociales y según los diversos roles sociales que hemos establecido para este estudio.

4.5.1.1. Relaciones horizontales, de tipo simétricas.

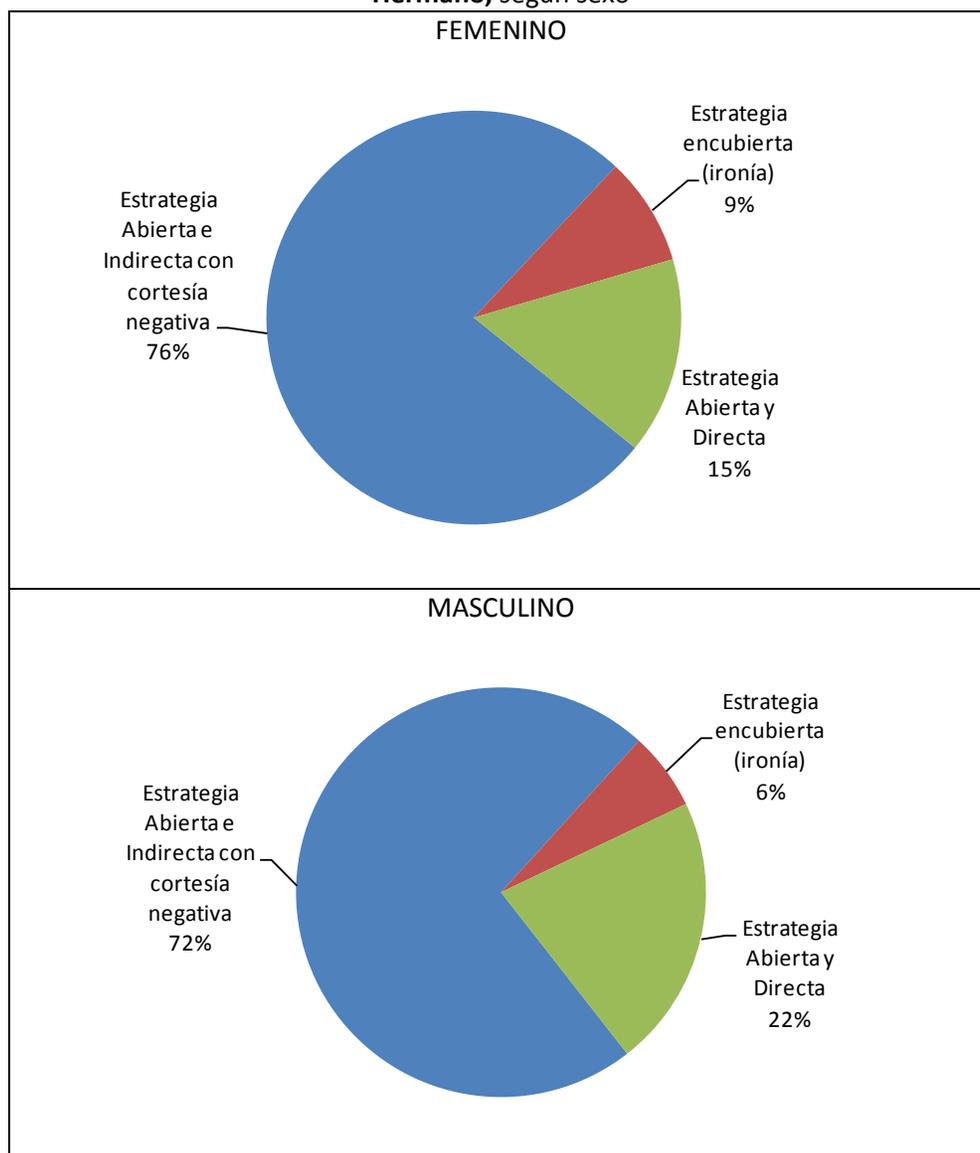
Figura 25.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un



En los gráficos anteriores, podemos ver, claramente, los resultados a partir de un contraste entre los hablantes de sexo femenino y masculino. Se puede apreciar una clara diferencia en las preferencias de los hablantes chilenos al realizar una petición a un amigo, pues vemos que las mujeres prefieren en un 46%

la estrategia abierta y directa; en cambio los hombres, en un 65%; esta diferencia tiene directa relación con el porcentaje de preferencias de la estrategia encubierta (con ironía), pues en las mujeres corresponde a un 15% y en los hombres a un 1%. Esto contrarresta totalmente con la premisa sociolingüística que postula que las mujeres poseen un comportamiento mucho más estandarizado que los hombres, lo que en este caso no se cumple, ya que son las mujeres las que presentan en este caso un comportamiento menos estandarizado. Esta situación nos lleva a la necesidad de incluir información sobre la relación afectiva entre los interlocutores, pues ella nos podría dar datos importantes para la interpretación de este alto nivel de preferencias por la alternativa B (15%) que presentan las mujeres. No olvidemos que también es posible interpretar esta preferencia a partir de los elementos paralingüísticos que apoyan el enunciado (tono de voz, volumen, etc.), los que podrían cambiar absolutamente el nivel de estrategia de cortesía utilizada.

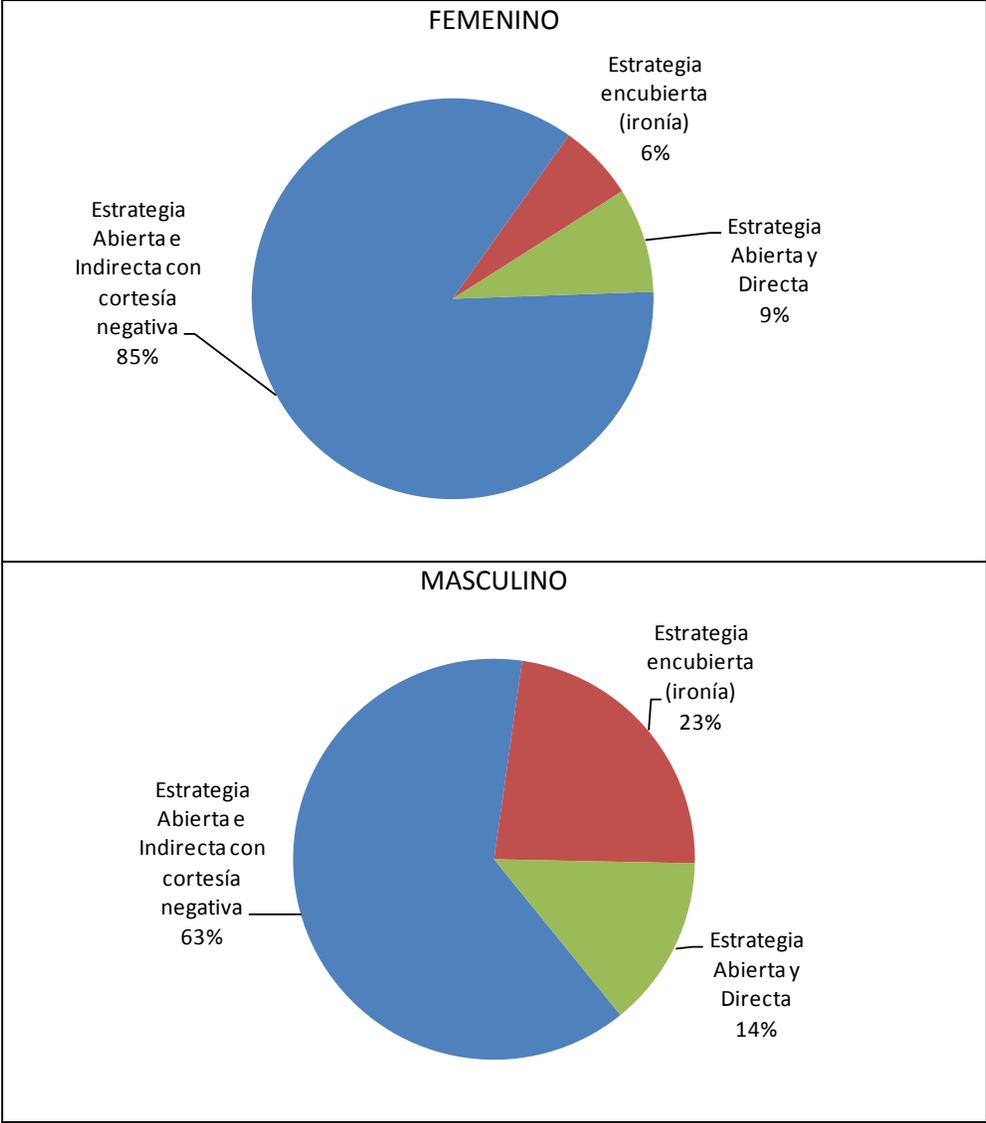
Figura 26.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un **Hermano**, según sexo



Cuando la petición es formulada hacia un hermano, vemos claramente la supremacía de la estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa que supera el 70% en ambos casos; y, aunque las diferencias no son tan marcadas, sí notamos que sigue una tendencia que nos muestra un aumento en las

preferencias de las mujeres de la estrategia encubierta con ironía que llega a un 9%; mientras que en los hombres, a un 6%.

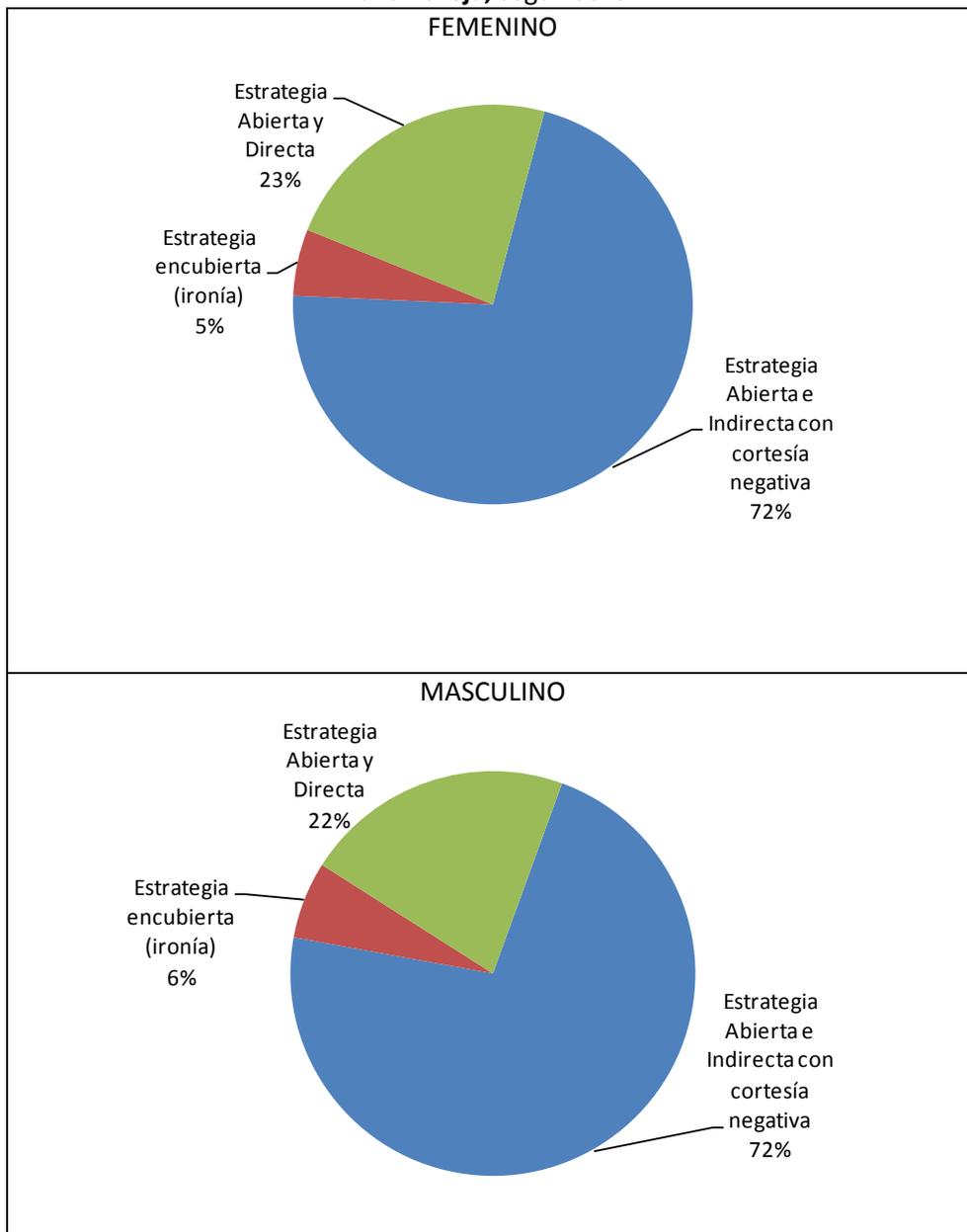
Figura 27.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un **Compañero de Trabajo**, según sexo



Este gráfico nos muestra claramente que existe un comportamiento lingüístico-pragmático diferente entre hombres y mujeres, pues mientras las mujeres prefieren en un 85% estrategias abiertas e indirectas, con cortesía

negativa; los hombres las prefieren en un 63%, lo que nos deja una amplia diferencia de 22%; esto es más significativo cuando notamos que en los hombres el resto de las preferencias se reparte entre un 23% que corresponde a la estrategia encubierta (con ironía) y un 14% la estrategia abierta y directa; lo que en las mujeres corresponde a un 6% y 9%, respectivamente. Esta situación nos lleva a la forma de configuración social que existe en Chile a nivel de compañeros de trabajo, pues, si bien tanto hombres como mujeres son bastante corteses al momento de formular una petición; son los primeros mucho menos corteses, ya que existe un alto porcentaje (22%) de ellos que recurrirían a una ironía del tipo *¿No crees que ha pasado tiempo suficiente desde que te presté el dinero?*

Figura 28.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a una **Pareja**, según sexo



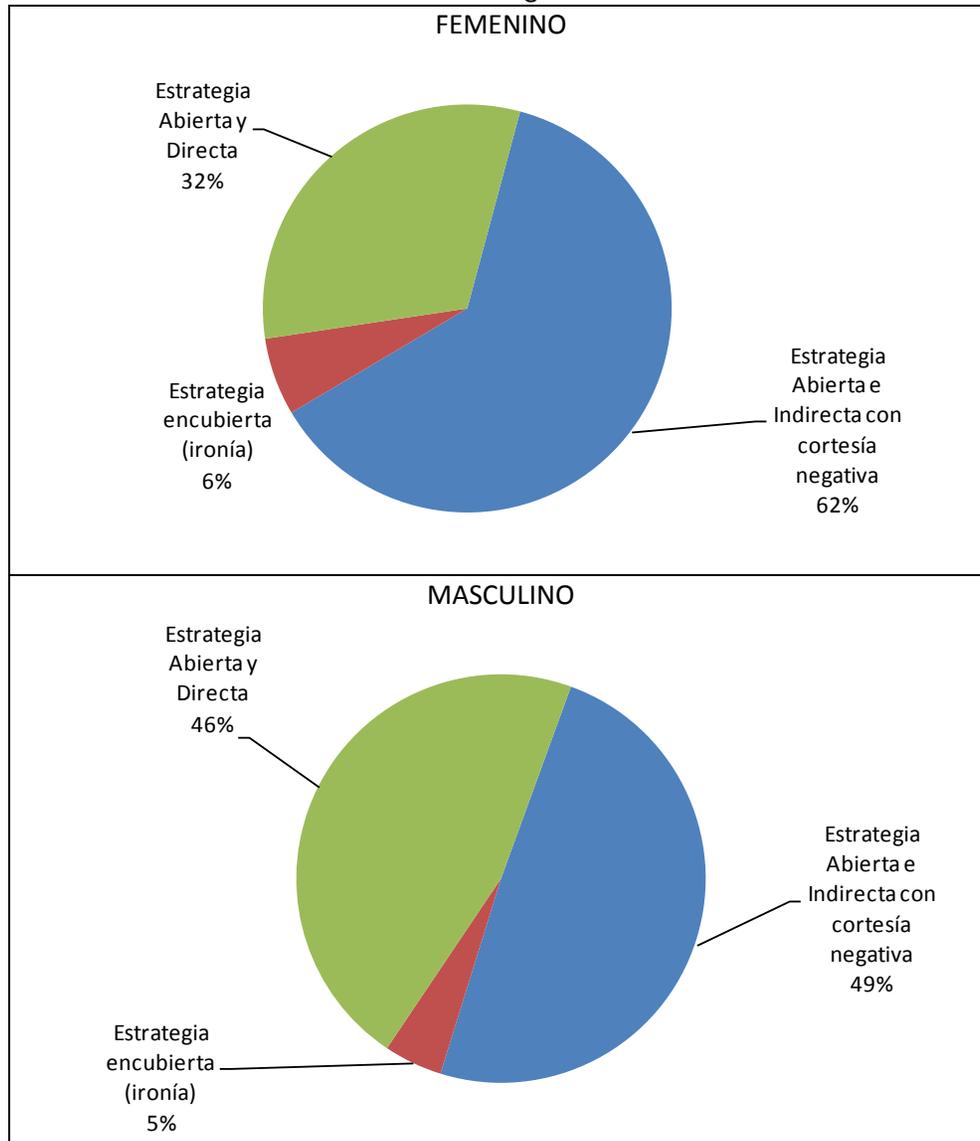
En el caso de una petición realizada a su esposo/a o pareja, no existen diferencias significativas en cuanto a la variable sexo, pues como podemos apreciar en los gráficos anteriores, existe un 72% de preferencias por las

estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa tanto en hombres como en mujeres; lo que refleja un alto nivel de cortesía al interior de esta relación y, como ya lo hemos tratado en el análisis general según el tipo de relación social, los hablantes chilenos prefieren mitigar el *acto amenazador de imagen* que constituye la petición, no solo para no dañar la *imagen* de O, pues en este caso debemos considerar el afecto que existe entre los interlocutores y que el daño provocado a O puede ser también un daño hacia el propio H, debido a la configuración de la relación entre esposos o parejas.

En resumen, con respecto a la relación entre la variable sexo y el tipo de relación simétrica entre los interlocutores, podemos ver que existe una clara tendencia hacia las estrategias de tipo abiertas e indirectas, con cortesía negativa (excepto en la situación en que O es un amigo); sin embargo, existen algunas diferencias que resultan bastante particulares, como es el caso de las relaciones amigo/amigo y hermano/hermano; en las que las mujeres presentan un porcentaje mayor que los hombres con respecto a la estrategia encubierta (con ironía), lo que refleja que son las mujeres las que son capaces de realizar actos de habla de mayor complejidad, dado las premisas sociolingüísticas nombradas en esta investigación. Se destaca también que casi no existen diferencias en el comportamiento lingüístico–pragmático de hombres y mujeres al momento de formular una petición a su esposo/a o pareja.

4.5.1.2. Relaciones verticales de tipo asimétricas (H mayor poder que O)

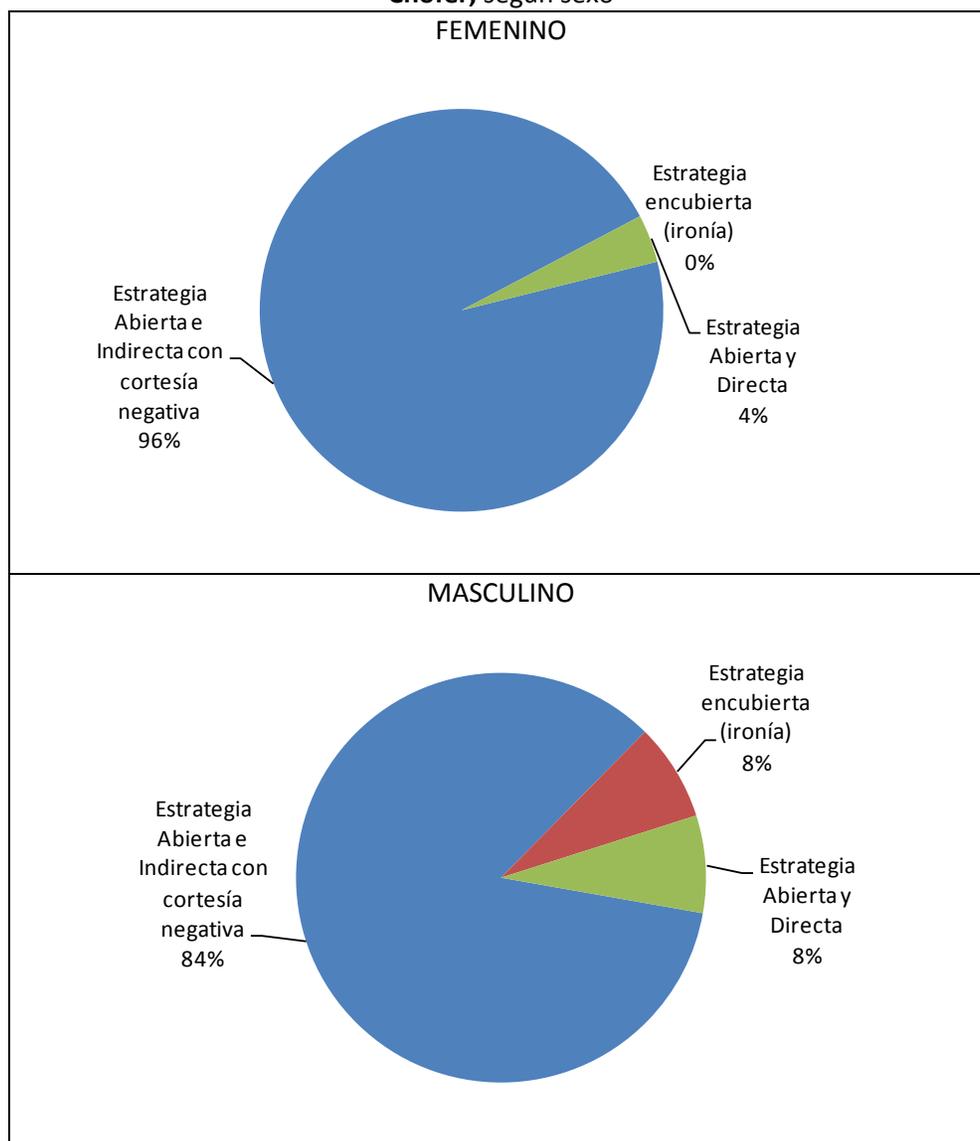
Figura 29.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un **Vendedor** según sexo



En el caso de la petición realizada a un vendedor, podemos notar significativas diferencias en cuanto a la variable sexo; pues las mujeres prefieren mayoritariamente estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa en un

62%, mientras que en los hombres es solo de un 49%; esto nos lleva a la situación comunicativa particular en la que a pesar de que la petición de devolución del dinero de la compra de los zapatos de mala calidad, se relaciona con los derechos del consumidor, las mujeres prefieren mayoritariamente mitigar dicha *acción amenazadora*, mientras que los hombres, la mitad de ellos prefiere la atenuación y la otra mitad, un 46% prefiere la estrategia abierta y directa, y un 5% la estrategia encubierta.

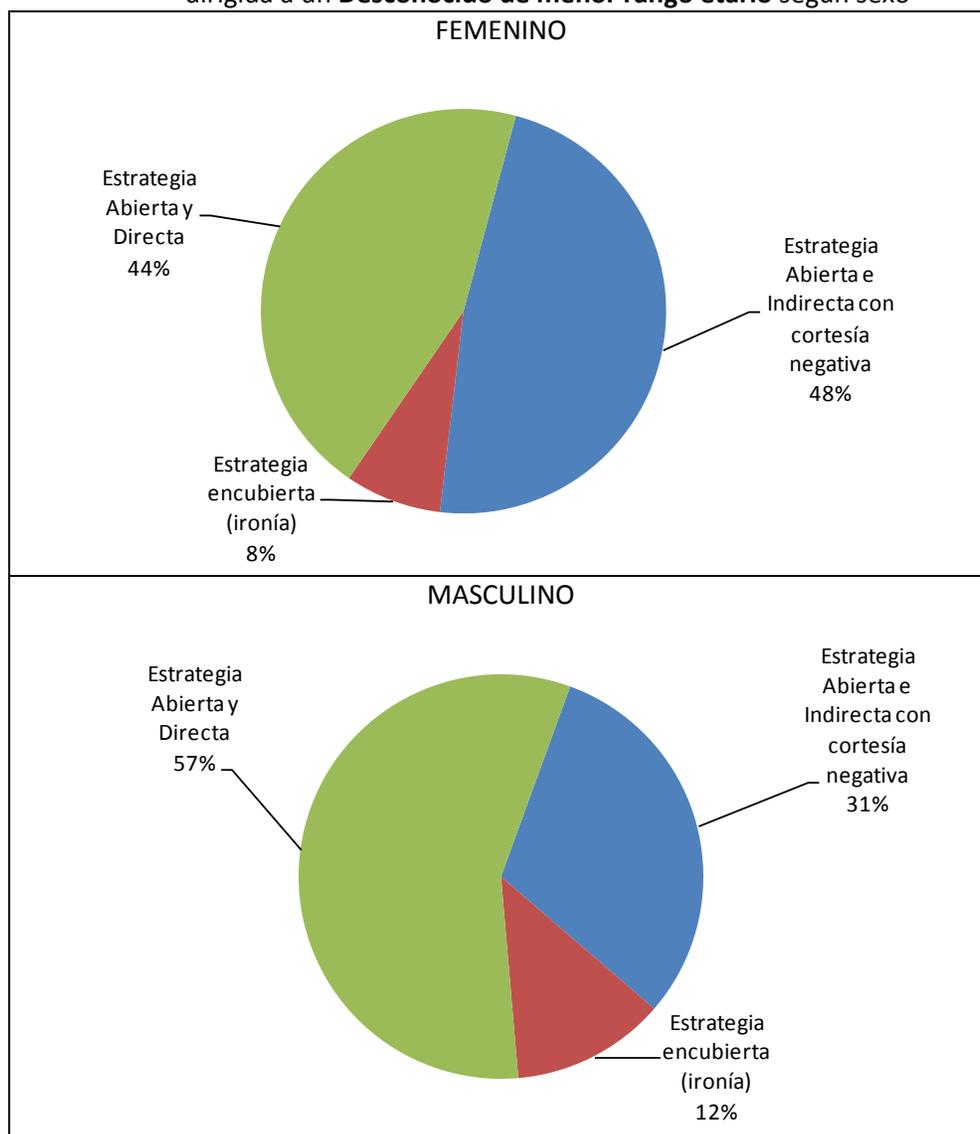
Figura 30.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un **Chofer**, según sexo



Podemos apreciar, en los gráficos, que la tendencia general nos muestra que tanto mujeres como hombres prefieren mayoritariamente estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa; sin embargo, lo que nos interesa son las diferencias que se pueden apreciar, ya que mientras en las mujeres el porcentaje de este tipo de estrategias llega a un 96%, en los hombres llega a un 84%;

asimismo, los hombres arrojan un 8% en estrategia encubierta (con ironía) y un 8% en estrategia abierta y directa, las mujeres no presentan preferencia por la estrategias encubierta y solo un 4% prefiere la estrategia abierta y directa. Esto nos muestra que al realizar el acto de habla directivo de la petición a un chofer, si bien los hablantes chilenos de ambos géneros presentan un comportamiento cortés, las mujeres presentan un comportamiento lingüístico-pragmático estratégicamente mucho más cortés y no realizarían un acto de habla como una ironía hacia esta persona desconocida, que les presta un servicio y en la que podrían quedar desprotegidas al molestarse el chofer con ellas y pedirles que se bajaran del automóvil.

Figura 31.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un **Desconocido de menor rango etario** según sexo



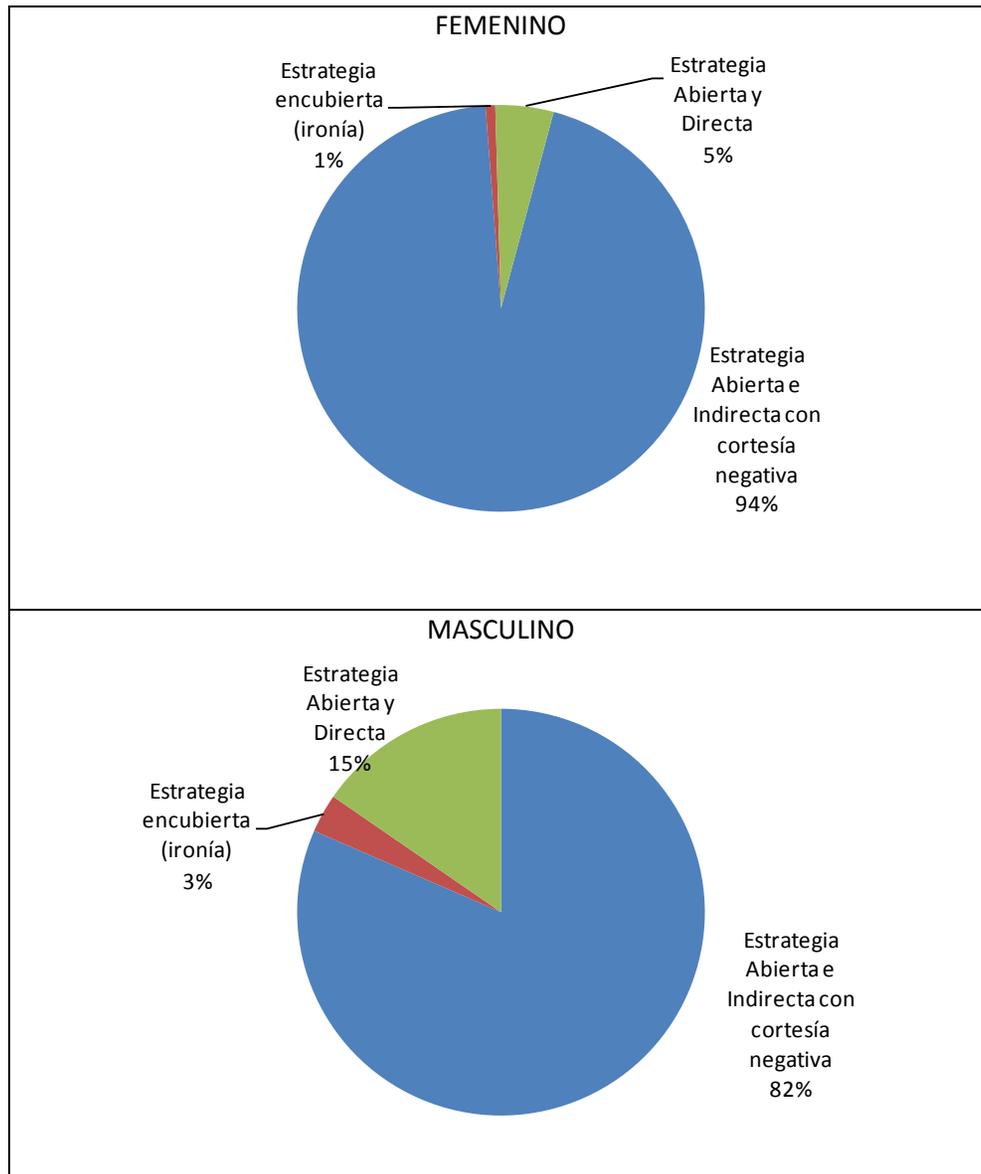
En el caso de que la petición se realice a un desconocido de menor edad que H, sí podemos notar que también existen diferencias significativas entre mujeres y hombres, pues como vemos en los gráficos anteriores, la preferencia de las mujeres por las estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa, llega a un 48%; en cambio, en los hombres llega solo a un 31%. Asimismo, las diferencias

se reflejan también en las preferencias sobre la estrategia abierta y directa, pues en las mujeres llega a un 44%, lo que sube en los hombres a un 57%. Estos resultados son bastante significativos, ya que refleja un comportamiento pragmático y social de los y las hablantes chilenos y chilenas, pues al analizar la situación comunicativa en que deben realizar la petición, se ha planteado que al estar en la fila de un banco un desconocido intenta ubicarse más adelante y H debe pedirle que vaya al final de la fila; es aquí donde el factor social predomina, pues las mujeres son más corteses que los hombres y prefieren mitigar esta *acción amenazadora*, posiblemente para evitar un mal momento o también para mostrarse socialmente más educadas frente al resto de las personas que se encuentran a su alrededor.

En este tipo de relaciones sociales asimétricas, en las que H se encuentra a un nivel superior en cuanto a *poder y jerarquía*, notamos que se da la tendencia de que, si bien mayoritariamente vemos el predominio de estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa; las mujeres presentan una preferencia superior hacia las acciones más corteses y también un bajo porcentaje de preferencias por la estrategia encubierta (con ironía) que es el acto de habla más descortés del cuestionario.

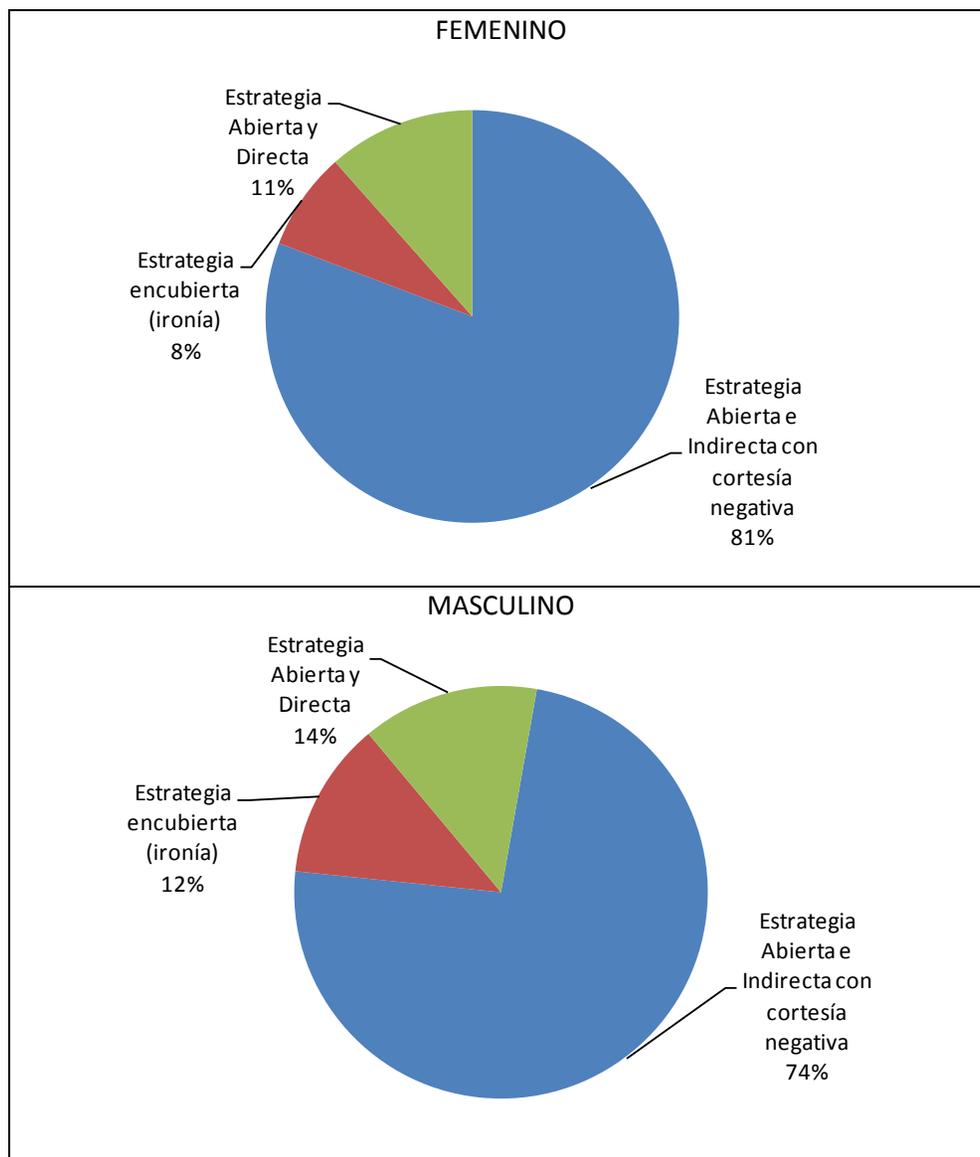
4.5.1.3. Relaciones verticales de tipo asimétrica (H menor Poder que O).

Figura 32.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un **Jefe o Superior**, según sexo



En los gráficos anteriores podemos apreciar que existe una muy alta preferencia, en ambos sexos, por las estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa, que llega a un 94% en las mujeres y a un 82% en los hombres. Aquí ya podemos apreciar una significativa diferencia, pues la preferencia por los hombres de la estrategia abierta y directa llega a un 15% y el de la estrategia encubierta (con ironía) a un 3%; lo que en las mujeres es de un 5% y un 1%, respectivamente. Entonces, se aprecia que las mujeres al realizar una petición a su jefe o superior, serán más corteses que los hombres, es decir, socialmente educadas y con un comportamiento lingüístico-pragmático estandarizado, como lo señala la teoría sociolingüística tradicional. No olvidemos que esto coincide con el comportamiento social de las mujeres chilenas que viven dentro de una sociedad muy jerarquizada y que muestra mucha deferencia hacia su interlocutor

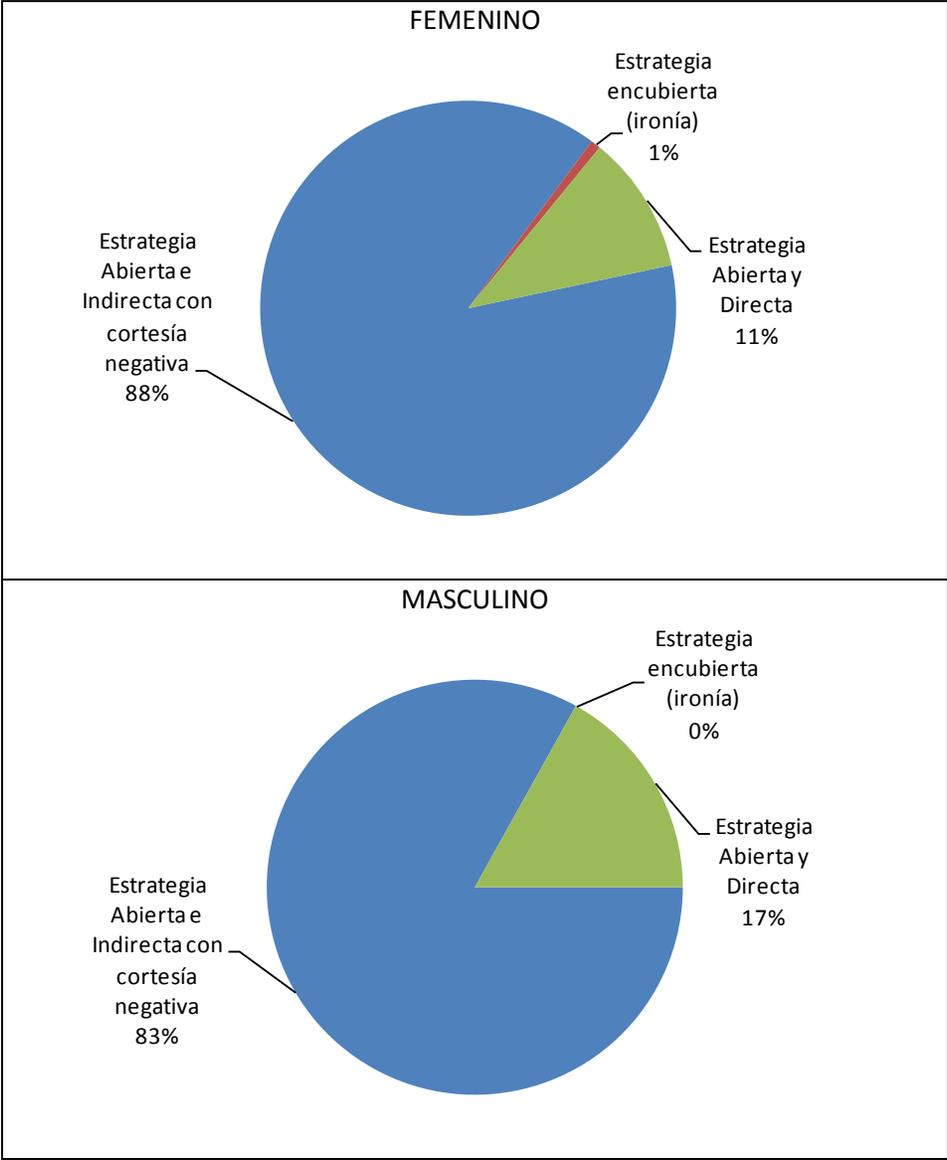
Figura 33.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un **Médico**, según sexo.



En el caso de la relación social entre paciente y médico, sigue la tendencia hacia un comportamiento altamente cortés de parte de hablantes chilenos de ambos sexos y que, asimismo, refleja una superioridad de las mujeres en cuanto a un comportamiento lingüístico-pragmático más cortés que los hombres. Esto se refleja en los resultados que nos muestran que, mientras las mujeres prefieren en

un 81% las estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa; los hombres las prefieren en un 74%, además, estos presentan un 14% de preferencia por la estrategia abierta y directa y un alto 12% en la estrategia encubierta (con ironía), lo que en las hablantes llegan a un 11% y 8% respectivamente.

Figura 34.- Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un **Abuelo** según sexo



En este último tipo de relación social asimétrica nieto/a-abuelo, los resultados nos muestran que sigue la misma tendencia, es decir, existe un muy alto predominio por las estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa, que esta situación es superior, en las mujeres, por un 5%. En esta situación comunicativa, tanto hombres como mujeres prescinden casi por completo de la estrategia menos cortés (estrategia encubierta con ironía). Este comportamiento lingüístico-pragmático de los y las hablantes en Chile reflejan (como ya lo hemos dicho) su forma de establecer relaciones con los integrantes de la familia, ya que si bien existe la atenuación de la *acción amenazadora* hacia O, también existen otras variables como el afecto y el respeto que en este caso claramente se suman a la fórmula *poder, distancia y jerarquía*.

En resumen, podemos decir que, en Chile, tanto mujeres como hombres, al realizar el acto directivo de la petición en situaciones de comunicación en que las relaciones sociales son asimétricas y en donde O posee mayor poder que H, prefieren mayoritariamente estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa; sin embargo se puede apreciar que existe una clara tendencia a que las mujeres presentan un porcentaje superior de estas preferencias con respecto a los hombres, lo que evidencia, en ellas, un comportamiento más cortés con respecto a ellos. Asimismo, a nivel general, se aprecia que en las diferencias socio-pragmáticas en cuanto a la variable sexo, son más significativas cuando las relaciones sociales son asimétricas (tanto cuando H posee mayor *poder* que O, como cuando O posee mayor *poder* que H), pues es en estos casos cuando se

refleja en los resultados las diferencias más significativas y la supremacía de las mujeres con respecto a la elección de estrategias más corteses que los hombres, lo que nos lleva también a comprobar las premisas sociolingüísticas sobre el comportamiento lingüístico de las hablantes que, efectivamente, se muestra más estandarizado y prestigioso que el de los hombres. Cabe destacar, que cuando las relaciones sociales son simétricas, si bien los resultados nos muestran una tendencia general hacia las estrategias más corteses, también nos muestran que las diferencias en cuanto al sexo son bastante particulares y están supeditadas a cada situación comunicativa específica; pues, aunque siempre las mujeres superan las preferencias de los hombres por las estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa, existen diferencias específicas con respecto a la preferencia por la forma más descortés (estrategia encubierta con ironía), que no sigue la tendencia que se da en las relaciones de tipo asimétricas: esto sucede en el caso de la relación amigo/a-amigo y hermano/a-hermano, en donde las mujeres superan a los hombres en esta preferencia.

Sin lugar a dudas, los resultados anteriores, son bastante valiosos desde un punto de vista socio-pragmático, pues, a pesar de que existen comportamientos lingüísticos que no arrojan diferencias significativas en cuanto a la variable sexo, se puede apreciar, a la luz de estos resultados, que sí existen diferencias significativas en el comportamiento lingüístico-pragmático de los y las hablantes chilenos, las que se relacionan con su competencia estratégica que se configura social y culturalmente desde dos vertientes muy difíciles de separar al término de esta investigación: lo convencional y lo estratégicamente cortés.

Podemos concluir, entonces, según nuestra *hipótesis sociocultural*, que las mujeres presentan mayores estrategias de cortesía y un comportamiento más atenuado que los hombres chilenos, debido a la configuración social de los roles que se establecen en Chile, pues, como sociedad tradicional y altamente jerarquizada, se les exige a las mujeres más que a los hombres, un comportamiento público respetuoso y muy cortés. Siguiendo a Silva-Corvalán “Además, la presión social de *identificación con un grupo* parece ser más fuerte en el caso de los hombres y esto favorece el mantenimiento de variantes no estándares que simbolizan tal identidad”. (2001: 99)

5. CONCLUSIONES

Tras haber realizado el presente estudio sobre el acto de habla directivo de la petición en el español de Chile, hemos podido llegar a las siguientes conclusiones:

A. En cuanto al objetivo de esta investigación, se puede concluir que los chilenos, al realizar una petición, prefieren mayoritariamente la forma convencional que representa un acto de habla indirecto, expresado en una interrogación y que en la en el cuestionario constituye la alternativa A. Las preferencias generales por esta proposición, que representa una estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa - en las diez situaciones comunicativas presentadas en el cuestionario -, llega a un 45%. Esta alternativa cuenta con las siguientes características: un desactualizador, pues se inicia con el verbo *poder* en condicional, además posee, al final de la proposición, un modificador interno, que funciona como atenuador léxico: por favor. Esta petición es convencional en Chile, pues como sociedad se prefieren las formas más bien atenuadas; aunque, cabe destacar, que la opción D representaba la alternativa con mayor atenuación y ocupó el segundo lugar de las preferencias de los hablantes chilenos. Este último resultado lo podemos analizar, de manera directa, con la situación comunicativa en la que predominó D (alternativa más atenuada), pues, en muchos de los resultados, se aprecia no solo el uso de la forma cortés como exigencia social, sino que también se manifiesta como estrategia para conseguir los fines comunicativos de los hablantes.

B. De acuerdo a la hipótesis general que guía esta investigación, que afirma que *en la realización del acto de habla directivo de la petición, los hablantes chilenos; a medida que sus relaciones sociales son más asimétricas; prefieren estrategias de cortesía abiertas e indirectas, con cortesía negativa; lo que es resultado de sus características socioculturales.* Se puede concluir que efectivamente sí existe una tendencia general que confirma tal afirmación, pues si nos remitimos al análisis inferencial realizado (Tabla 22), en las relaciones sociales de tipo asimétricas, el porcentaje de este tipo de estrategias es, en promedio, de un 74,5%; sin embargo, los resultados también arrojaron que, en las relaciones de tipo simétrica, existe una tendencia significativa hacia las estrategias de cortesía abiertas e indirectas, con cortesía negativa, que en promedio, llega a un 65, 5%. Estos resultados nos llevan a la conclusión general de que los hablantes chilenos, independientemente del tipo de relación social (simétrica o asimétrica) prefieren mitigar el acto de habla directivo de la petición mediante enunciados que evidencian una cortesía de *distanciamiento* que, según el estudio realizado, no solo es resultado de la configuración de las variables *poder, distancia* y jerarquía (Brown y Levinson, 1987) sino que, además, se deben de tener en cuenta los elementos particulares de cada cultura, así como las características específicas de la situación comunicativa en la que se enmarca el acto de habla de la petición. En el caso del comportamiento sociopragmático de los hablantes chilenos, estos obedecen a requerimientos sociales bastante tradicionales que integran la cortesía verbal como parte de un uso social prestigioso, que opera no solo como “un medio para conseguir un fin”, sino que este uso de la atenuación

estratégicamente cortés resulta “un fin en sí mismo” (como ya lo afirmo Briz, 2003). A este panorama cultural se debe agregar también la variable afectiva que, al analizar ciertas situaciones de comunicación, fue esencial como elemento a considerar por los informantes chilenos.

C. Los resultados según el tipo de relación entre los interlocutores y según cada situación de comunicación, aportaron las siguientes conclusiones:

C. 1 Con respecto a las relaciones sociales de tipo simétricas y según el tipo de roles sociales presentados en esta investigación (amigo, hermano, compañero de trabajo y pareja), en los resultados no se aprecia una tendencia significativa hacia las estrategias más directas y menos corteses (alternativa B o C), si bien, es el grupo en donde existe una mayor preferencia hacia estas estrategias, con respecto a los otros de relaciones sociales; es solo en la relación amigo/amigo, en donde existe una preferencia mayor hacia la estrategia abierta y directa (alternativa C), que llega a un 52%; y a, un 10% la estrategia encubierta, con ironía (alternativa B). En este tipo de relación social, queda de manifiesto que, debido al alto grado de confianza entre los interlocutores, O no interpreta la petición de H como una *acción amenazadora de su imagen*, por lo que no es necesario – para los hablantes chilenos-, mitigar tal acto de habla directivo mediante recursos atenuadores.

Las preferencias generales de este grupo tienden hacia las estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa con una 65,5%, y, entre las dos formas que representan este tipo de estrategia, la alternativa A arroja 43,2% y la alternativa D, un 22,3%. Estos resultados nos llevan a concluir que en este tipo de relaciones simétricas, los hablantes chilenos (excepto en la relación amigo/amigo) prefieren la forma más convencional en Chile para realizar una petición; si bien prefieren atenuar el acto de habla de la petición, están pragmáticamente conscientes de que la forma D (con negación) no es adecuada en este tipo de relaciones sociales, pues representa la forma con mayor atenuación en el cuestionario. Como excepción a lo anterior, se destaca en estas conclusiones, la supremacía de la alternativa D en la relación social hermano/hermano, que se explica debido a que los informantes chilenos manifestaron que, al realizar este acto de habla, lo harían con esa forma extremadamente cortés; pero agregarían un tono irónico, un volumen de voz alto o un tono descortés, elementos paralingüísticos, que si bien no fueron considerados en el análisis fundamental de esta investigación, sí se ha tenido en cuenta para estas conclusiones, ya que aunque la forma D representa la petición más cortés, los elementos paralingüísticos antes mencionados la transforman en una petición descortés, que estratégicamente posee el claro objetivo de dañar la *imagen* de O.

C.2 En las relaciones verticales de tipo asimétricas, en que las que H posee mayor *poder* que O, podemos concluir que, a pesar que es el hablante quien se encuentra en una situación social superior a su interlocutor, mayoritariamente prefiere atenuar la *acción amenazadora* que constituye la petición, esto debido a que los resultados generales arrojan que el promedio de las tres relaciones sociales (vendedor, chofer y desconocido de menor rango etario), en cuanto a su preferencia por las estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa (alternativas A y D) es de un 64%. Estos resultados reflejan que, socialmente, los hablantes chilenos asumen un comportamiento respetuoso y mediante una acción compensatoria dirigida a la imagen negativa de su interlocutor, prefieren mitigar petición, no solo debido al daño a la *imagen* de oyente, sino que también debido al prestigio social que poseen las formas corteses en Chile.

Como ya se ha mencionado, en este grupo de relaciones los resultados demuestran que el contexto situacional y sociocultural incide en la selección de una de las alternativas por parte de H, pues es así como en el caso de formular una petición a un desconocido de menor edad, no se cumple la hipótesis planteada en esta investigación, pues a pesar de las variables *Poder* y *Distancia* entre H y O, que hacen que se configure una relación asimétrica, existe un 49% de preferencias por estrategias de tipo abierta y directa (alternativa C), lo que comprueba que la fórmula de

cortesía *P*, *D* y *G*, no debe considerarse como una fórmula cerrada, pues debe integrar elementos particulares de cada situación de comunicación.

C. 3 En las relaciones sociales verticales de tipo asimétricas, en las que H posee menor *poder* que O, los resultados demuestran que, es en este grupo de relaciones sociales (jefe o superior, médico y abuelo), donde existe un comportamiento lingüístico-pragmático bastante homogéneo, con una clara tendencia hacia las estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa; pues la suma entre las alternativas A y D suman un 85% de las preferencias de los hablantes chilenos; asimismo, como en los resultados generales, es la alternativa más convencional (A) la que posee el predominio, con un 52,3 %. Podemos concluir que es en este tipo de relaciones sociales en las que se da un comportamiento pragmático más homogéneo; sin embargo, a la luz de nuestra hipótesis y de la fórmula de Brown y Levinson, *poder*, *distancia* y *jerarquía*, debería ser el grupo en que predominara la alternativa más cortés (alternativa D); sin embargo, al analizar cada situación comunicativa, notamos que son las particularidades contextuales, junto con su interpretación de lo que socialmente se entiende por cortés en la sociedad chilena - como ya hemos señalado -, las que inciden en las preferencias de los hablantes chilenos al momento de realizar una petición.

D. Referente a la variable sociolingüística edad, las conclusiones siguen el orden del análisis de resultados, es decir, según el grupo generacional y el tipo de relación social:

D.1 En las relaciones sociales de tipo simétricas y los cuatro grupos de generaciones que distingue este estudio, podemos afirmar que, de manera general, se cumple la premisa sociolingüística sobre que las generaciones más jóvenes son más innovadoras y las generaciones mayores, más tradicionales; pues los resultados generales nos muestran una gradación de las alternativas menos corteses, estrategia encubierta con ironía y estrategia abierta y directa (B y C, respectivamente) en las tres generaciones: primera generación (18 a 35 años) B, 9,5% y C 28,25%; segunda generación (36 a 55 años) B 8% y C 22,25%; tercera generación (56 años y más) B 7,25% y C 20,25%. Según estos resultados, sin importar la generación, los hablantes chilenos prefieren atenuar el acto de habla de la petición, al encontrarse en una relación social simétrica; pero, al mismo tiempo, se refleja que a medida que la generación es más joven, la preferencia por actos de habla más directos e incluso, descorteses, se hace superior. Estas preferencias también se relacionan con el uso de los elementos paralingüísticos, pues si vemos, en particular, los resultados de la relación hermano/hermano, es en este grupo donde se aprecian las diferencias más significativas entre las generaciones; ya que las dos generaciones más jóvenes (18 a 35 y 36 a 55 años) poseen mayor

preferencia por la alternativa más cortés (D), con un 41 y 45%, respectivamente; la que cae a un 29% en la generación mayor (56 y más años). Se evidencia en las respuestas de los informantes, la *competencia estratégica* que poseen los hablantes chilenos más jóvenes, pues son ellos los que desean agregar a la alternativa D (al momento de contestar el cuestionario) elementos paralingüísticos, con el objetivo de transformar su acto de habla de *cortés* a claramente *descortés*.

D. 2 En cuanto a la variable edad y el segundo grupo de relaciones sociales verticales de tipo asimétricas, en que H posee mayor *poder* que O, podemos concluir que no existe una única tendencia en cuanto a la estrategia de cortesía utilizada lo que comprueba nuevamente que, para llegar a conclusiones más acertadas, se deben agregar elementos particulares del contexto sociocultural y situacional que ayuden a la interpretación profunda del comportamiento pragmático de los hablantes. Es así como en este tipo de relaciones, el comportamiento pragmático según cada generación es también según cada situación comunicativa, pues en la relación social comprador/vendedor, la generación mayor (56 y más años) es la que muestra una tendencia hacia las alternativas menos corteses que suman un 53% (A y B); en cambio, las generaciones menores (18 a 35 y 36 a 55 años) suman 42 y 37%, respectivamente. En esta situación vemos claramente como no se cumple la premisa sociolingüística sobre la variable etaria.

En la relación pasajero/chofer, aunque los resultados muestran un alto predominio de las estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa, con un 89% (suma de A y D); existe una gradación de estas estrategias que van de la primera a la tercera generación con un 96%, 89% y 81% (respectivamente). No obstante, en la última relación con un desconocido de menor rango de edad que H, los resultados son diferentes, existe una pequeña gradación que se da en sentido inverso: la primera generación (18 a 35 años) posee 52% por la estrategia abierta y directa y 11% la estrategia encubierta con ironía; la segunda generación, 45% y 5%; y la tercera, 43% y 9%. Se puede notar que los resultados son bastantes homogéneos y las diferencias poco significativas en cuanto a las preferencias entre generaciones. Estos resultados nos reafirman el hecho sociopragmático de incluir elementos particulares de cada situación, es decir, el análisis de la relación entre *edad, tipo de relación social y contexto*.

D. 3 En la variable edad y el último grupo de relaciones sociales de tipo vertical y asimétrica en las que H posee menos *poder* que O, podemos afirmar que, las diferencias significativas solo se presentan cuando el oyente es un abuelo; pues, tanto cuando oyente es un médico o un jefe o superior, las preferencias se deben principalmente al azar.

En la relación nieto/abuelo, nuevamente se da la relación entre generación más joven e innovación lingüística (y pragmática en este caso),

ya que presenta un 19% de preferencias por C y las otras generaciones 4% y 5%, respectivamente; si bien, lo anterior, sigue mostrando la supremacía, en este grupo de relaciones sociales, hacia las estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa, es cada situación particular la que presenta diferencias significativas en cuanto a la variable edad, las que en algunos casos, como en la relación nieto/abuelo, podrían mostrarnos cómo una sociedad tradicional en cuanto a los roles sociales y familiares, como la sociedad chilena, estaría desarrollándose hacia la utilización de formas menos convencionales y prestigiosas como peticiones directas o formas irónicas menos corteses.

E. Las conclusiones de la variable sociolingüística, nivel de instrucción, también se ordenarán según los tres grupos de relaciones sociales que guían este estudio:

E. 1 En cuanto al nivel de instrucción de los hablantes chilenos y las relaciones sociales de tipo simétricas, no se pudieron extraer conclusiones válidas del nivel de instrucción *enseñanza básica*, pues solamente cuatro informantes forman parte de este grupo, información que resulta insuficiente para esta investigación. En los otros tres niveles de instrucción que son: enseñanza media (EM), estudios técnicos (ET) y estudios universitarios (EU), en general, la tendencia es hacia la utilización de estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa (excepto en la relación amigo/amigo), que mitiguen la *acción amenazadora de imagen*, a

pesar de que se encuentran en una relación de tipo horizontal en que el acto de habla de la petición no debiera verse como una amenaza; lo que se puede explicar debido a la tendencia hacia la cortesía negativa que existe en la sociedad chilena, que se manifiesta en fórmulas lingüísticas convencionales (alternativa A), ya que un comportamiento cortés en Chile es igual a ser educado, por lo que aquellos hablantes de menor nivel de instrucción aspirarán a tales comportamientos pragmáticos que eleven su condición de instrucción frente a su interlocutor y aquellos que presencian su comportamiento lingüístico-pragmático.

En la relación amigo/amigo existe el claro predominio de las alternativas B y C (estrategias encubierta y abierta y directa, respectivamente), que van en aumento a medida que sube el nivel de instrucción. Esto se debe a que en su mayoría, los informantes que se encuentran en este nivel de instrucción, pertenecen a la primera generación etaria (18 a 35 años), por lo tanto, la generación – en este caso -, que presenta un comportamiento más innovador.

E. 2 En lo referido al nivel de instrucción de los hablantes chilenos y el grupo de relaciones sociales verticales asimétricas, en las que H posee mayor *poder* que O, nuevamente cada situación nos presenta comportamientos pragmáticos diversos, según el contexto. Aunque la tendencia general en este grupo son las estrategias abiertas e indirectas,

con cortesía negativa, independientemente del nivel de instrucción de los hablantes, en el caso de la relación social comprador/vendedor, la tendencia por la alternativa C (estrategia abierta y directa) sube a medida que avanza el nivel de instrucción, esto es: 29% EM, 38% ET y 40% EU; por lo que a medida que el nivel de instrucción sube, las estrategias para formular una petición resultan más directas. Lo anterior, también debemos ponerlo en relación con que es en este nivel donde predomina el grupo etario menor.

En el caso del rol social pasajero/chofer, no existe una gradación con respecto a las preferencias de los hablantes y su nivel de instrucción, ya es el nivel *enseñanza media* (EM) y *estudios universitarios* (EU) presentan un 92% y 94% entre sus alternativas A y D y el nivel *estudios técnicos* (ET) presenta un 87%; estas diferencias no resultan mayormente significativas; aunque si analizamos las diferencias entre estas estrategias más corteses, podemos notar que el nivel EM presenta mayor preferencia por D, que es la alternativa con mayor atenuación. Estos resultados son bastante similares a lo que sucede cuando el interlocutor es un desconocido de menor edad que H. Entonces, podemos afirmar que, como ya lo dijimos, los niveles de instrucción más bajos pretenden mostrar un comportamiento social cortés que refleje educación y prestigio lingüístico.

E. 3 En el grupo nivel de instrucción y relaciones de tipo vertical asimétrica, en las que H posee menor *poder* que O, podemos afirmar que tampoco existe una tendencia que nos compruebe que los hablantes chilenos que poseen el nivel de instrucción mayor (EU) presentan un comportamiento más cortés que aquellos que poseen menor nivel, sino que existe una tendencia general - que es más marcada en este grupo de roles sociales -, hacia las estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa, que suman 88% en EM, 83% en ET y 86% en EU. Las diferencias significativas también las podemos notar en los resultados entre las alternativas A y D, pues es el nivel de EM el que posee un mayor porcentaje de preferencias por la alternativa más cortés (D) 42%, 35% y 38%; según cada rol social de su interlocutor (jefe, médico y abuelo). Estos resultados vuelven a comprobar que los hablantes chilenos, al realizar el acto directivo de la petición, cuando pertenecen a un nivel de instrucción menor, harán uso de su competencia socio-pragmática al momento de realizar el acto directivo de la petición.

F. Para el estudio de la variable sexo, esta investigación realizó un análisis inferencial en el que se agrupó la alternativa A y D (las dos formas que representan las estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa), de manera de comprobar la relación entre el sexo de los hablantes chilenos y su preferencia lingüístico-pragmática.

F. 1 Como ya hemos afirmado, la tendencia general de las preferencias de los hablantes chilenos es hacia las estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa. Según la variable sexo y las relaciones sociales de tipo simétricas, podemos concluir que, en este tipo de relaciones sociales, ellas presentaron la mayor diferencia significativa, con respecto a los hombres, en la relación amigo/amigo, pues el porcentaje de preferencia por la estrategia menos cortés (B), es decir, la estrategia encubierta con ironía, es de un 15%; en cambio, en los hombres es solo de un 1%. Esto podría explicarse debido a que posiblemente las mujeres chilenas, al presentar un comportamiento lingüístico menos cortés, perseguirían igualarse con el género masculino, debido a la gran presión social que existe con respecto a que hombres y mujeres tengan los mismos derechos. Como sabemos, el comportamiento lingüístico y pragmático refleja el modo de configurarse socialmente, la distancia social y el grado de jerarquía entre los interlocutores, por lo que las mujeres chilenas podrían acudir estratégicamente a estas formas lingüísticas para posicionarse frente a su interlocutor. Además, son las mujeres las que presentan comportamientos lingüísticos más complejos que los hombres, debido a su apego constante a las normas lingüísticas prestigiosas.

Podemos concluir, también que, en el caso de la petición a la pareja o esposo/a, no existen diferencias significativas entre los hablantes chilenos, tanto de sexo masculino como femenino, al momento de realizar

una petición; pues existe un predominio de las estrategias de tipo abiertas e indirectas, con cortesía negativa, que se iguala en un 72%. En este caso, se prefiere la atenuación de la *acción amenazadora de la imagen*, ya que debido a la configuración de las relaciones amorosas, no solo no se quiere dañar la *imagen* de O para mantener un cierto equilibrio, sino que además se tienen en consideración elementos como el afecto y respeto hacia el interlocutor, así como el deseo de H de no dañar la imagen propia.

F. 2 En este segundo grupo de relaciones sociales de tipo vertical y asimétrica en las que H posee mayor *poder* que O, las conclusiones a las que hemos llegado, según los resultados del análisis de la variable sexo, nos permite afirmar que las mujeres presentan una preferencia superior hacia las acciones más corteses, lo que se refleja en las tres relaciones sociales, pues cuando el interlocutor es un *vendedor*, las preferencias de las estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa llega a un 62%, cuando se trata de un *chofer* 96% y cuando es un desconocido de menor edad que ella, un 48 %. Estos resultados son significativamente diferentes a los del sexo masculino, pues sus preferencias por tales estrategias llegan a un 49%, 84% y 31%. Entonces, las mujeres chilenas, al realizar una petición hacia un interlocutor que posee menor *poder* que ellas, utilizarán estratégicamente las formas más corteses, pues esto también a la luz de cada situación de comunicación que presenta particularidades en las que las mujeres, en alguna medida, podrían sentirse en peligro de no conseguir

su fin comunicativo que representa un beneficio para ella (que le devuelvan el dinero de los zapatos en mal estado, que suban el vidrio de la ventana para ya no sentir frío o que el desconocido se ponga en el lugar de la fila del banco que le corresponde). Es por lo anterior que es difícil poder dilucidar, en algunos casos, el límite entre el fin estratégico- pragmático y el fin lingüístico-comunicativo de los hablantes.

F. 3 Según la variable sexo y las relaciones sociales de tipo vertical y asimétrica, en las que H posee menos *poder* que O, podemos concluir que, los y las hablantes chilenos, al realizar el acto directivo de la petición, prefieren mayoritariamente estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa; no obstante, se puede apreciar que existen algunas diferencias significativas en cuanto a que las mujeres presentan un porcentaje superior de estas preferencias con respecto a los hombres, lo que evidencia, en ellas, una tendencia a comportarse más cortés que los hombres chilenos, esto se refleja en los totales de: interlocutor jefe 94%, médico 81% y abuelo 88%; frente a 82%, 74% y 83% de los hombres chilenos .

Asimismo, se aprecia que en las diferencias socio-pragmáticas en cuanto a la variable sexo, son más significativas cuando las relaciones sociales son asimétricas (tanto cuando H posee mayor *poder* que O, como cuando O posee mayor *poder* que H), que cuando son de tipo simétricas; pues es, en estos casos, cuando se refleja en los resultados las diferencias

más significativas y la supremacía de las mujeres con respecto a la elección de estrategias más corteses que los hombres, lo que nos lleva también a comprobar, solo en estos casos, las premisas sociolingüísticas sobre el comportamiento lingüístico de las hablantes que, efectivamente, se muestra más estandarizado y prestigioso que el de los hombres.

En síntesis, la competencia pragmática de los hablantes chilenos tiende claramente hacia la cortesía negativa o mejor dicho, de distanciamiento, que presenta formas convencionales que son ya parte del itinerario social y normativo de los chilenos. Es por eso que es necesario analizar cada particularidad del contexto pragmático que nos permita tratar de dilucidar cuándo las preferencias responden a lo meramente convencional y cuándo responden a lo estratégicamente cortés.

La teoría sobre la cortesía verbal de Brown y Levinson (1978,1987) es un gran aporte a los estudios pragmáticos sobre el tema; sin embargo, queda comprobado en esta investigación que la aplicación de los principios se debe supeditar a los elementos culturales y sociales de cada cultura. Siguiendo a autores como Haverkate, Puga, Bravo, Albelda y Briz -entre otros-, en la sociedad chilena, los usos lingüísticos también coinciden considerablemente con el descubrimiento de principios que organizan las relaciones de esta sociedad que, a diferencia de la sociedad española en la que predomina la cortesía de *acercamiento* (Haverkate 2003, 2004; Albelda y Briz, 2010), prefiere ser

extremadamente cortés, incluso en algunas relaciones sociales de tipo simétrica.

En suma, los hablantes chilenos prefieren mitigar una *acción amenazadora de imagen*, como la petición, mediante la utilización de la cortesía estratégica, que según ya hemos afirmado, no solo resultaría de la configuración de las variables *poder, distancia y jerarquía*; sino que se deben tener en cuenta, como lo señala Calsamiglia y Tusón (1999:166), “el grado de relación afectiva entre los interlocutores” y cada uno de los elementos de la situación de comunicación. Es por esto que nuestra investigación confirma claramente que la sociedad chilena es una sociedad que tiende hacia la cortesía de distanciamiento; junto a esto, en esta investigación también han existido situaciones comunicativas (amigo/amigo) y variables sociales (sexo o edad) en las que los resultados no han respondido a las hipótesis sociopragmáticas propuestas por la mayoría de las investigaciones revisadas. En esto coincidimos con Albelda en que “No significa lo anterior que se invalide la hipótesis entre culturas de distanciamiento y de acercamiento. Lo que estos resultados reflejan es que el principio de situación (las características que definen una situación) es, en ocasiones, jerárquicamente más influyente que el contraste cultural” (2008: 109). Por este motivo, es que se consideró fundamental en este estudio la incorporación de los elementos de cada situación comunicativa, al momento de realizar el análisis de los datos.

Esta investigación se proyecta como el inicio de una serie de estudios sobre la petición en el español de Chile, que considere, no solo las preferencias

lingüístico-pragmáticas de los informantes, sino que también se pueda recoger toda la información sobre los elementos paralingüísticos que se utilizan como apoyo a lo verbal y que podría sustentar un análisis más profundo y complejo sobre la competencia pragmática de los hablantes chilenos y la cortesía verbal.

6. BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

Alcaráz Varó, Enrique (1990): *Tres Paradigmas de la Investigación Lingüística*, San Eloy, (España): Editorial Marfil S.A.

Albelda Marco, Marta (2008): "Atenuantes en Chile y en España: distancia o acercamiento". En Briz et al. (eds.), *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral* (pp. 98 - 113). Barcelona: Ariel.

Albelda Marco, Marta y Contreras Fernández, Josefa (2009): "Imagen de afiliación y atenuantes en un análisis contrastivo alemán/español", *Estudios sobre lengua, sociedad y cultura en homenaje a Diana Bravo*, Universidad de Estocolmo, pp. 7-30.

Albelda Marco, Marta y Briz Gómez, Antonio (2010): "Aspectos pragmáticos. Cortesía y atenuantes verbales en las dos orillas a través de muestras orales". Cap. 5 del libro *La lengua española en América: normas y usos actuales*, Valencia: Universitat de València. Aleza Izquierdo, Milagros y Enguita Utrilla, José María (coords.).

Almeida, Manuel (1999): *Sociolingüística*. Santa Cruz de Tenerife: Universidad de La Laguna.

Austin (1962): *Cómo hacer cosas con palabras*. Edición Paidós Ibérica, S.A. 2004.

Bascuñan R, M. Luz (2005): "Cambios en la relación médico-paciente y nivel de satisfacción de los médicos". *Rev. Méd. Chile* [online]. Vol.133, N.1.

Bertuccelli Papi, Marcella (1996): *Qué es la pragmática*. Serie Instrumentos Paidós, Vol. 15. Barcelona: Paidós.

Blanco Salgueiro, Antonio (2004): "Actos ilocucionarios explícitos", *Revista de Filosofía* Vol. 29 Núm.1, pp. 99-122.

Blanco Salgueiro, Antonio (2008): "Cómo hacer cosas malas con palabras: actos ilocucionarios hostiles y los fundamentos de la teoría de los actos de habla", *CRITICA, Revista Hispanoamericana de Filosofía*, Vol. 40, N° 118, pp. 3-27.

Blas Arroyo, José Luis (1994): "Tú y usted: dos pronombres de cortesía en el español actual. Datos de una comunidad peninsular". *Estudios de Lingüística* Vol. 10 pp. 21-44.

Blas Arroyo, José Luis (2005): *Sociolingüística del español. Desarrollos y perspectivas en el estudio de la lengua española en contexto social*. Madrid: Cátedra.

Blas Arroyo, José Luis; Casanova, Manuela y Velando, Mónica (eds.) (2006): *Discurso y sociedad: contribuciones al estudio de la lengua en contexto social*. Castellón de la Plana: Servicio de Publicaciones de la Universidad Jaume.

Blum-Kulka, S. (1989): "Playing it safe: The role of conventionality in indirectness", en Blum-Kulka, House y Kasper (comps.), *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies* (pp. 37-70). Norwood, NJ: Ablex.

Boretii, S. (2003). "Test de Hábitos sociales y la investigación de la cortesía" en D. Bravo (ed.) *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE, La perspectiva etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, Estocolmo: Universidad de Estocolmo, pp. 198 – 202.

Bravo, Diana. (1999): "¿Imagen 'positiva' vs. imagen 'negativa'?": Pragmática sociocultural y componentes de *face*", *Oralia*, Vol. 2, pp. 155-184.

Bravo, Diana (ed.) (2003a): *Actas del Primer Coloquio del programa EDICE, La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: la identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, Estocolmo: Universidad de Estocolmo.

Bravo, Diana (2003b): “Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales: una introducción”, en D. Bravo (ed.) (2003a), 98-108.

Bravo, Diana y Briz Gómez, Antonio (eds.) (2004): *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Barcelona: Ariel.

Bravo, Diana. (2005): “Categorías, tipologías y aplicaciones. Hacia una redefinición de la ‘cortesía comunicativa’ ”, en Bravo, Diana. (ed.), pp. 21-52.

Bravo, Diana (ed.) (2005). *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Buenos Aires: Dunken.

Briz Gómez, Antonio (2003): “La estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española”, en Diana Bravo (ed.), *La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes, Actas del 1er Coloquio del Programa EDICE*. www.edice.org, pp. 14-30.

Briz Gómez, Antonio (2004): “Atenuación y cortesía verbal en España y en América. Para un análisis semántico, pragmático y sociopragmático”, pp. 31-60. *Actas del VI Congreso Internacional del español de América*. Tordesillas (Valladolid).

Brown, P. & Levinson, S. (1978): “Universals in language usage: politeness phenomena”, pp. 56-289, en Goody, E. N. (ed.), *Questions and politeness. Strategies in social interaction*, Cambridge: C.U.P.

Brown, P. & Levinson, S. (1987): *Politeness: some universals of language use*, Cambridge: Cambridge University Press.

Brown, R. & Gilman, A. (1960): "The pronouns of power and solidarity", en T.A. Sebeok (eds.), *Style and Language*, pp. 253-277, Nueva York: John Wiley.

Canavos, G. (1988): *Probabilidad y Estadística: Aplicaciones y Métodos*. Mc-Graw Hill: Madrid.

Dijk, Teun Adrianus van (1993): *Texto y contexto: semántica y pragmática del discurso*. (1a. Ed.) Ciudad de México. México: REI.

Dijk, Teun Adrianus van (1998): *Texto y contexto: semántica y pragmática del discurso*. Serie Lingüística. (6a. Ed.) Madrid: Cátedra.

Dijk, Teun Adrianus van (comp.), (2000): *El discurso como interacción social: estudios sobre el discurso II*. Barcelona: Gedisa S. A.

Escandell Vidal, María Victoria (1995): "Cortesía, fórmulas convencionales y estrategias indirectas", en *Revista Español de Lingüística* Vol. 25, pp. 31-66.

Escandell Vidal, María Victoria (1996): *Introducción a la pragmática*. Serie Ariel Lingüística. Barcelona: Ariel.

Escandell Vidal, María Victoria (2004): "Aportaciones de la Pragmática", en *Enseñar español como segunda lengua (L2)/lengua extranjera (LE)*. *Vademecum para la formación de profesores*, Sánchez Lobato e I. Santos Gargallo (dirs.), pp. 179-198. Madrid: SGEL.

Fuentes Rodríguez, Catalina (2000): *Lingüística pragmática y análisis del discurso*. Serie Bibliotheca Philologica. Madrid: Arco Libros.

Gil, José María (1999): *Introducción a las teorías lingüísticas del siglo XX*, Buenos Aires: Ed. Melusina,

Haverkate, Henk (1980): "Los aspectos alocutivos de la oración española: una contribución a la pragmática lingüística", *Actas del Sexto Congreso Internacional de Hispanistas*, pp. 373-375.

Haverkate, Henk (1993a): "Acerca de los actos de habla expresivos y comisivos en español". *Aproximaciones pragmlingüísticas al español*. H. Haverkate, K. Hengeveld y Gijs Mulder, (eds.) Amsterdam: Rodopi. pp. 149-180.

Haverkate, Henk y otros, eds. (1993b): *Aproximaciones pragmlingüísticas al español*. Amsterdam: Ediciones Rodopi.

Haverkate, Henk (1994): *La cortesía verbal. Estudio pragmlingüístico*, Madrid: Gredos.

Haverkate, Henk (1996): "Estrategias de cortesía. Análisis intercultural", en ASELE; *Actas VII*, pp. 45- 57. Centro Virtual Cervantes.

Hernández Sampieri, R., et al. (1998): *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Interamericana.

Hernández Flores, Nieves (2003): "Cortesía y contextos socioculturales en la conversación española de familiares y amigos", en Diana Bravo (edit.), *La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes, Actas del 1er Coloquio del Programa EDICE*. www.edice.org, pp. 121- 127.

Julio, María Teresa; Muñoz Ricardo (comp.) (1998): *Textos clásicos de pragmática*. Serie Bibliotheca Philologica. Serie Lecturas. Madrid: Arco Libros.

Labov, William (2006): *Principios del cambio lingüístico. II: Factores sociales*. Madrid: Gredos.

Levinson, Stephen C. (1989): *Pragmática*. Barcelona: Teide.

Levinson, Stephen C (2000): *Presumptive meanings: the theory of generalized conversational implicature*. Serie Language, Speech, and Communication. Massachusetts: MIT. Cambridge.

Lomas, Carlos; Osorio, Andrés; y Tusón, Amparo (1993): *Ciencias del lenguaje, competencia comunicativa y enseñanza de la lengua*, Barcelona: Paidós.

López Morales, Humberto (1992): *Style Variation, Sex and Linguistic Consciousness*, en Moreno Fernández, 2005.

López Morales, Humberto (1989) (2004): *Sociolingüística*. Madrid: Gredos.

Moreno Fernández, Francisco (2005): *Principios de sociolingüística y sociología del lenguaje*. Barcelona: Ariel.

Orletti, Franca y Mariottini, Laura (2010): *(Des)cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos*. Roma, Estocolmo: Università degli Studi Roma Tre, Edice. www.edice.org

Parret, Herman (1993): *Semiótica y pragmática: una comparación evaluativa de marcos conceptuales*. Serie Lengua, Lingüística, Comunicación. Buenos Aires: Edicial.

Puga, Juana (1997): *La atenuación en el castellano de Chile: Un enfoque pragmalingüístico*. Valencia: Universitat de València.

Récanati, Francois (1979): *Transparencia y la enunciación: introducción a la pragmática*. Serie Colección Hachette Universidad. Buenos Aires: Hachette.

Searle, J. (1994): *Actos de habla*. Madrid: Ed. Cátedra.

Serrano, María José (2008): "El rol de la variable sexo/género en sociolingüística: ¿diferencia, dominio o interacción", *Boletín de Filología de la Universidad de Chile*, Vol. 43, pp. 175-192.

Silva-Corvalán, Carmen (2001): *Sociolingüística y pragmática del español*. Serie Spanish Language-Linguistics. Washington: Georgetown University.

Van Eemeren, Frans H. y Rob Grootendorst (1983): *Speech acts in argumentative discussions: a theoretical model for the analysis of discussions directed towards solving conflicts of opinion*. Dordrecht (Holanda): Foris Publications.

Van Eemeren, Frans H. (2002): *Argumentación, comunicación y falacias*. Chile: Santiago.

7. ANEXOS

7.1. Tablas de resultados según variable edad, tipo de relación social y estrategia utilizada.

7.1.1. Resumen de datos según variable edad, tipo de relación social y estrategia utilizada.

7.1.2. Gráficos según grupos generacionales en correspondencia al tipo de relación social y estrategia utilizada.

7.2. Tablas de resultados según variable *nivel de instrucción*, tipo de relación social y estrategia utilizada.

7.2.1. Resumen de datos variable *nivel de instrucción*, tipo de relación social y estrategia utilizada.

7.2.2. Gráficos según variable *nivel de instrucción*, tipo de relación social y estrategia utilizada.

7.3. Resumen general de todos los datos utilizados en este estudio.

7.1. Tablas de resultados según variable edad, tipo de relación social y estrategia utilizada.

RANGO ETARIO ENTRE 18 Y 35 AÑOS

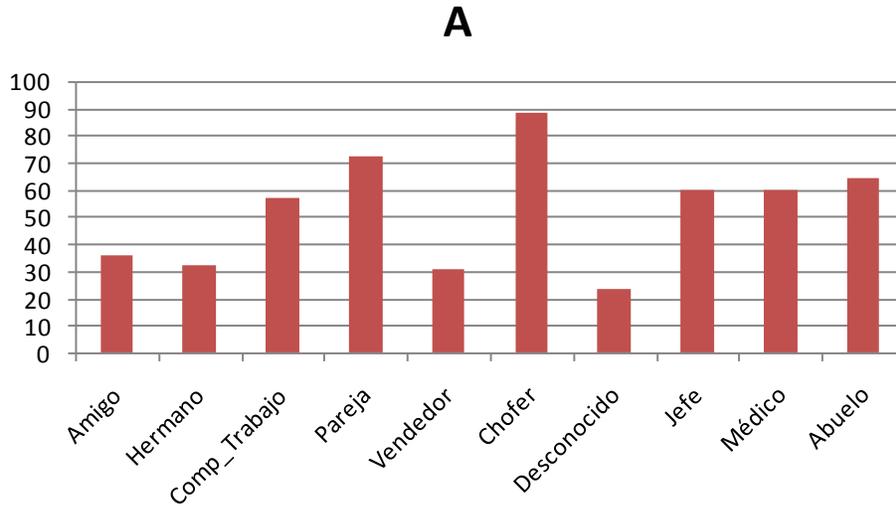


Figura 1.-Número de estrategia abierta e indirecta, con cortesía negativa; encuestados con edad entre 18 y 35 años, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

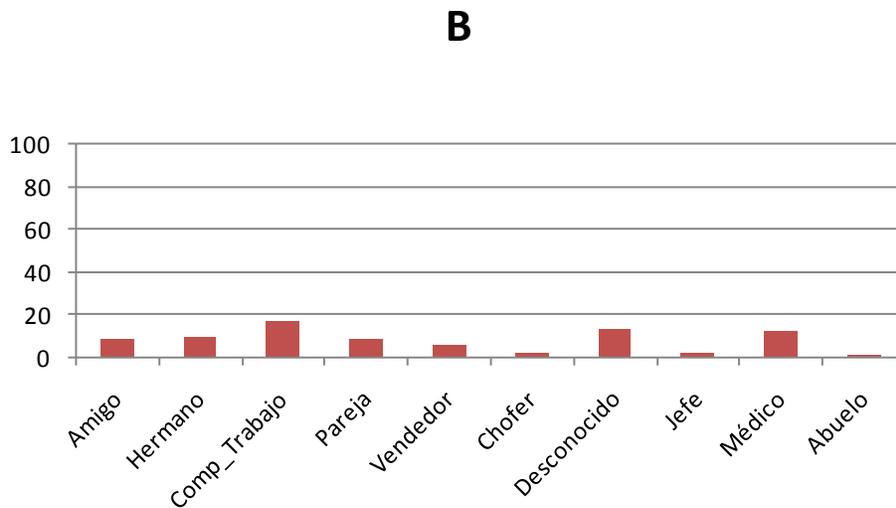


Figura 2.-Número de estrategias encubiertas (con ironía), encuestados con edad entre 18 y 35 años, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

C

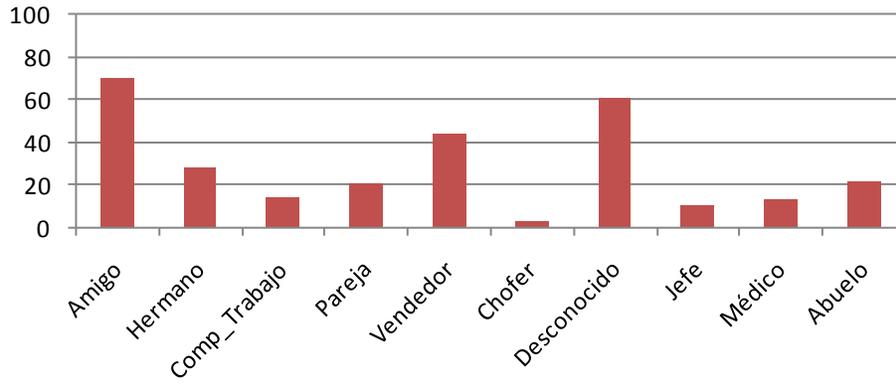


Figura 3.-Número de estrategias abiertas y directas, encuestados con edad entre 18 y 35 años, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

D

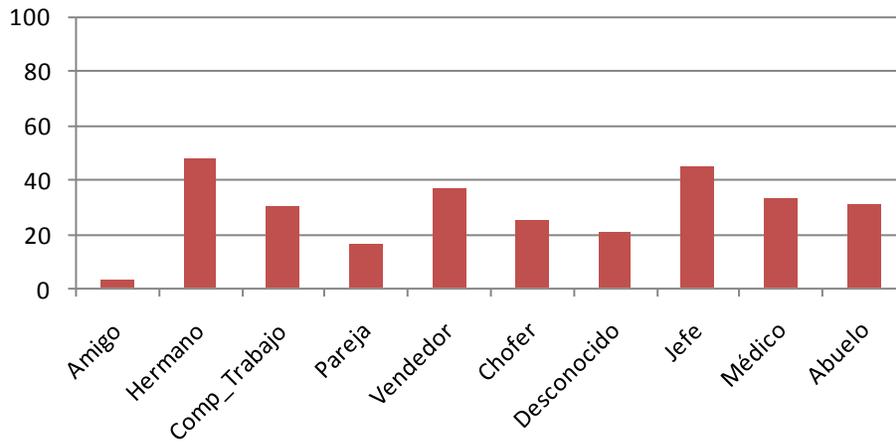


Figura 4.-Número de estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa (con negación); encuestados con edad entre 18 y 35 años, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

RANGO ETARIO ENTRE 36 Y 55 AÑOS

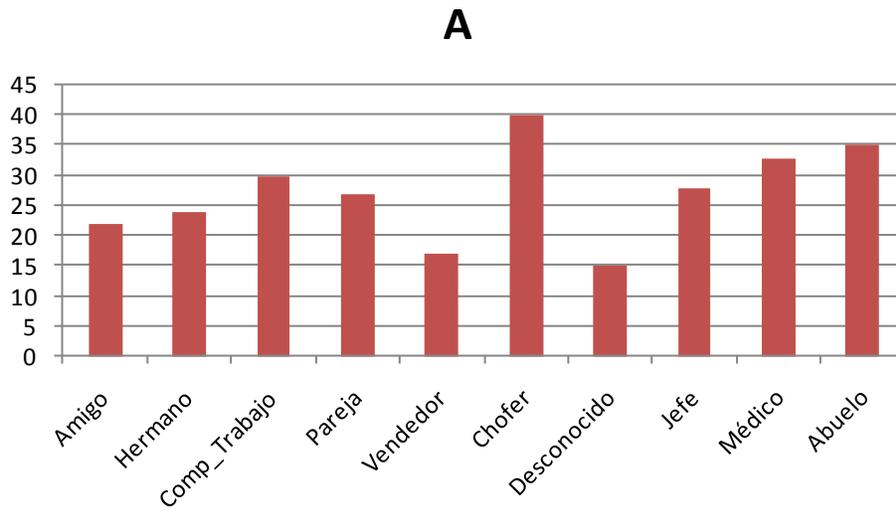


Figura 5.-Número de estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa; encuestados con edad entre 36 y 55 años, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

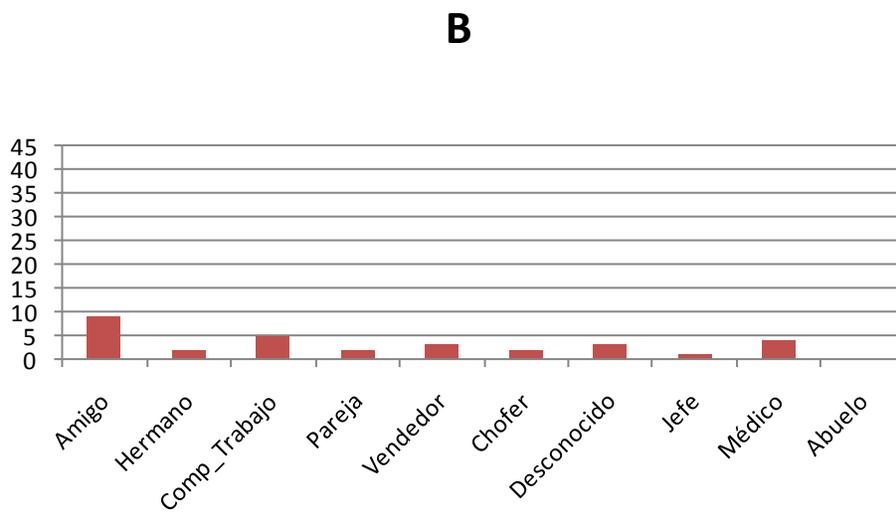


Figura 6.-Número de estrategias encubiertas (con ironía), encuestados con edad entre 36 y 55 años, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

C

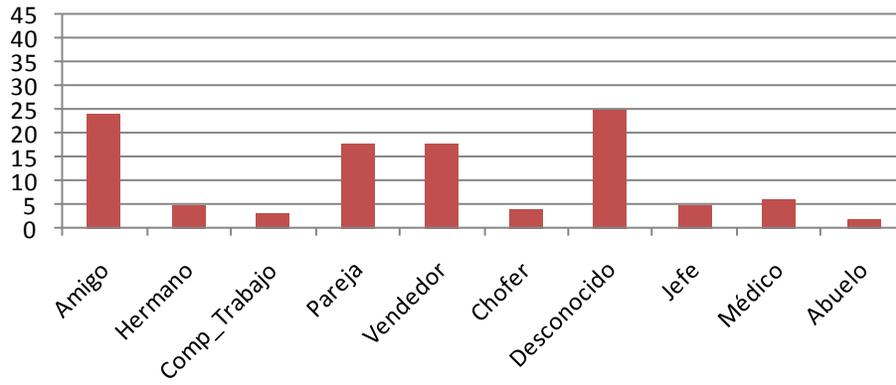


Figura 7.-Número de estrategias abiertas y directas, encuestados con edad entre 36 y 55 años, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

D

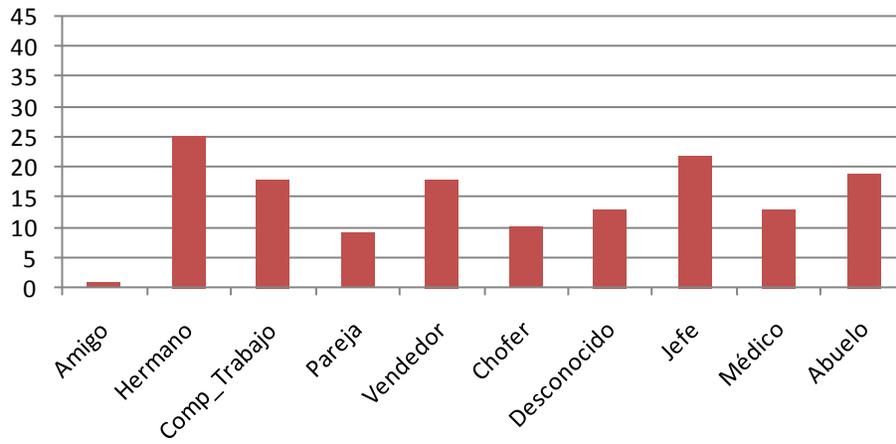


Figura 8.-Número de estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa (con negación); encuestados con edad entre 36 y 55 años, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

RANGO ETARIO MÁS DE 55 AÑOS

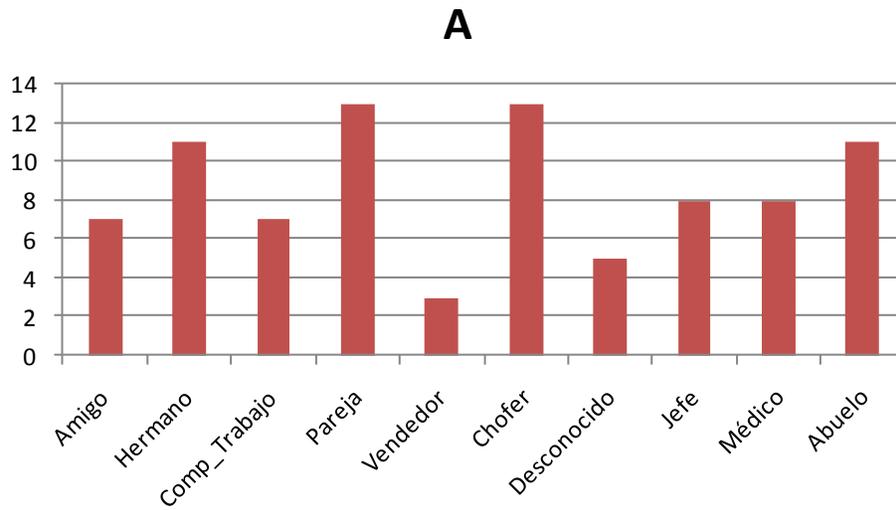


Figura 9.-Número de estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa; encuestados con más de 55 años de edad, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

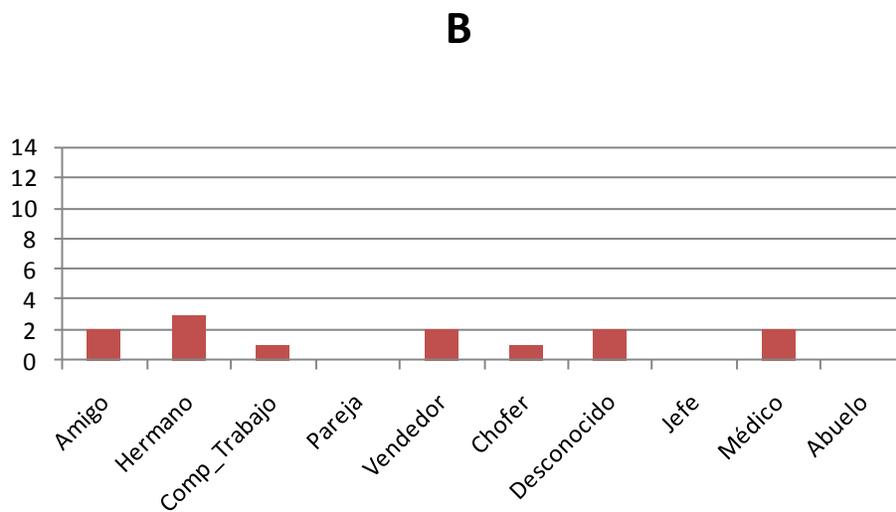


Figura 10.-Número de estrategias encubiertas (con ironía), encuestados con más de 55 años de edad, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

C

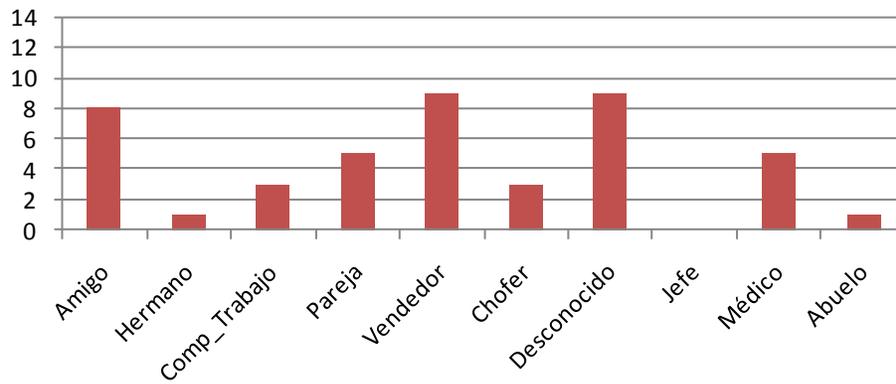


Figura 11.-Número de estrategias abiertas y directas, encuestados con más de 55 años de edad, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

D

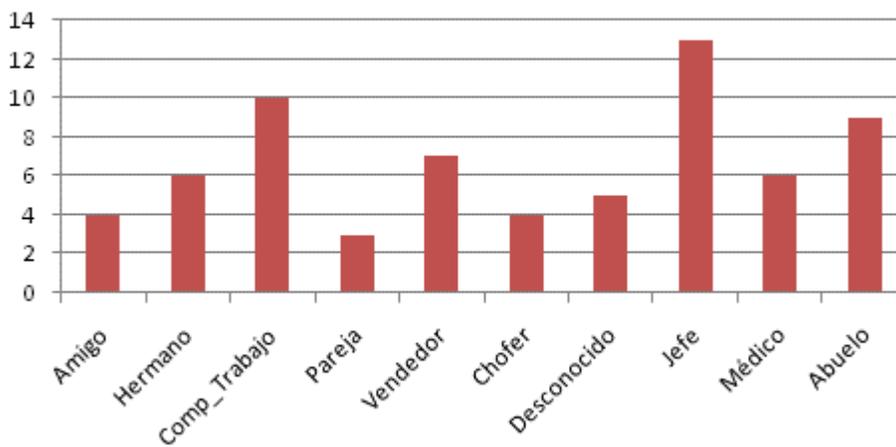


Figura 12.-Número de estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa (con negación); encuestados con más de 55 años de edad, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

7.1.1. Resumen de datos según variable *edad*, tipo de relación social y estrategia utilizada.

Petición dirigida a	18 a 35 años			
	Estrategia Abierta y Directa	Estrategia Abierta e Indirecta con cortesía negativa	Estrategia encubierta (ironía)	Estrategia Abierta e Indirecta con cortesía negativa (con negación)
Amigo	70	36	9	3
Hermano	28	32	10	48
Comp_Trabajo	14	57	17	30
Pareja	21	72	9	16
Vendedor	44	31	6	37
Chofer	3	88	2	25
Desconocido	61	23	13	21
Jefe	11	60	2	45
Médico	13	60	12	33
Abuelo	22	64	1	31
Petición dirigida a	36 a 55 años			
	Estrategia Abierta y Directa	Estrategia Abierta e Indirecta con cortesía negativa	Estrategia encubierta (ironía)	Estrategia Abierta e Indirecta con cortesía negativa (con negación)
Amigo	24	22	9	1
Hermano	5	24	2	25
Comp_Trabajo	3	30	5	18
Pareja	18	27	2	9
Vendedor	18	17	3	18
Chofer	4	40	2	10
Desconocido	25	15	3	13
Jefe	5	28	1	22
Médico	6	33	4	13
Abuelo	2	35	0	19
Petición dirigida a	55 a más años			
	Estrategia Abierta y Directa	Estrategia Abierta e Indirecta con cortesía negativa	Estrategia encubierta (ironía)	Estrategia Abierta e Indirecta con cortesía negativa (con negación)
Amigo	8	7	2	4
Hermano	1	11	3	6
Comp_Trabajo	3	7	1	10
Pareja	5	13	0	3
Vendedor	9	3	2	7
Chofer	3	13	1	4
Desconocido	9	5	2	5
Jefe	0	8	0	13
Médico	5	8	2	6
Abuelo	1	11	0	9

7.1.2 Gráficos según grupos generacionales en relación al tipo de relación social y estrategia utilizada.

TRAMO DE EDAD 18 A 35 AÑOS

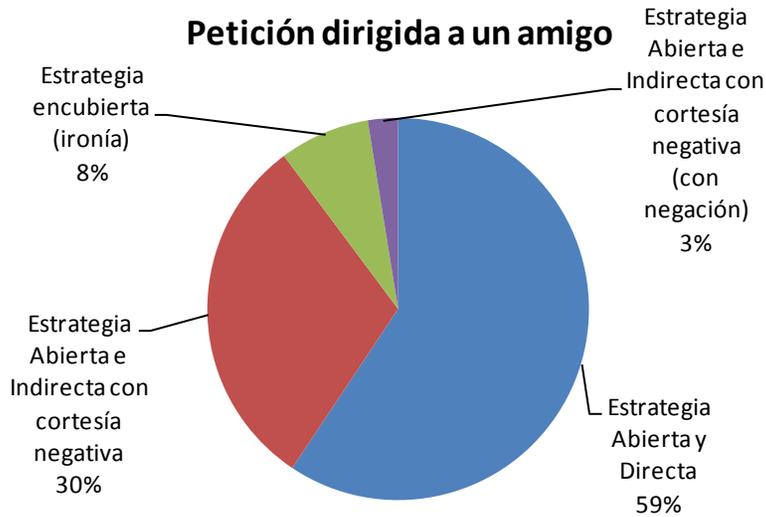


Figura 1.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Amigo



Figura 2.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Hermano

Petición dirigida a un compañero de trabajo

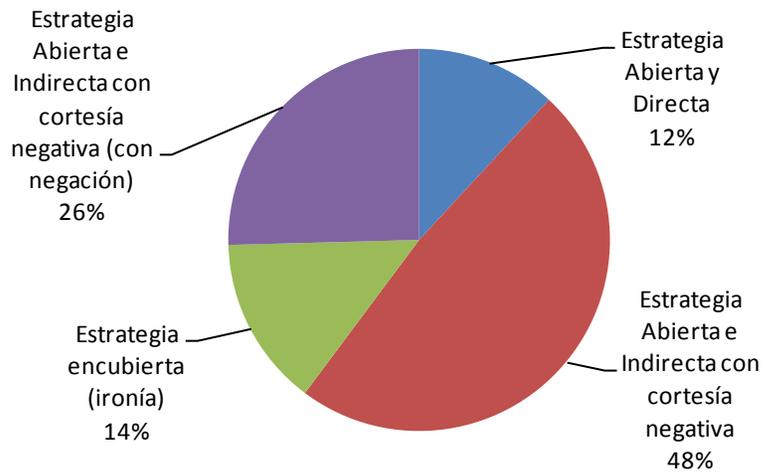


Figura 3.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Compañero de Trabajo

Petición dirigida a una pareja

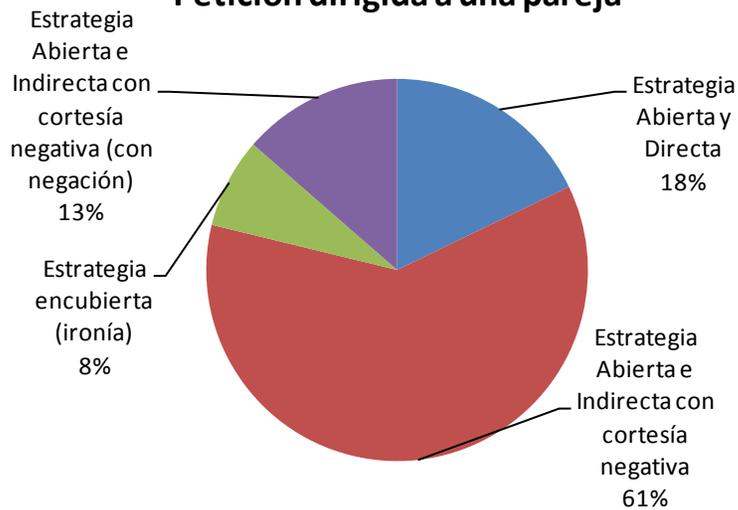


Figura 4.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a la Pareja



Figura 5.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Vendedor

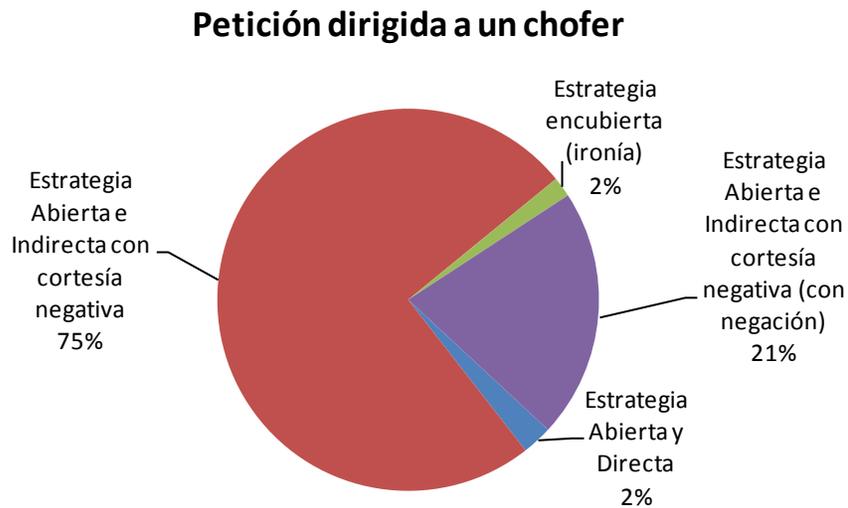


Figura 6.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Chofer

Petición dirigida a un desconocido menor rango etario

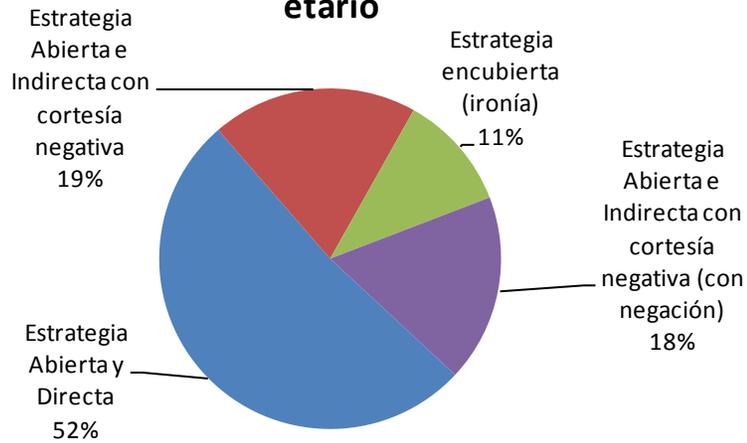


Figura 7.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Desconocido menor en rango etario

Petición dirigida a un Superior o Jefe

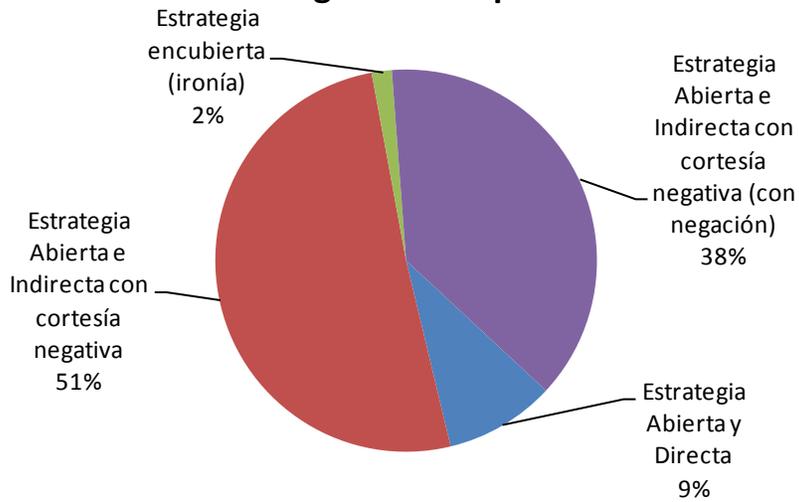


Figura 8.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Jefe

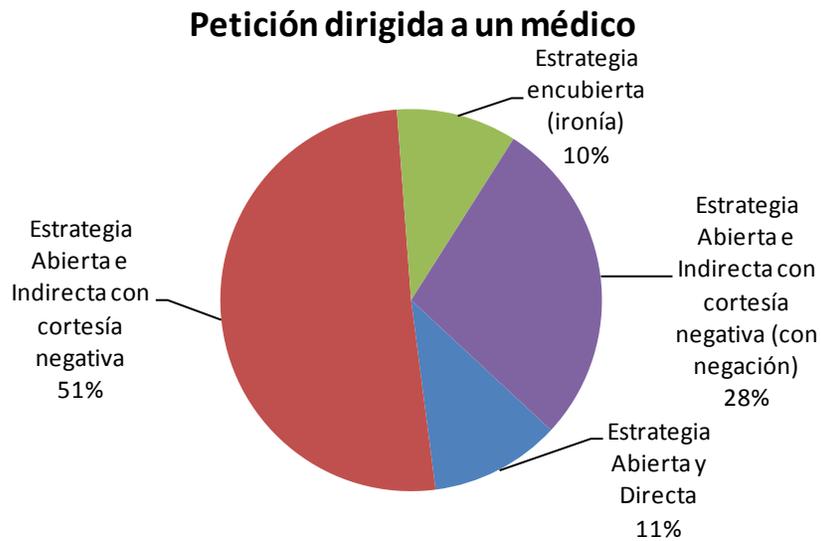


Figura 9.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Médico

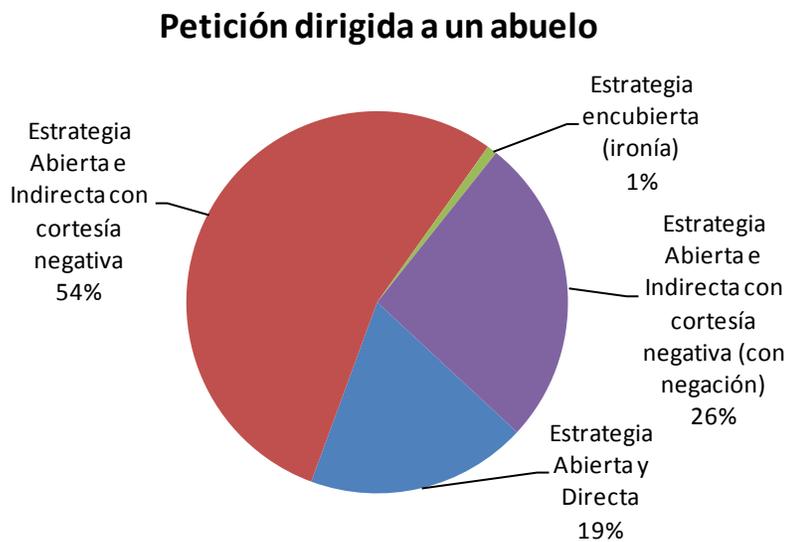


Figura 10.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Abuelo

TRAMO DE EDAD 36 A 55 AÑOS

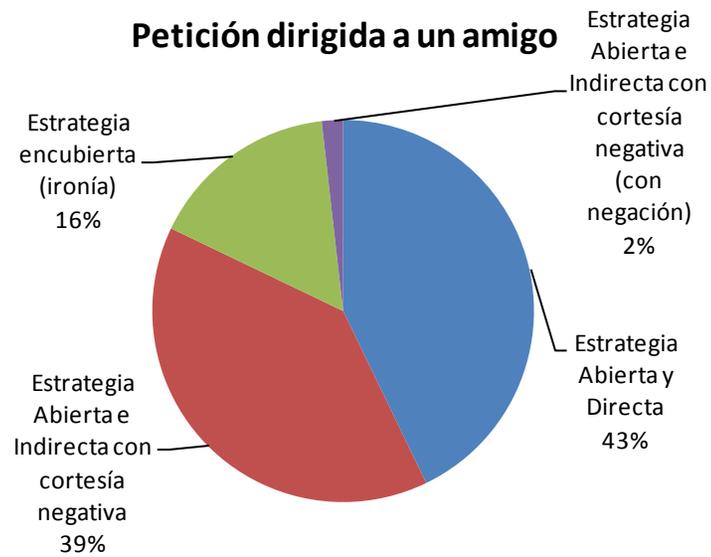


Figura 11.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Amigo

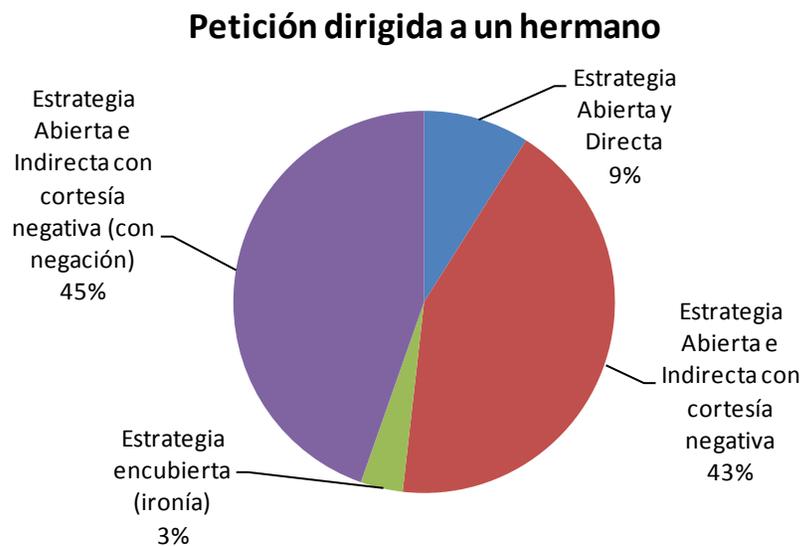


Figura 12.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Hermano

Petición dirigida a un compañero de trabajo

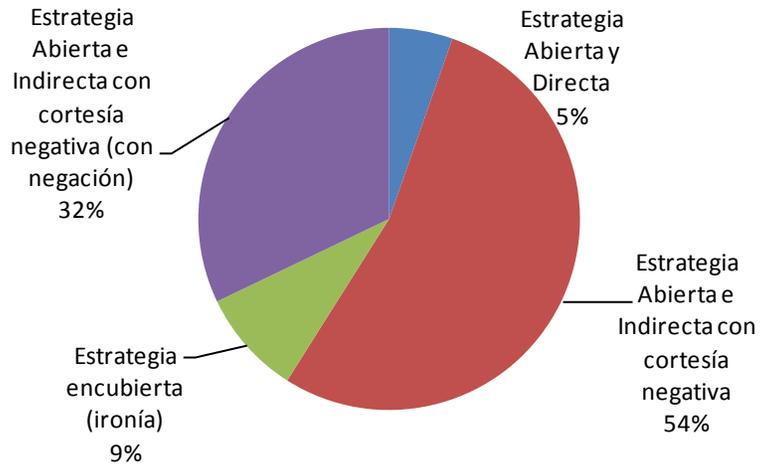


Figura 13.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Compañero de Trabajo

Petición dirigida a una pareja

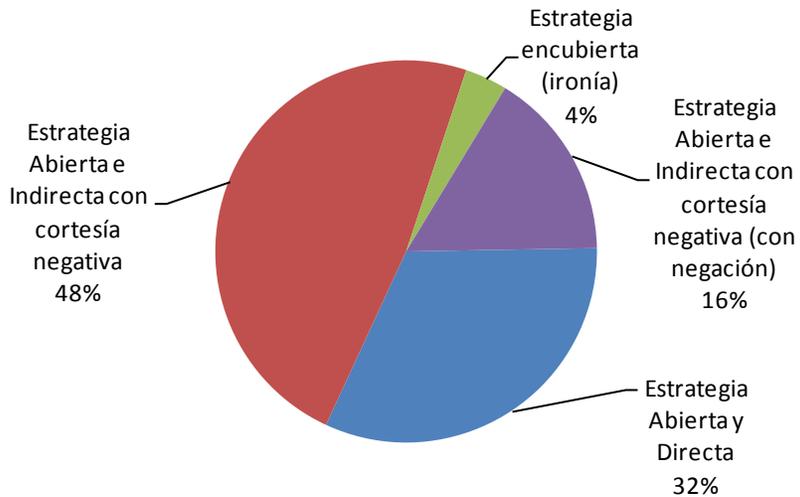


Figura 14.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a la Pareja

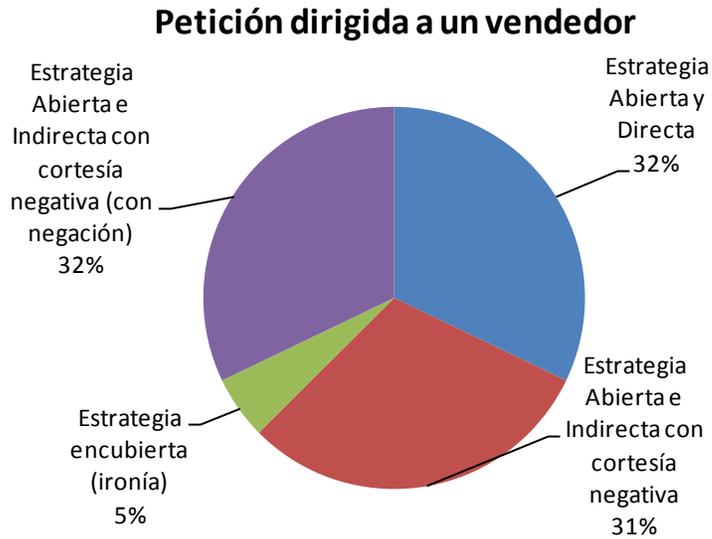


Figura 15.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Vendedor

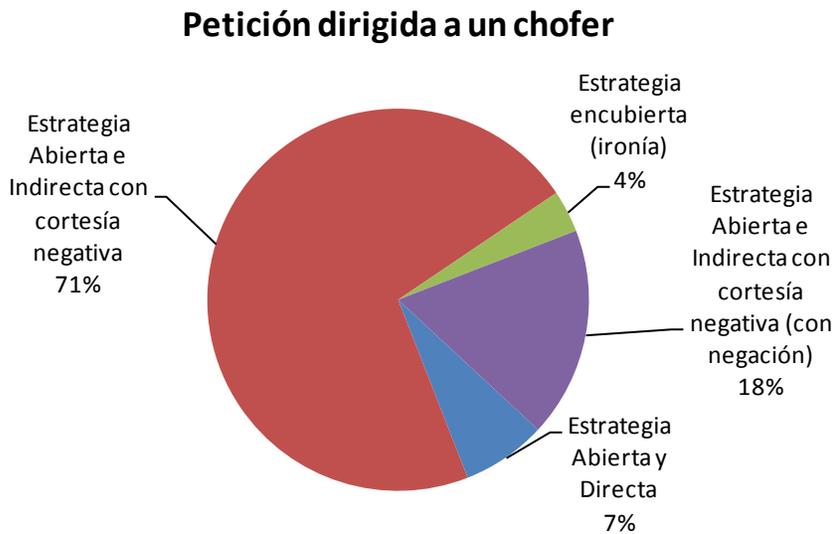


Figura 16.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Chofer

Petición dirigida a un desconocido menor rango

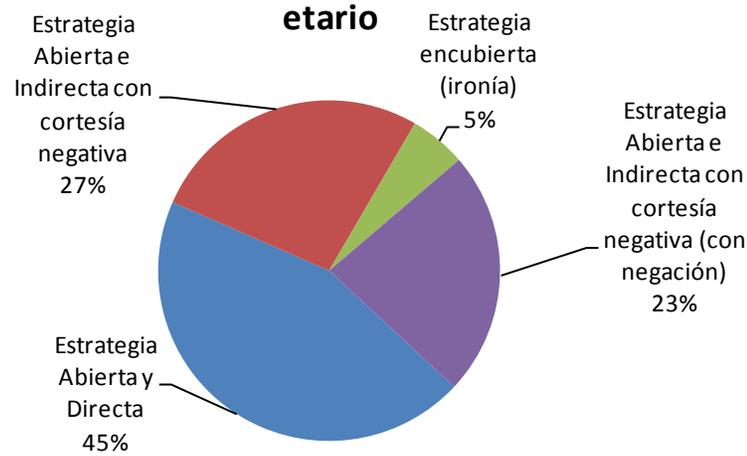


Figura 17.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Desconocido menor en rango etario

Petición dirigida a un Superior o Jefe

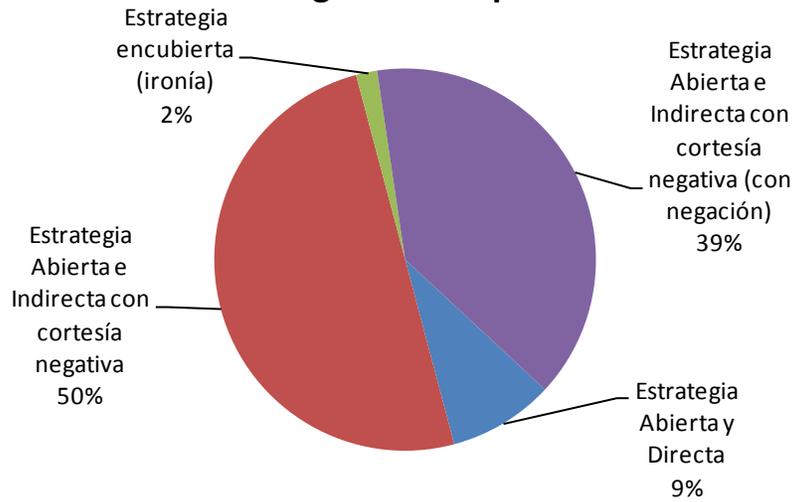


Figura 18.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Jefe

Petición dirigida a un médico

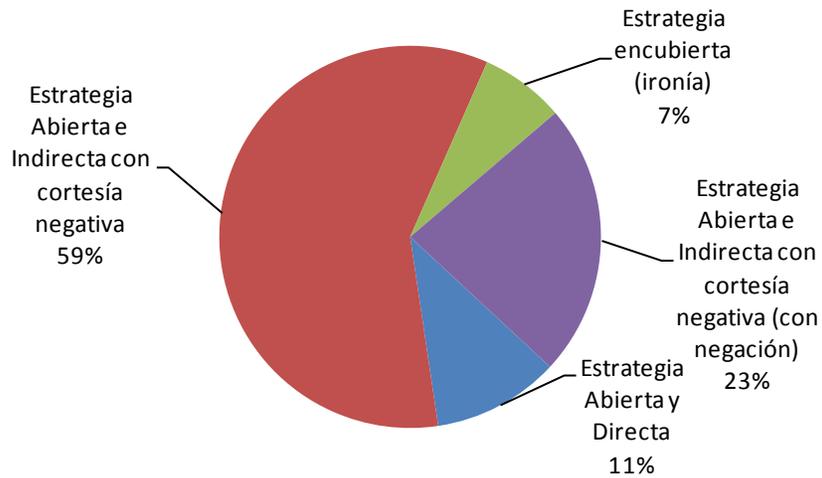


Figura 19.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Médico

Petición dirigida a un abuelo

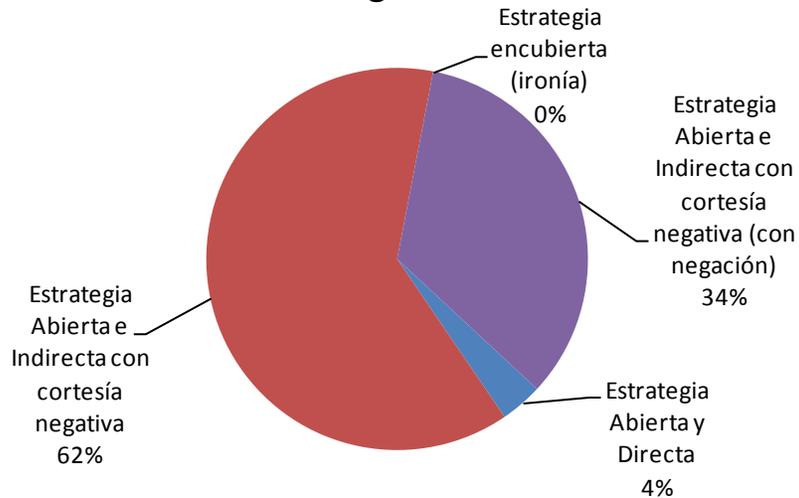


Figura 20.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Abuelo

TRAMO DE EDAD 55 O MÁS AÑOS

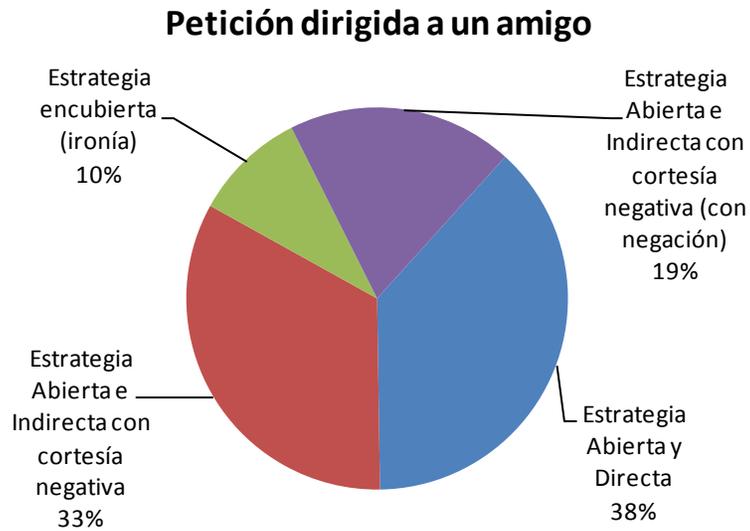


Figura 21.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Amigo

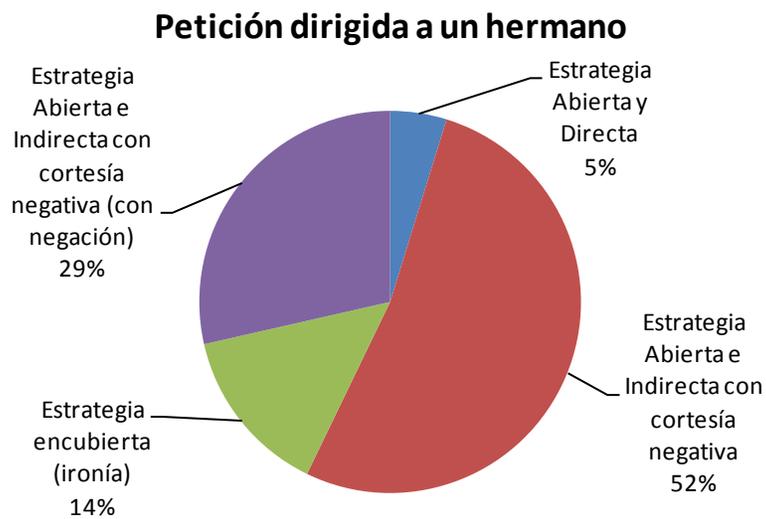


Figura 22.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Hermano

Petición dirigida a un compañero de trabajo

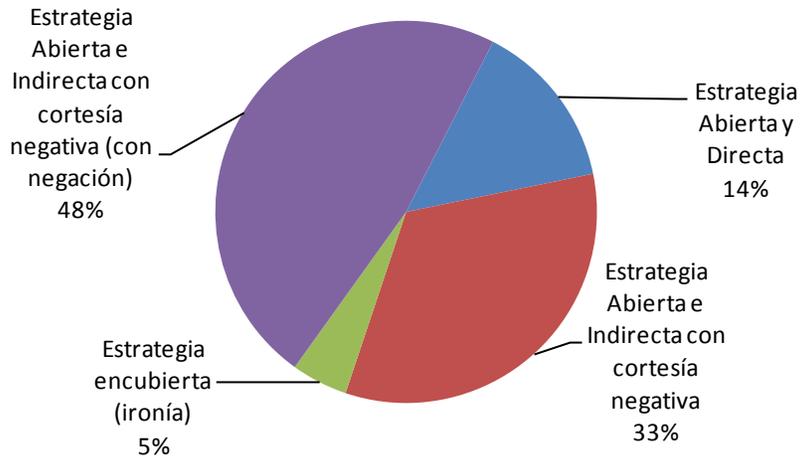


Figura 23.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Compañero de Trabajo

Petición dirigida a una pareja

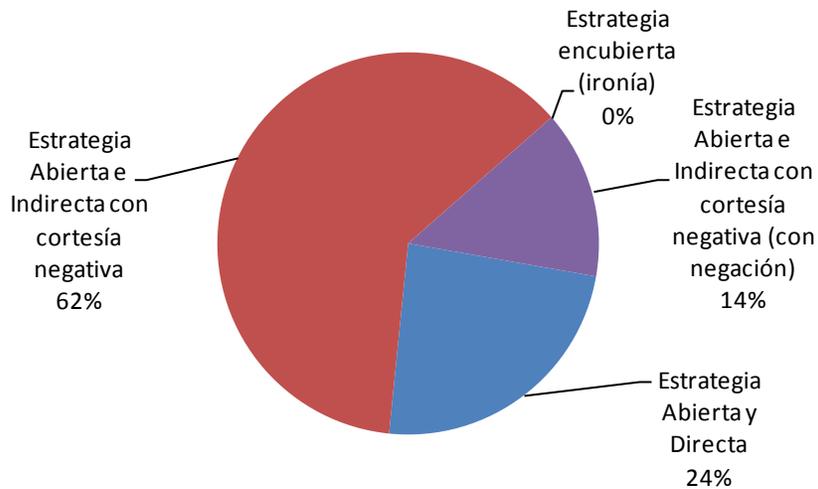


Figura 24.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a la Pareja

Petición dirigida a un vendedor

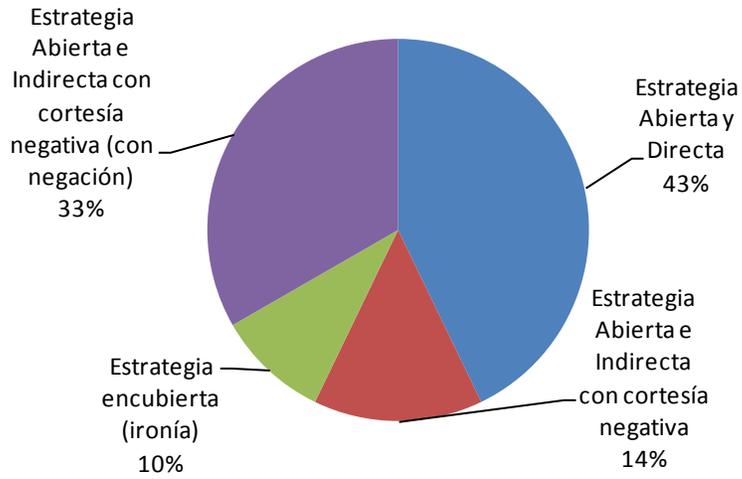


Figura 25.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Vendedor

Petición dirigida a un chofer

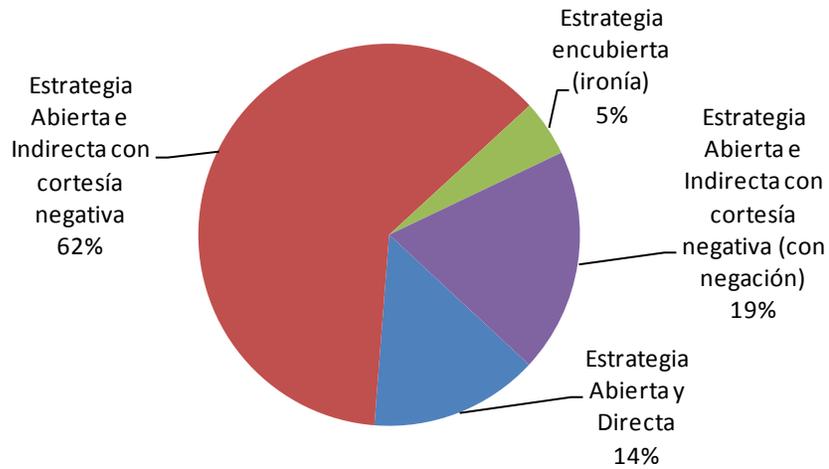


Figura 26.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Chofer

Petición dirigida a un desconocido menor rango

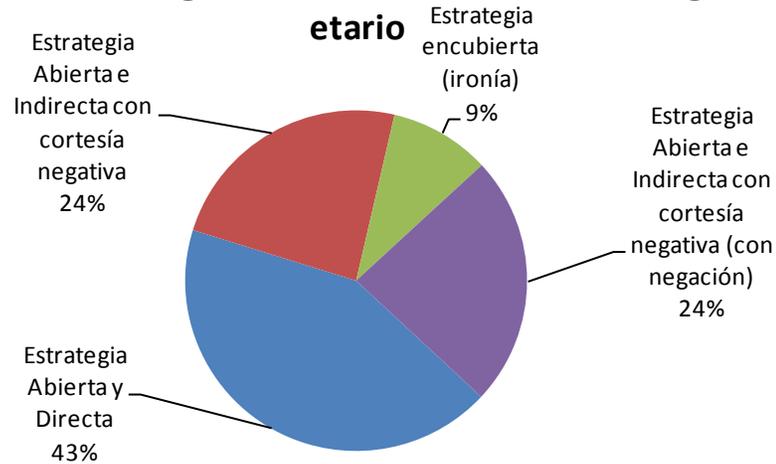


Figura 27.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Desconocido menor en rango etario

Petición dirigida a un Superior o Jefe

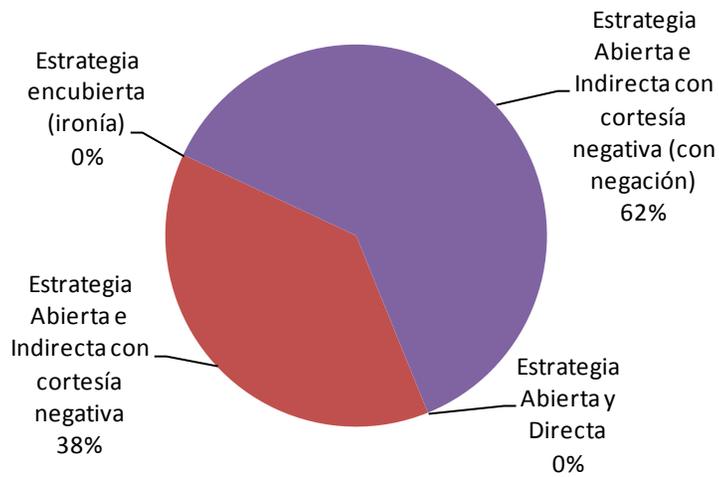


Figura 28.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Jefe

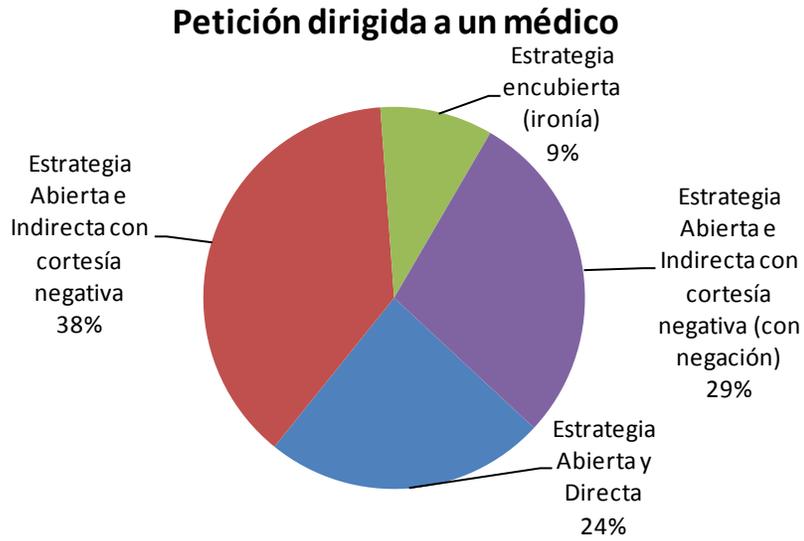


Figura 29.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Médico

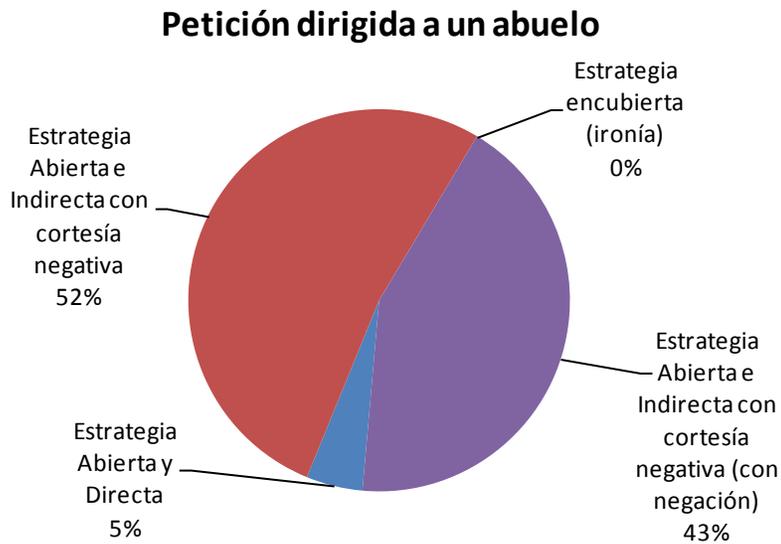


Figura 30.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Abuelo

7.2. Tablas de resultados según variable *nivel de instrucción*, tipo de relación social y estrategia utilizada.

EDUCACIÓN BÁSICA

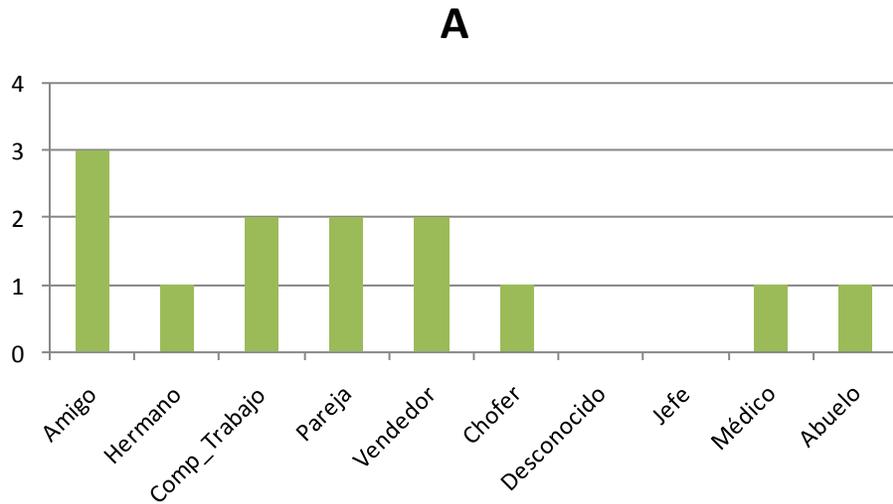


Figura 1.-Número de, estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa; encuestados con Nivel de Instrucción de Básica, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

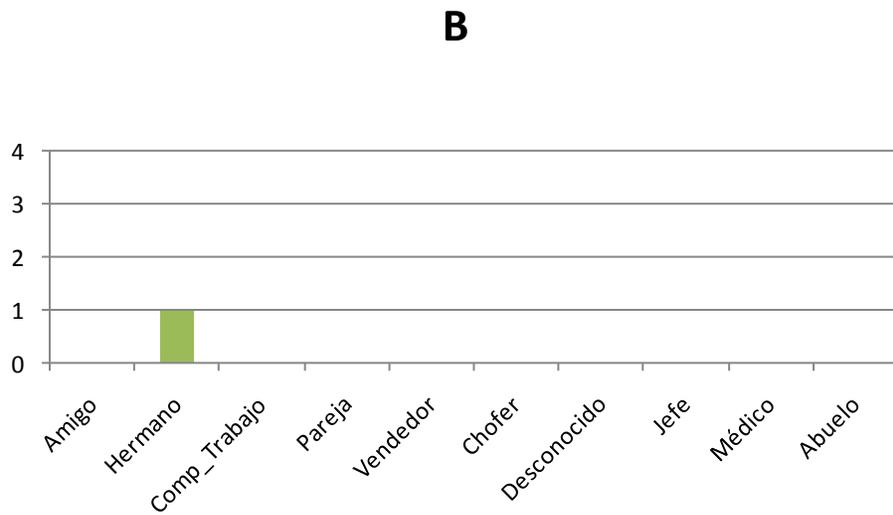


Figura 2.-Número de estrategia encubierta (con ironía), encuestados con Nivel de Instrucción de Básica, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

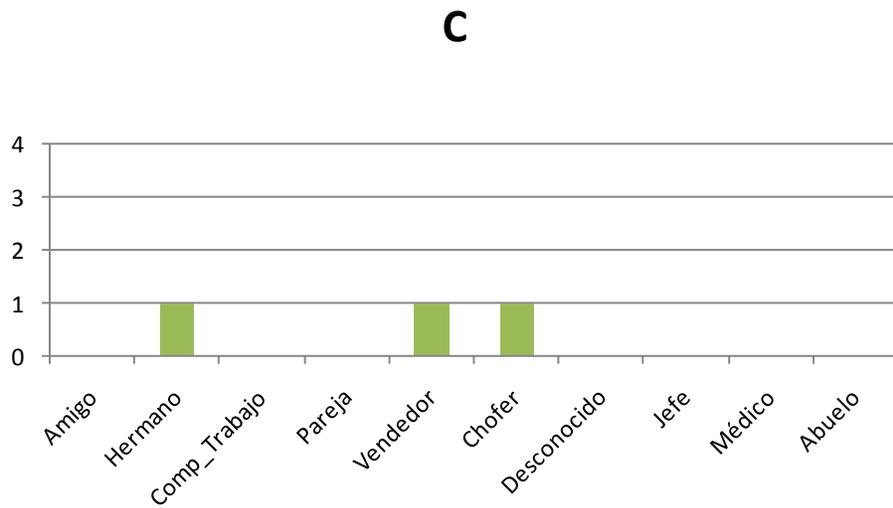


Figura 3.-Número de estrategias abiertas y directas, encuestados con Nivel de Instrucción de Básica, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

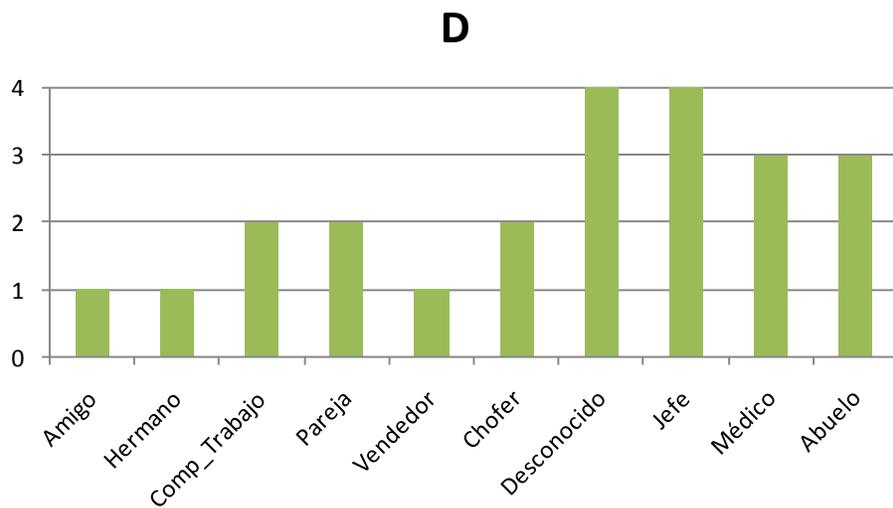


Figura 4.-Número de estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa (con negación); encuestados con Nivel de Instrucción de Básica, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

EDUCACIÓN MEDIA

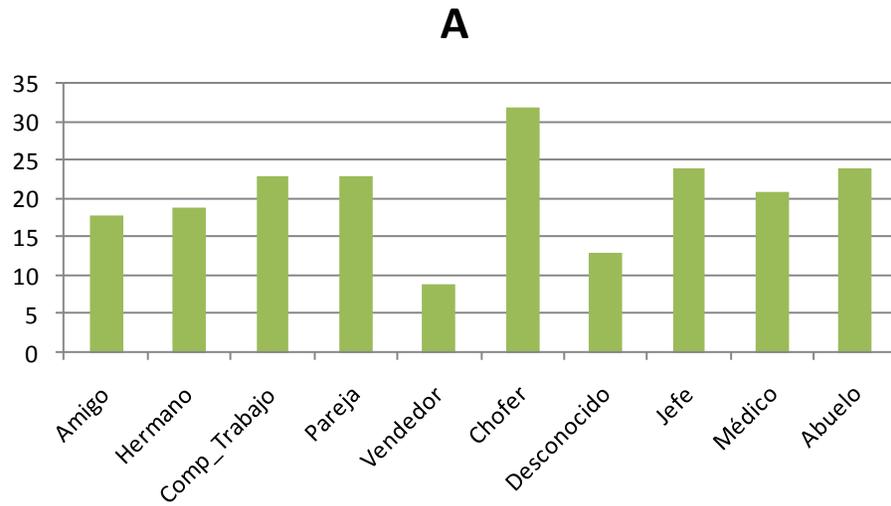


Figura 5.-Número de estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa; encuestados con Nivel de Instrucción de Media, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

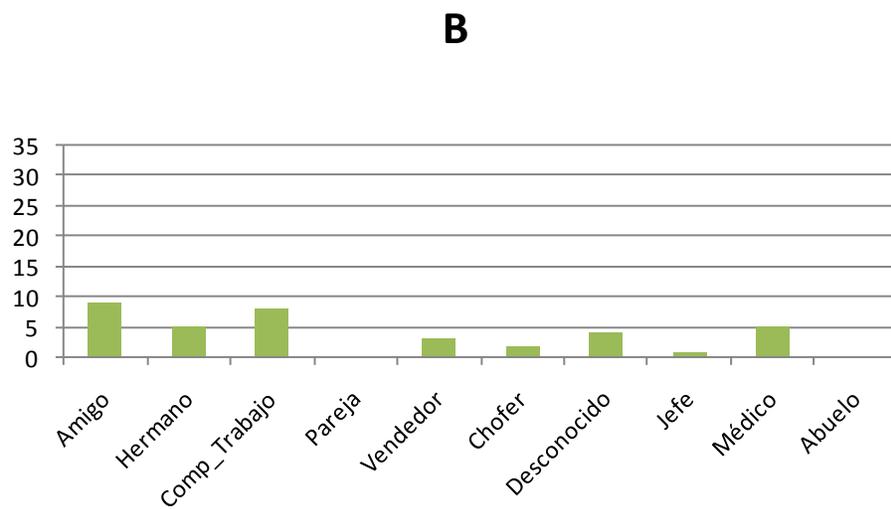


Figura 6.-Número de estrategias encubiertas (con ironía), encuestados con Nivel de Instrucción de Media, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

C

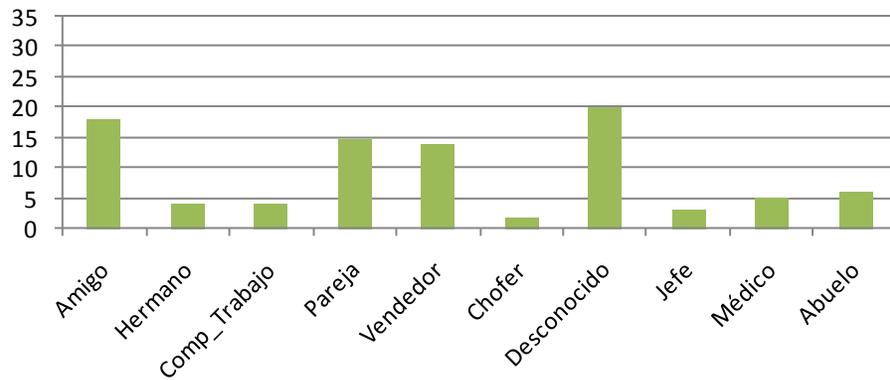


Figura 7.-Número de estrategias abiertas y directas, encuestados con Nivel de Instrucción de Media, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

D

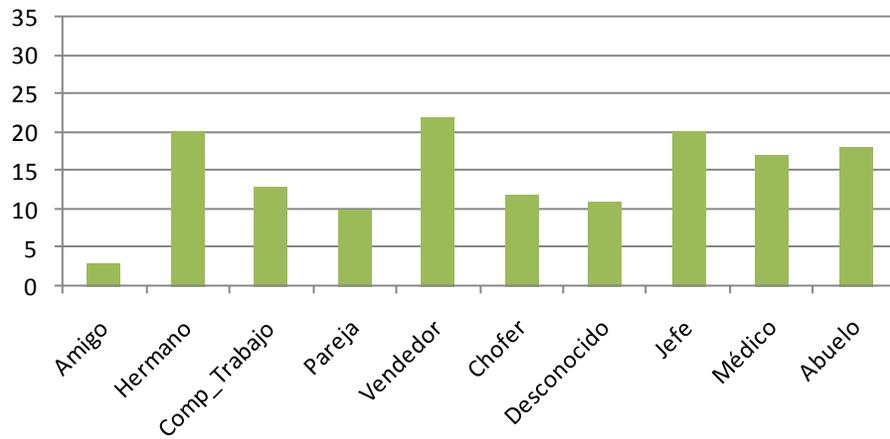


Figura 8.-Número de, estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa (con negación); encuestados con Nivel de Instrucción de Media, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

ESTUDIOS TÉCNICOS

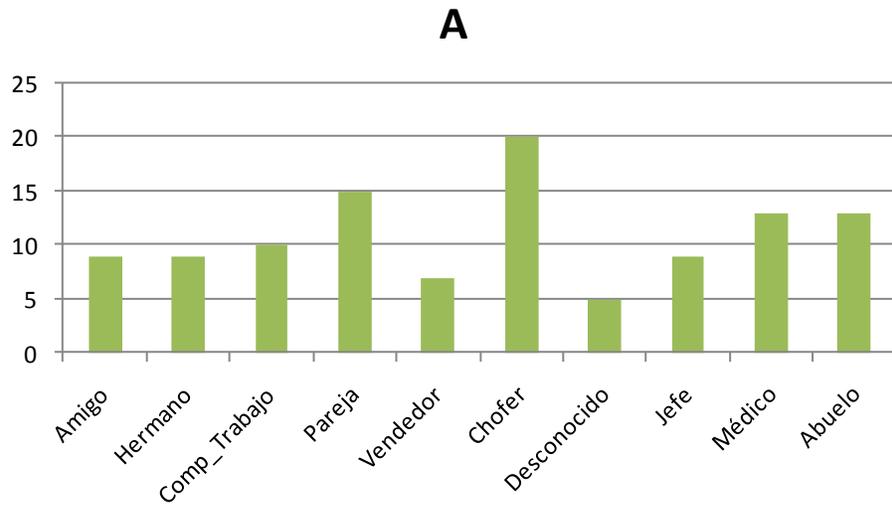


Figura 9.-Número de estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa; encuestados con Nivel de Instrucción de Estudios Técnicos, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

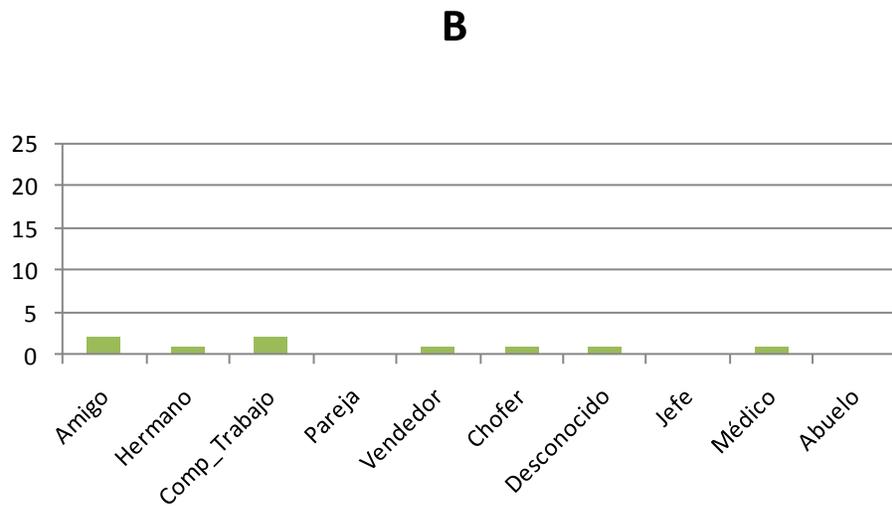


Figura 10.-Número de estrategias encubiertas (con ironía), encuestados con Nivel de Instrucción de Estudios Técnicos, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

C

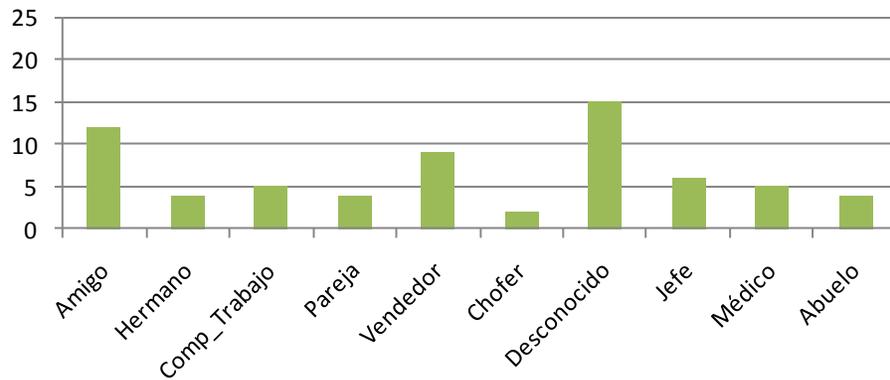


Figura 11.-Número de estrategias abiertas y directas, encuestados con Nivel de Instrucción de Estudios Técnicos, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

D

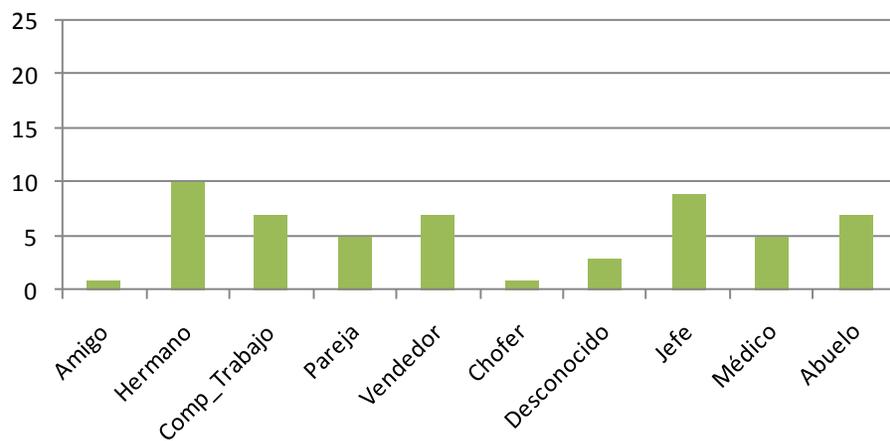


Figura 12.-Número de estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa (con negación); encuestados con Nivel de Instrucción de Estudios Técnicos, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

ESTUDIOS UNIVERSITARIOS

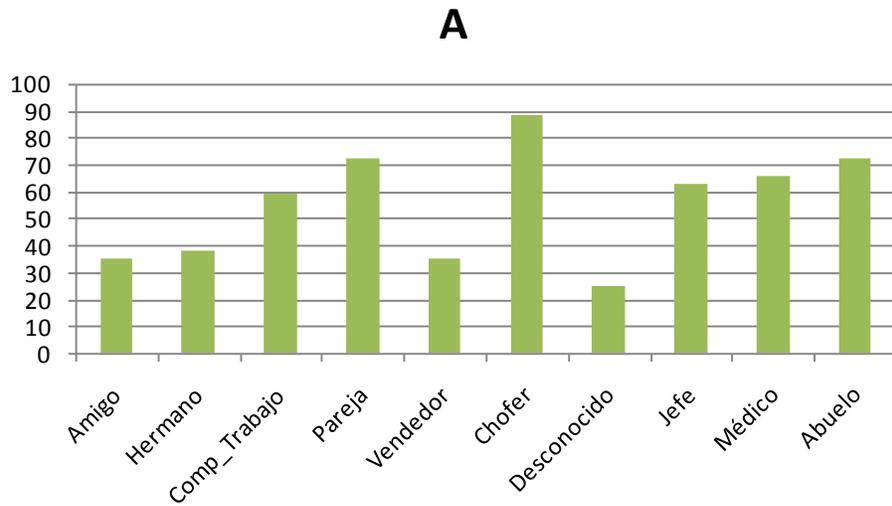


Figura 13.-Número de estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa; encuestados con Nivel de Instrucción de Estudios Universitarios, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

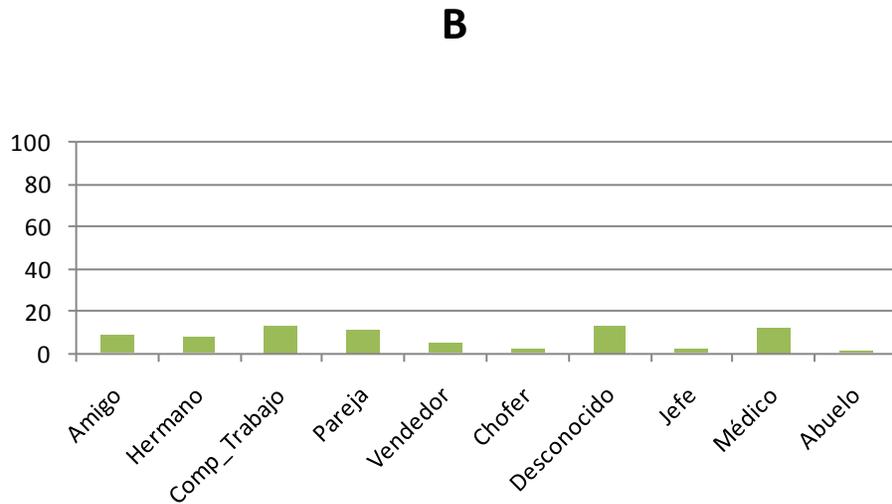


Figura 14.-Número de estrategias encubiertas (con ironía), encuestados con Nivel de Instrucción de Estudios Universitarios, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

C

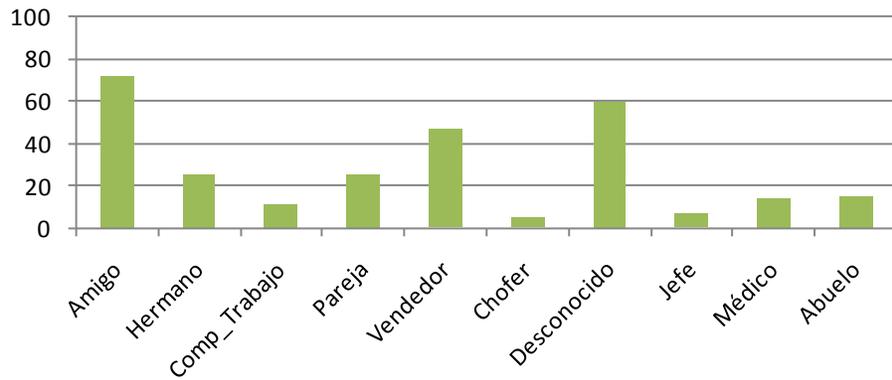


Figura 15.-Número de estrategias abiertas y directas, encuestados con Nivel de Instrucción de Estudios Universitarios, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

D

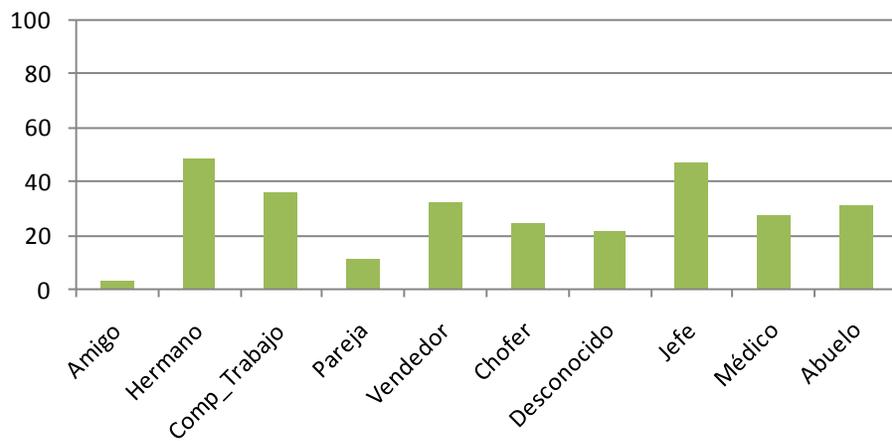


Figura 16.-Número de estrategias abiertas e indirectas, con cortesía negativa (con negación); encuestados con Nivel de Instrucción de Estudios Universitarios, agrupadas por Tipo de relación entre H-O

7. 2.1. Resumen de datos variable *nivel de instrucción*, tipo de relación social y estrategia utilizada.

Petición dirigida a	Educación Básica			
	Estrategia Abierta y Directa	Estrategia Abierta e Indirecta con cortesía negativa	Estrategia encubierta (ironía)	Estrategia Abierta e Indirecta con cortesía negativa (con negación)
Amigo	0	3	0	1
Hermano	1	1	1	1
Comp_Trabajo	0	2	0	2
Pareja	0	2	0	2
Vendedor	1	2	0	1
Chofer	1	1	0	2
Desconocido	0	0	0	4
Jefe	0	0	0	4
Médico	0	1	0	3
Abuelo	0	1	0	3

Petición dirigida a	Educación Media			
	Estrategia Abierta y Directa	Estrategia Abierta e Indirecta con cortesía negativa	Estrategia encubierta (ironía)	Estrategia Abierta e Indirecta con cortesía negativa (con negación)
Amigo	18	18	9	3
Hermano	4	19	5	20
Comp_Trabajo	4	23	8	13
Pareja	15	23	0	10
Vendedor	14	9	3	22
Chofer	2	32	2	12
Desconocido	20	13	4	11
Jefe	3	24	1	20
Médico	5	21	5	17
Abuelo	6	24	0	18

Petición dirigida a	Técnicos			
	Estrategia Abierta y Directa	Estrategia Abierta e Indirecta con cortesía negativa	Estrategia encubierta (ironía)	Estrategia Abierta e Indirecta con cortesía negativa (con negación)
Amigo	12	9	2	1
Hermano	4	9	1	10
Comp_Trabajo	5	10	2	7
Pareja	4	15	0	5
Vendedor	9	7	1	7
Chofer	2	20	1	1
Desconocido	15	5	1	3
Jefe	6	9	0	9
Médico	5	13	1	5
Abuelo	4	13	0	7

Petición dirigida a	Universitaria			
	Estrategia Abierta y Directa	Estrategia Abierta e Indirecta con cortesía negativa	Estrategia encubierta (ironía)	Estrategia Abierta e Indirecta con cortesía negativa (con negación)
Amigo	72	35	9	3
Hermano	25	38	8	48
Comp_Trabajo	11	59	13	36
Pareja	25	72	11	11
Vendedor	47	35	5	32
Chofer	5	88	2	24
Desconocido	60	25	13	21
Jefe	7	63	2	47
Médico	14	66	12	27
Abuelo	15	72	1	31

7. 2.2. Gráficos según variable nivel de instrucción, tipo de relación social y estrategia utilizada.

EDUCACIÓN BÁSICA

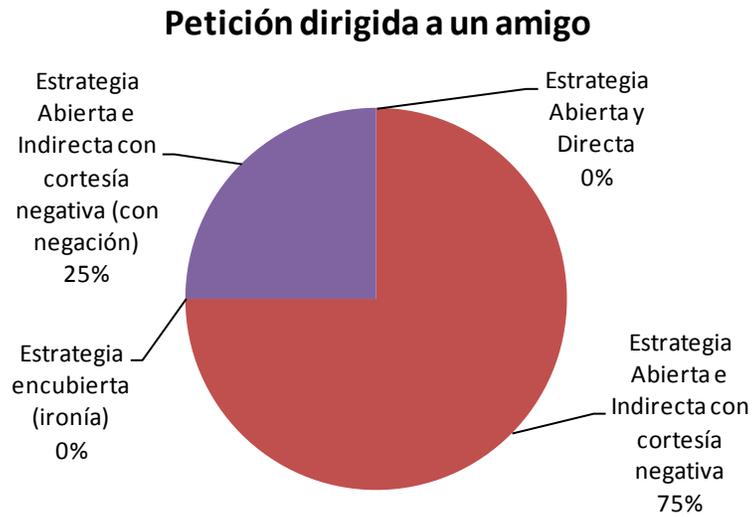


Figura 1.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Amigo

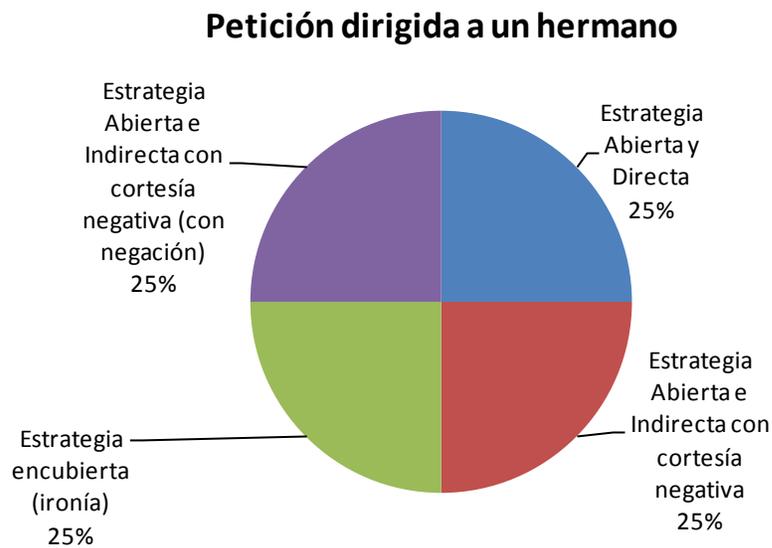


Figura 2.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Hermano

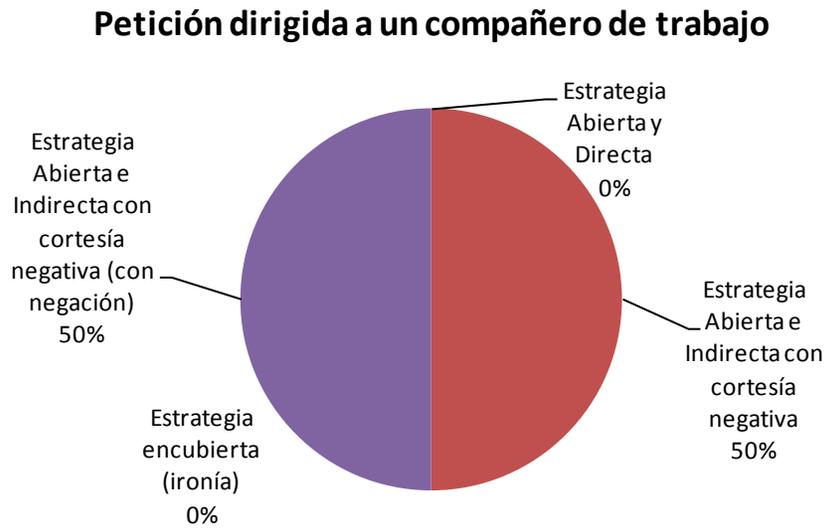


Figura 3.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Compañero de Trabajo

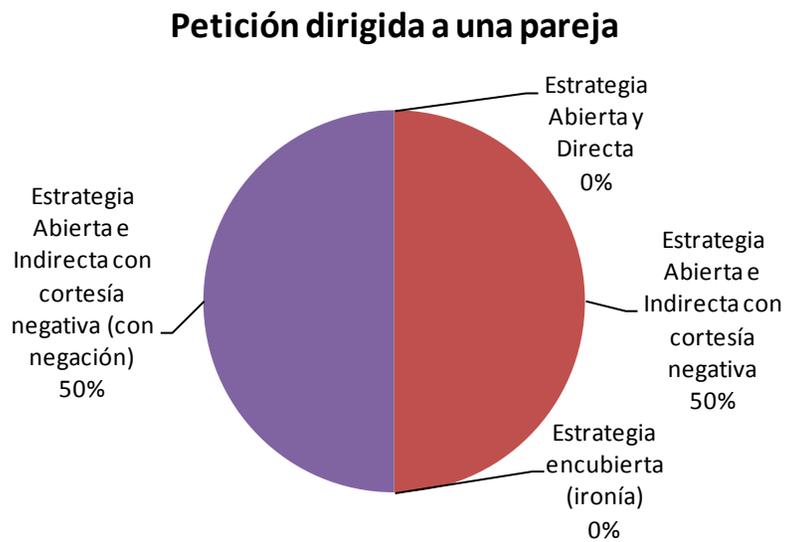


Figura 4.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a la Pareja

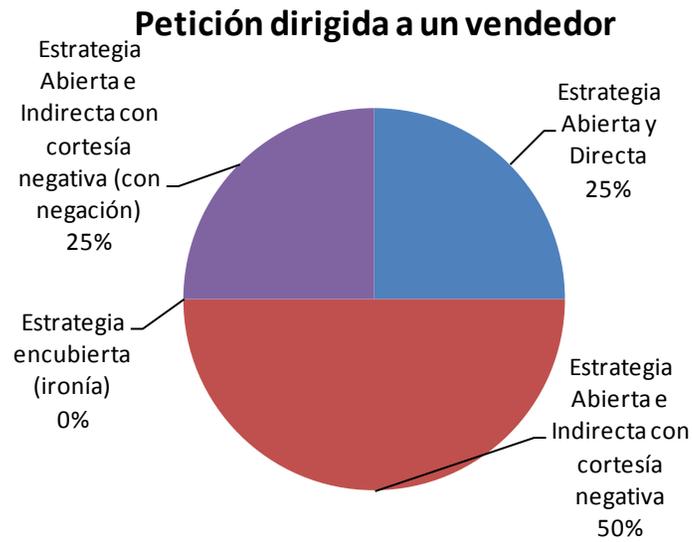


Figura 5.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Vendedor

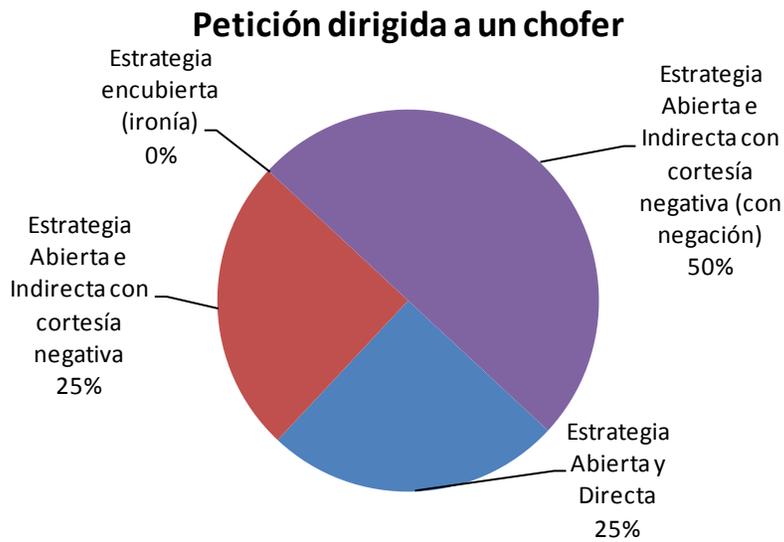


Figura 6.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Chofer

Petición dirigida a un desconocido menor rango etario

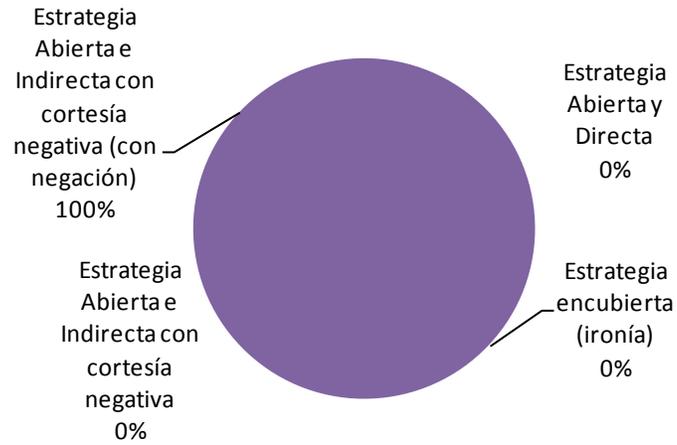


Figura 7.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Desconocido menor en rango etario

Petición dirigida a un Superior o Jefe

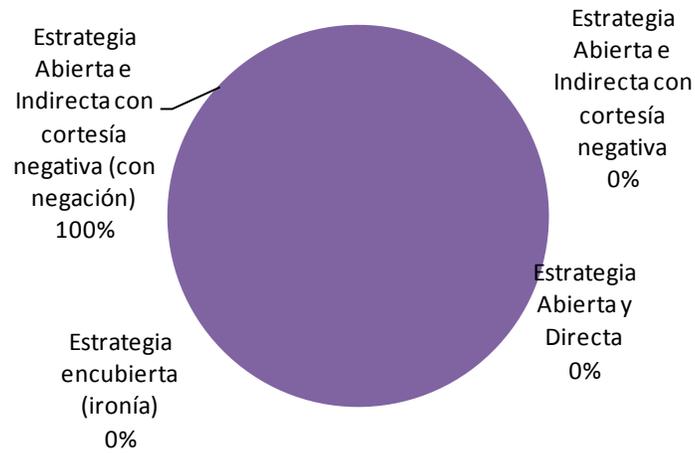


Figura 8.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Jefe

Petición dirigida a un médico

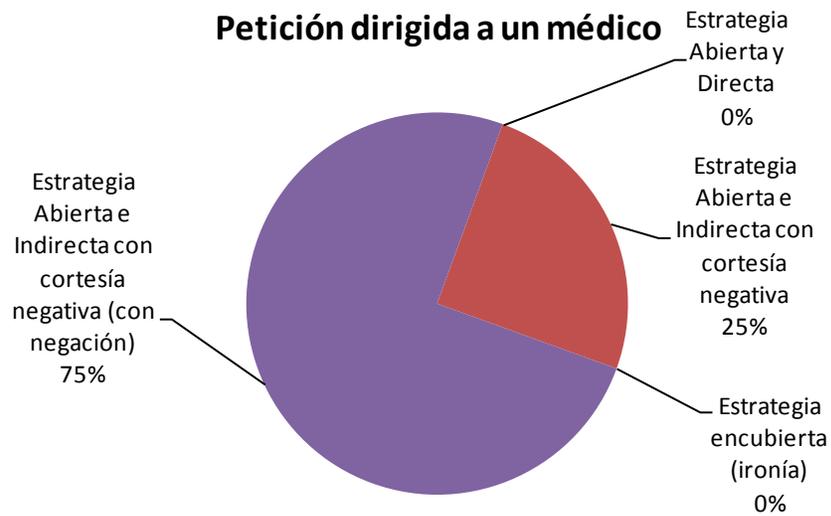


Figura 9.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Médico

Petición dirigida a un abuelo

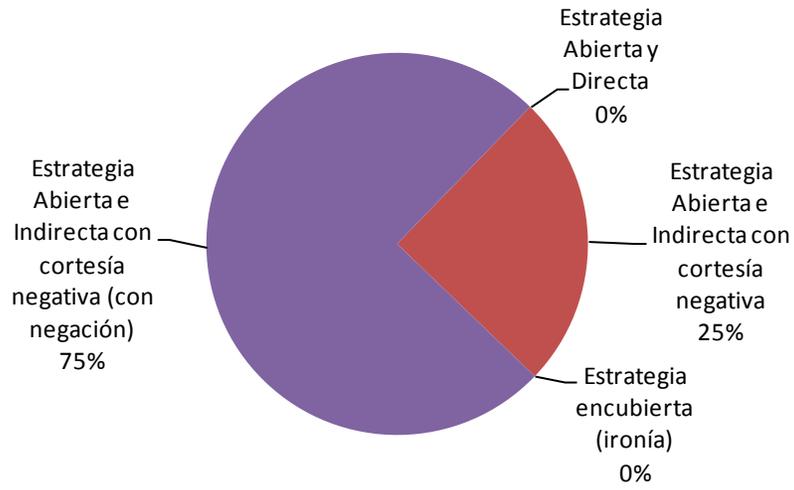


Figura 10.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Abuelo

EDUCACIÓN MEDIA

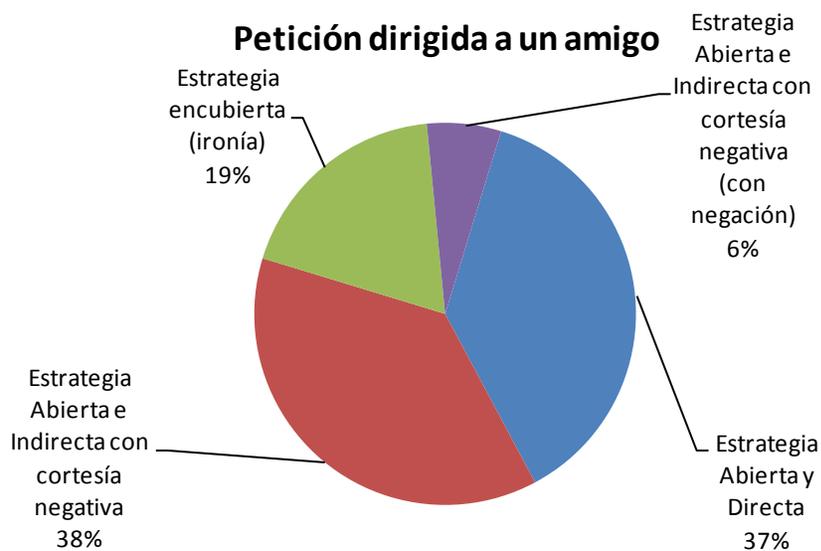


Figura 11.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Amigo

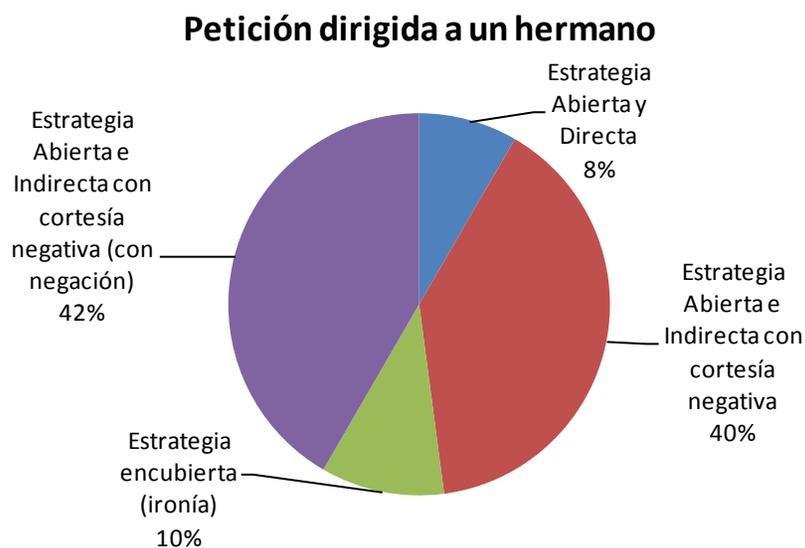


Figura 12.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Hermano

Petición dirigida a un compañero de trabajo

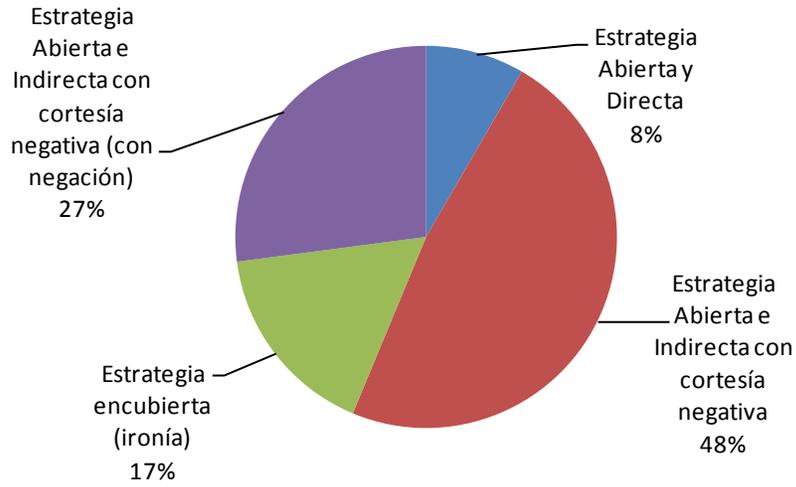


Figura 13.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Compañero de Trabajo

Petición dirigida a una pareja

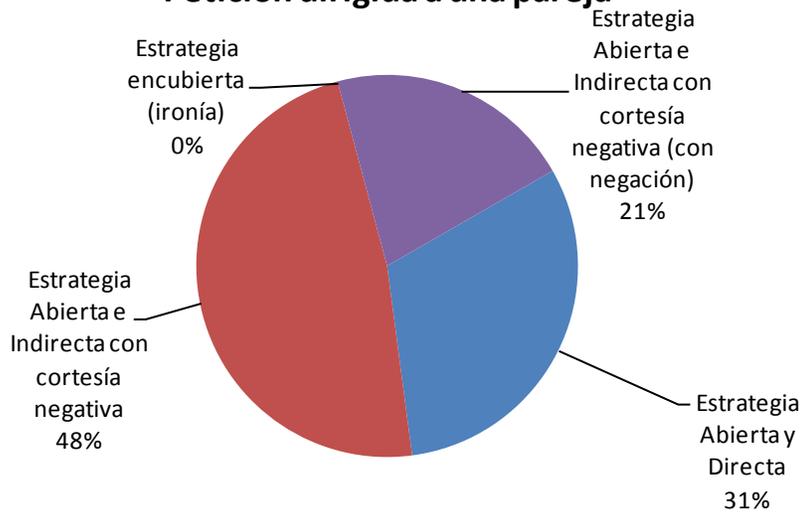


Figura 14.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a la Pareja

Petición dirigida a un vendedor

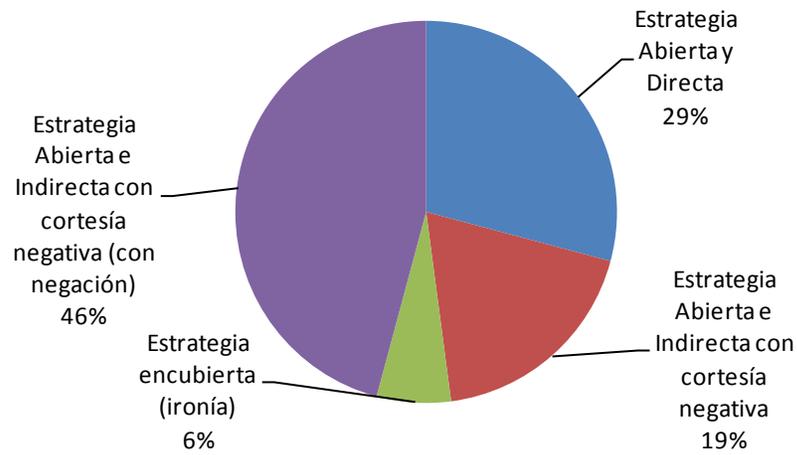


Figura 15.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Vendedor

Petición dirigida a un chofer

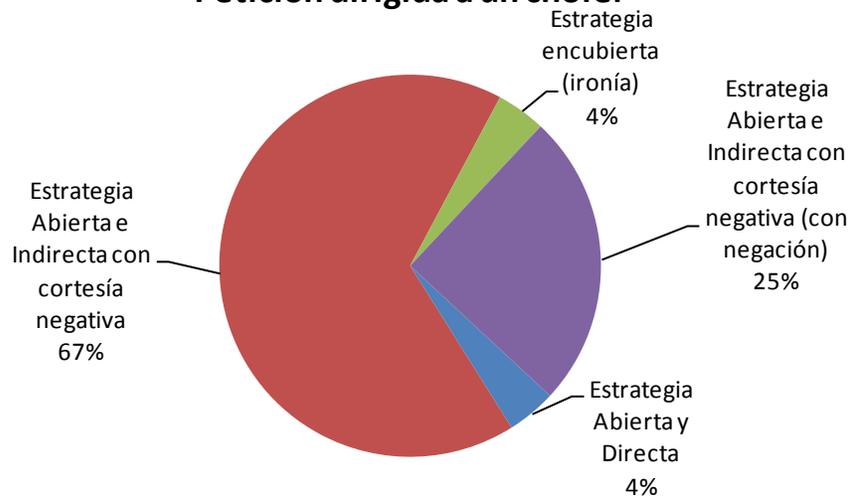


Figura 16.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Chofer

Petición dirigida a un desconocido menor rango

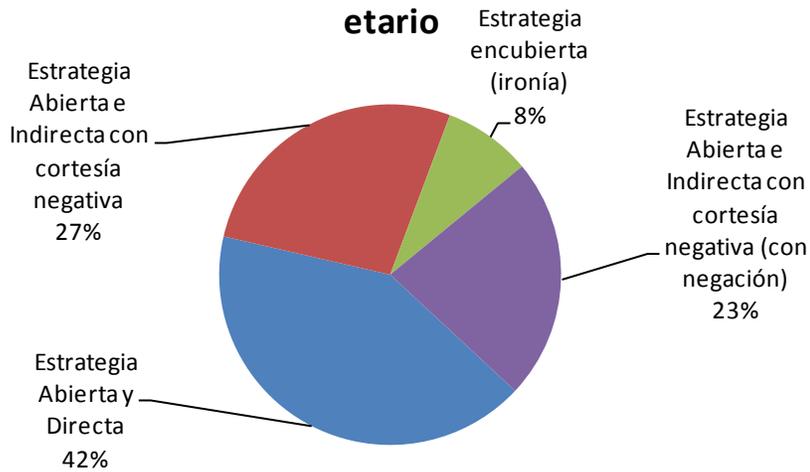


Figura 17.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Desconocido menor en rango etario

Petición dirigida a un Superior o Jefe

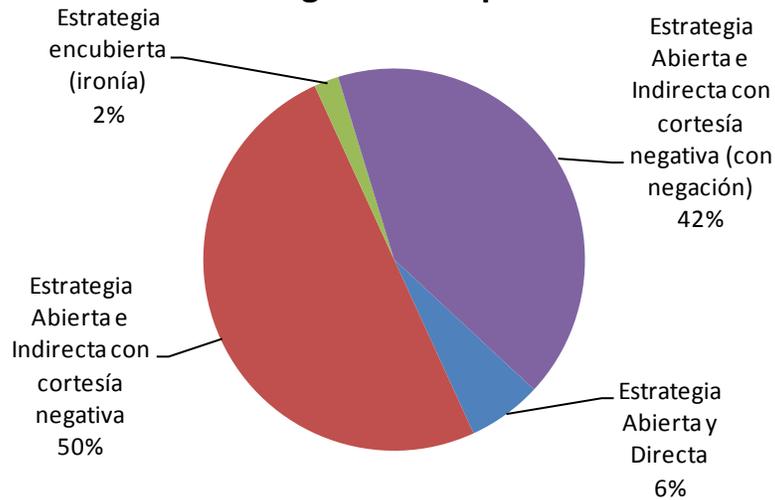


Figura 18.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Jefe

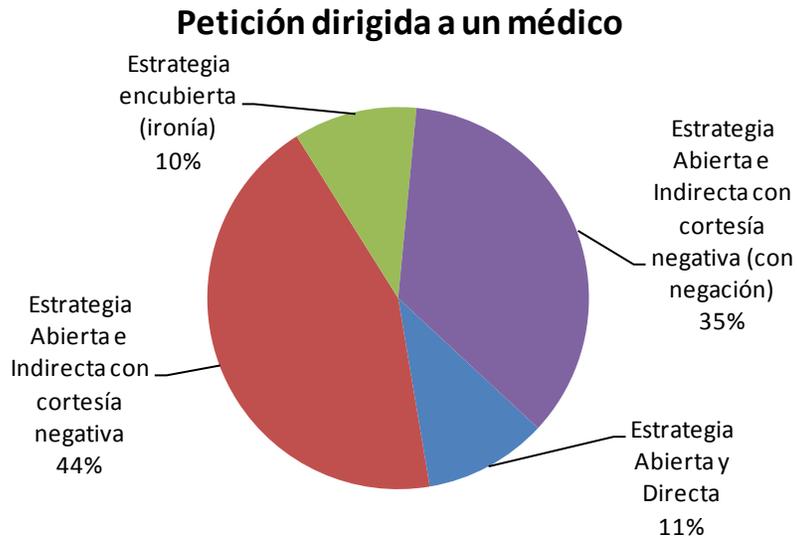


Figura 19.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Médico

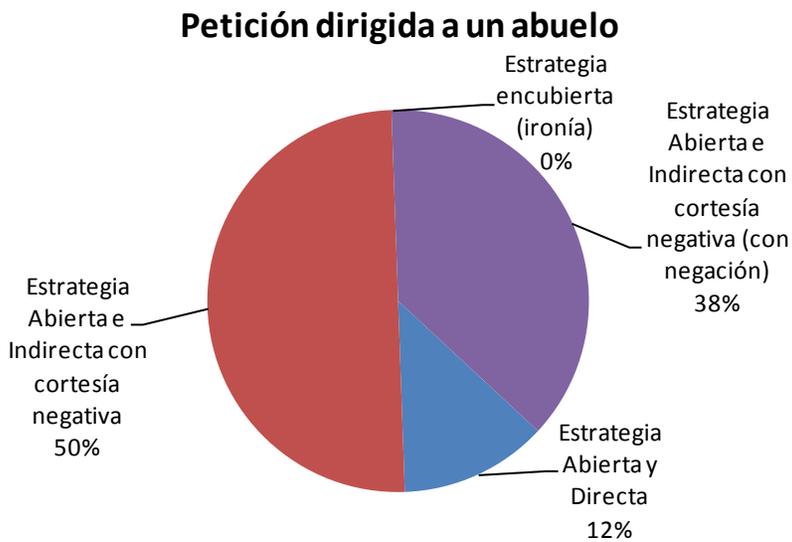


Figura 20.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Abuelo

ESTUDIOS TÉCNICOS

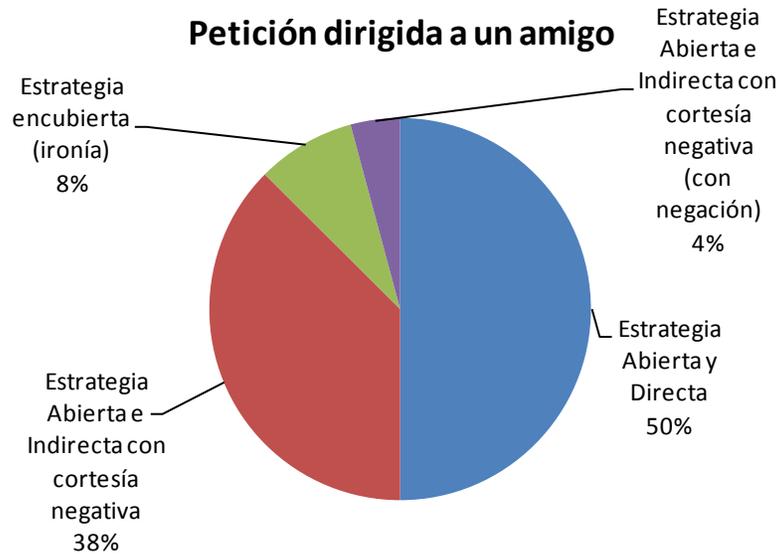


Figura 21.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Amigo

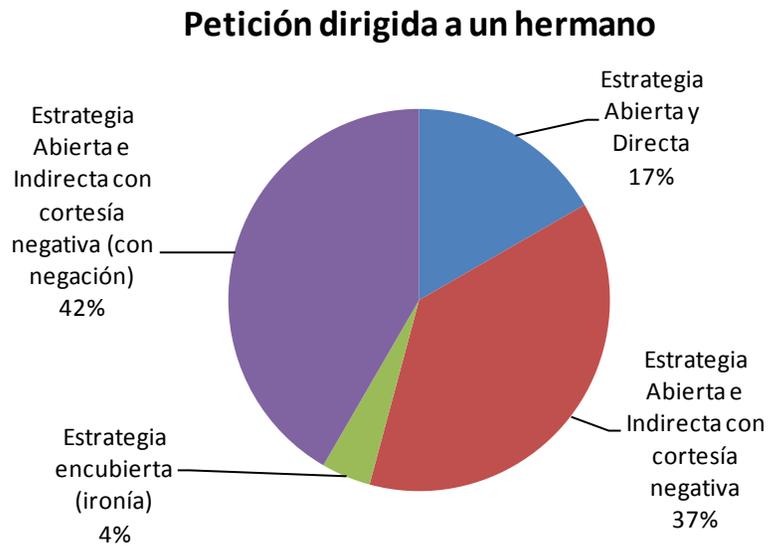


Figura 22.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Hermano

Petición dirigida a un compañero de trabajo

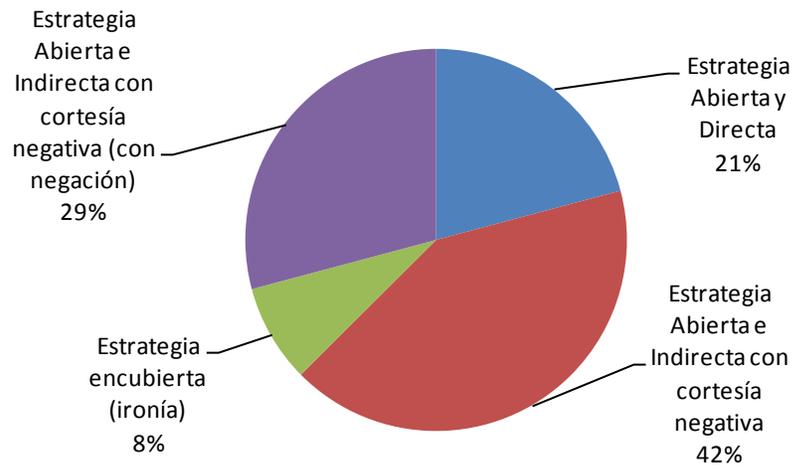


Figura 23.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Compañero de Trabajo

Petición dirigida a una pareja

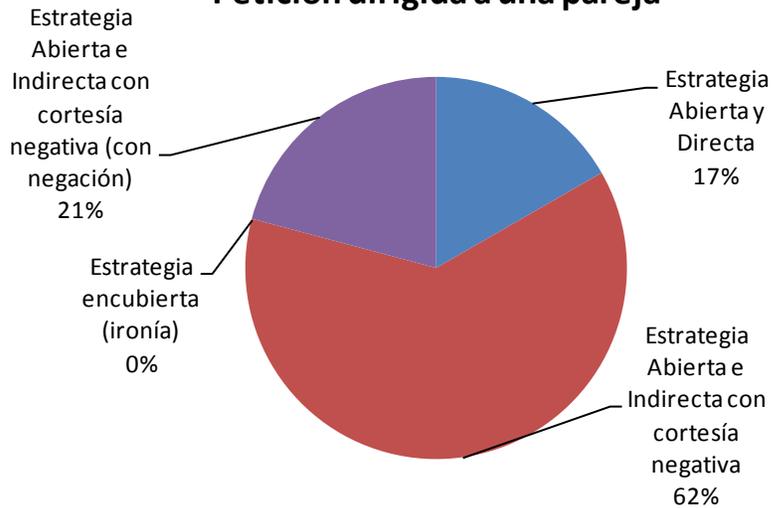


Figura 24.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a la Pareja

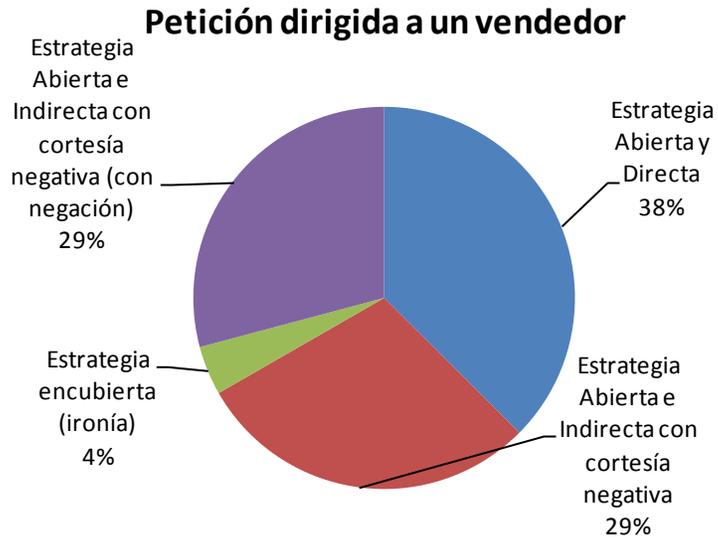


Figura 25.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Vendedor

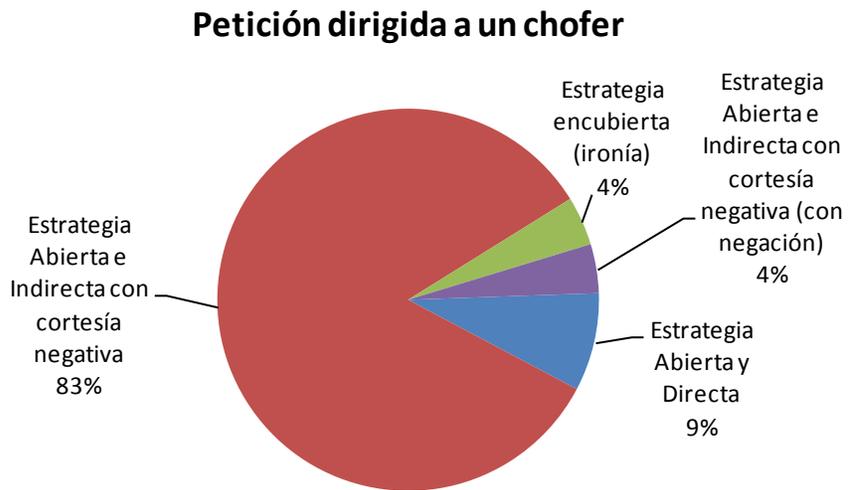


Figura 26.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Chofer

Petición dirigida a un desconocido menor rango etario

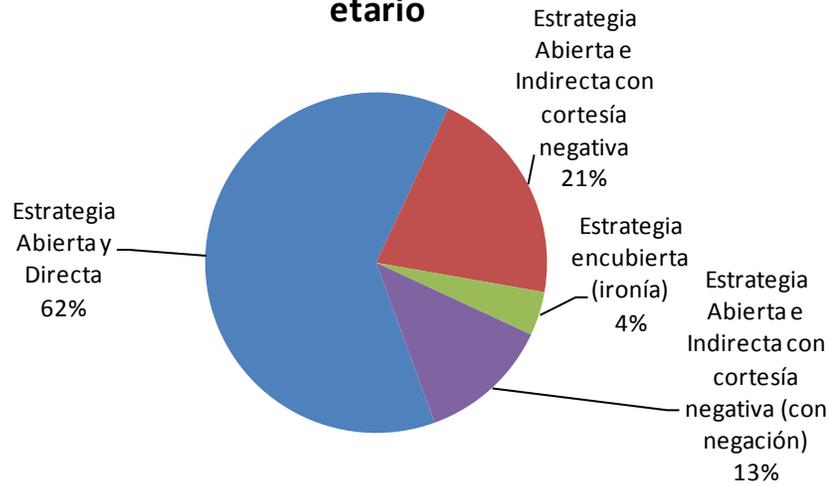


Figura 27.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Desconocido menor en rango etario

Petición dirigida a un Superior o Jefe

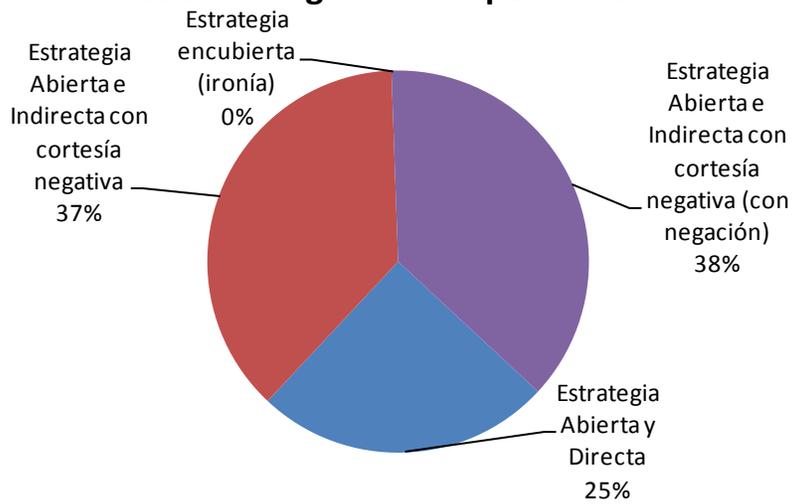


Figura 28.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Jefe

Petición dirigida a un médico

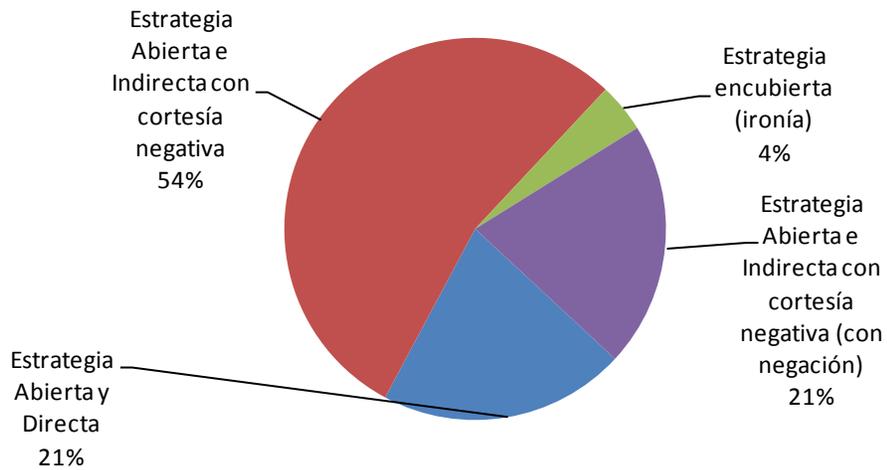


Figura 29.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Médico

Petición dirigida a un abuelo

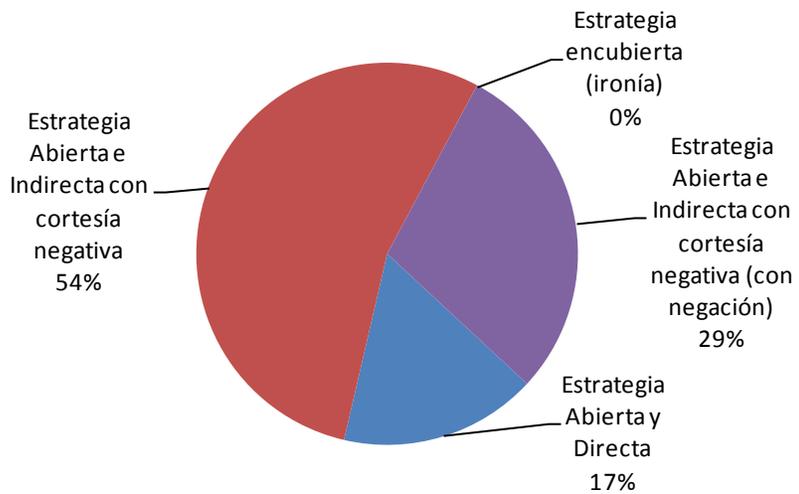


Figura 30.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Abuelo

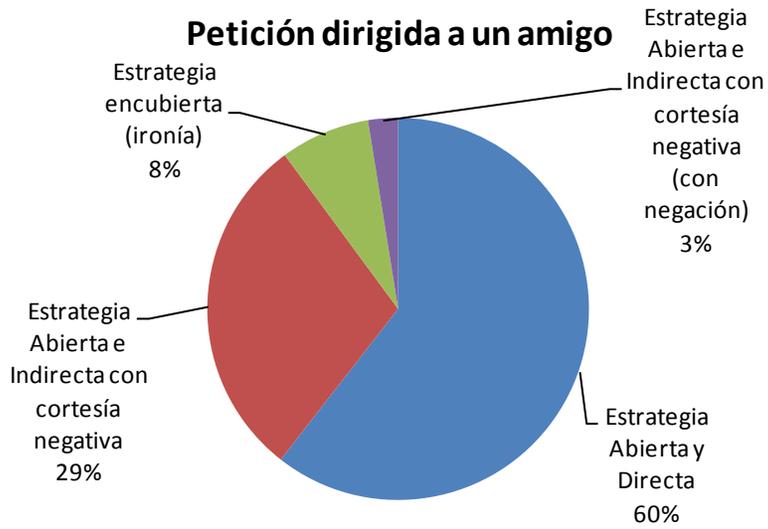


Figura 31.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Amigo



Figura 32.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Hermano

Petición dirigida a un compañero de trabajo

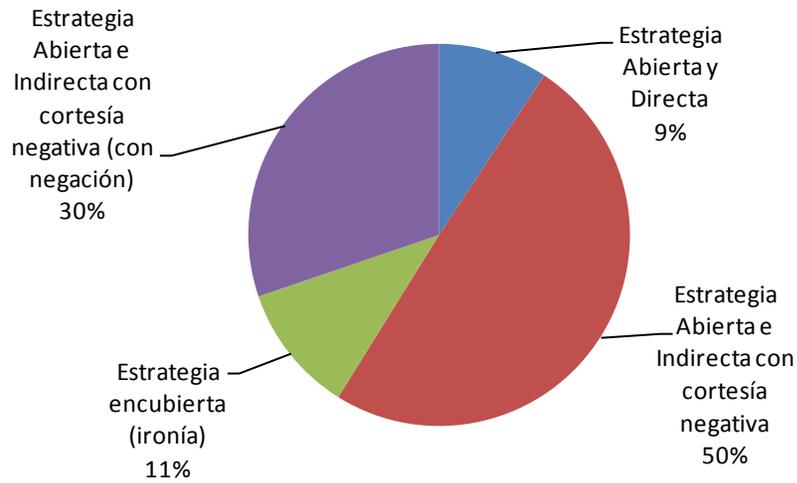


Figura 33.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Compañero de Trabajo

Petición dirigida a una pareja

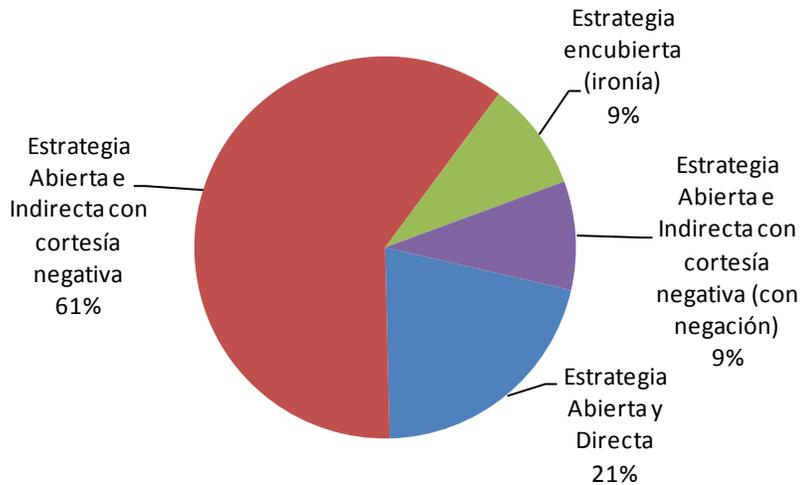


Figura 34.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a la Pareja

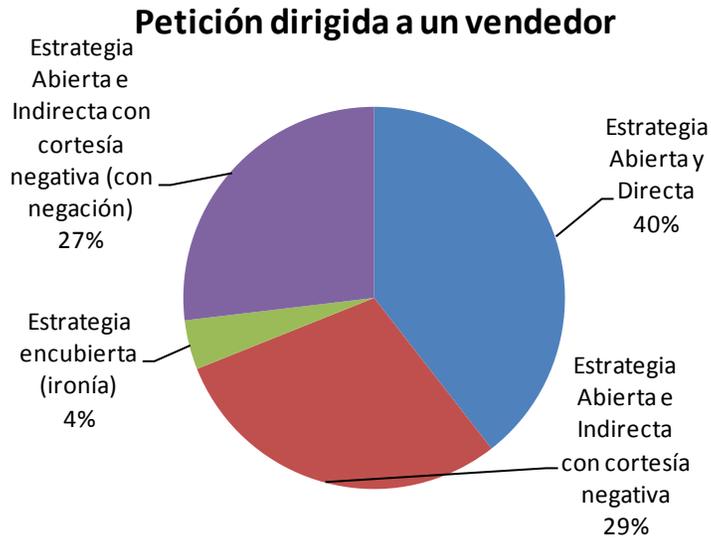


Figura 35.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Vendedor



Figura 36.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Chofer

Petición dirigida a un desconocido menor rango etario

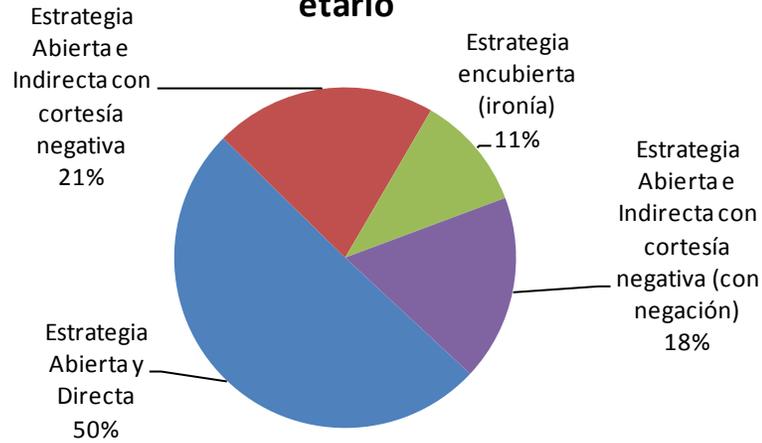


Figura 37.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Desconocido menor en rango etario

Petición dirigida a un Superior o Jefe

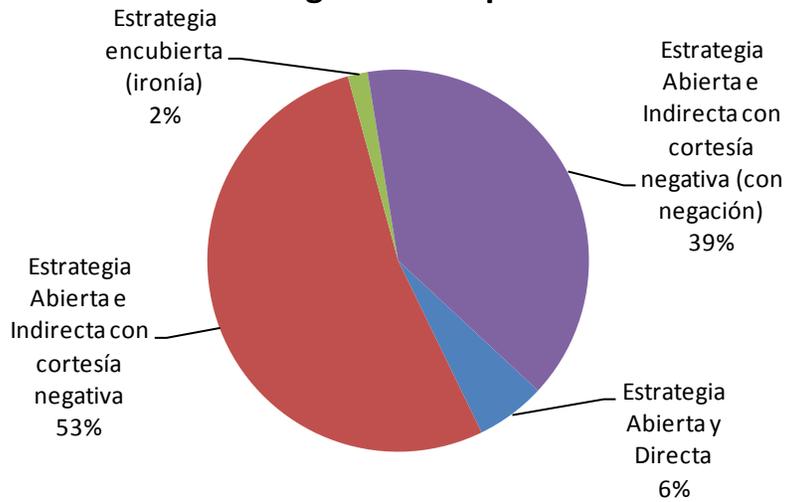


Figura 38.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Jefe

Petición dirigida a un médico

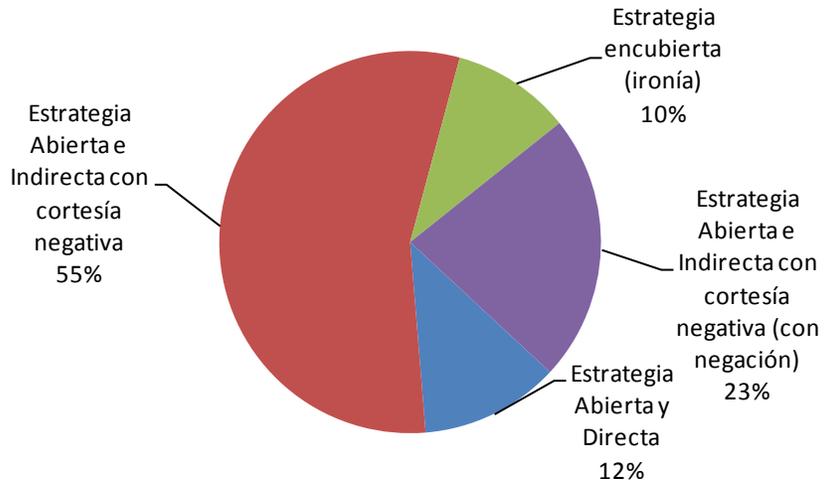


Figura 39.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Médico

Petición dirigida a un abuelo

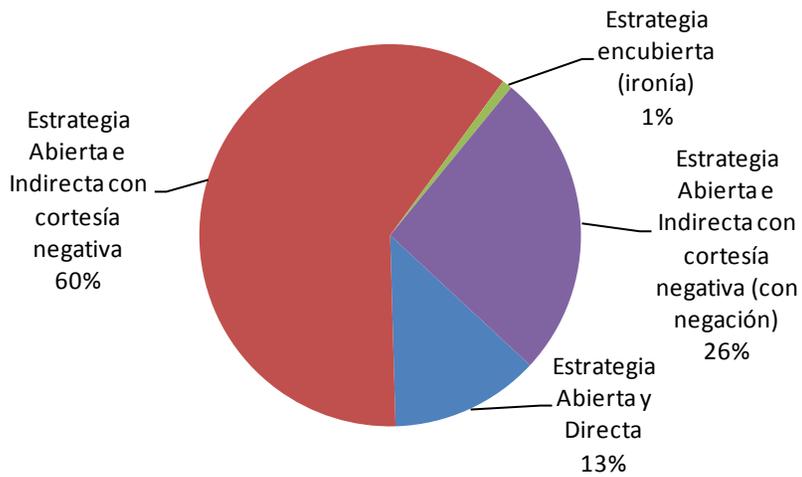


Figura 40.-Porcentaje de respuestas obtenidas de acuerdo a la utilización de Petición dirigida a un Abuelo

7.3. Resumen general de todos los datos utilizados en este estudio.

N°	SEXO	EDAD	NIVEL DE INSTRUCCIÓN	Sit_1	Sit_2	Sit_3	Sit_4	Sit_5	Sit_6	Sit_7	Sit_8	Sit_9	Sit_10
1	FEMENINO	18 - 35	MEDIA	a	D	a	d	a	a	a	a	a	a
2	FEMENINO	18 - 35	MEDIA	d	C	b	c	a	d	a	c	c	d
3	FEMENINO	18 - 35	MEDIA	a	D	c	b	a	d	a	d	c	a
4	FEMENINO	18 - 35	MEDIA	a	D	a	d	d	a	d	d	c	a
5	FEMENINO	18 - 35	MEDIA	b	D	c	b	a	d	d	c	d	c
6	FEMENINO	18 - 35	MEDIA	d	D	b	b	c	a	d	c	c	c
7	FEMENINO	18 - 35	MEDIA	d	C	a	d	a	d	a	a	a	d
8	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS TÉCNICOS	a	B	c	c	a	c	d	c	c	c
9	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS TÉCNICOS	d	D	c	d	d	a	d	d	a	d
10	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS TÉCNICOS	c	A	a	c	a	a	a	a	a	a
11	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS TÉCNICOS	d	d	b	d	d	a	d	d	a	d
12	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS TÉCNICOS	c	c	c	c	c	a	c	a	c	a
13	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	d	c	d	d	d	a	a	d	c
14	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	d	c	a	a	a	b	a	c	a
15	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	d	a	d	b	a	a	a	a	a
16	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	d	a	b	d	d	c	a	a	a
17	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	a	b	a	d	a	a	a	c	a
18	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	a	c	c	a	a	a	a	a	a
19	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	c	c	c	c	a	a	a	c	a
20	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
21	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	a	c	d	d	d	d	d	d	d
22	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	d	c	c	a	a	a	a	a	d
23	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	b	a	d	d	a	d	d	a	a
24	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	a	c	a	d	a	d	a	d	a
25	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	d	b	a	d	a	d	d	d	c
26	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	c	c	a	d	a	a	d	c	c
27	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	a	c	d	a	d	c	d	c	d
28	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	c	c	c	d	a	a	a	b	a
29	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	d	c	a	b	a	a	c	b	c
30	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	c	c	a	a	a	a	a	c	a
31	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	b	d	d	d	d	d	c	b	a
32	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	c	d	c	b	a	d	d	a	c	a
33	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	c	c	d	a	a	c	a	c	a
34	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	a	c	c	a	a	a	a	c	a
35	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	d	a	b	d	a	b	a	b	c
36	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	c	a	c	b	a	c	a	c	a
37	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	a	c	c	d	a	a	c	c	b
38	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	c	d	a	a	a	a	a	c	a
39	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	a	c	c	a	a	b	c	c	a

40	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	d	a	d	a	a	d	d	d	a
41	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	a	a	a	a	a	a	c	c	a
42	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	a	a	d	d	a	a	d	d	c
43	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	c	c	d	a	d	c	a	c	a
44	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	d	c	d	d	d	d	a	d	a
45	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	c	a	c	c	a	a	a	d	d
46	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	c	a	d	a	a	d	a	c	a
47	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	d	b	d	a	d	d	a	c	d
48	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	c	c	d	d	a	a	d	c	a
49	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	d	b	d	d	a	a	a	d	a
50	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	d	a	a	a	a	d	a	a	a
51	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	a	a	b	a	a	d	a	d	a
52	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	c	a	d	d	a	a	d	c	a
53	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	a	c	a	a	d	d	a	d	a
54	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	a	c	c	a	a	a	c	c	d
55	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	a	c	d	a	a	d	d	a	d
56	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	c	c	a	a	a	d	d	c	c
57	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	c	c	d	a	a	c	d	c	a
58	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	c	c	d	c	a	b	a	c	c
59	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	c	c	c	d	c	a	b	a	c	c
60	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	d	c	c	a	d	a	d	d	b
61	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	a	c	d	d	a	a	a	a	a
62	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	a	d	d	d	a	d	d	a	b
63	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	b	c	a	d	d	c	d	b	b
64	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	c	c	d	d	a	a	d	d	a
65	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	d	c	c	a	d	a	c	d	a
66	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	d	c	a	a	a	a	a	c	a
67	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	c	c	d	c	a	a	a	c	b
68	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	d	a	c	a	a	a	a	c	a
69	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	c	c	d	a	a	d	a	a	a
70	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	c	a	a	b	d	c	a	c	a
71	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	c	c	c	c	b	a	b	d	b	c
72	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	a	a	c	d	d	a	c	c	b
73	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	c	b	d	a	d	a	a	d	a
74	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	d	a	d	d	a	d	b	d	d
75	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	d	a	d	d	a	d	d	a	a
76	FEMENINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	d	b	a	a	a	d	d	c	a
77	FEMENINO	36 - 55	BASICA	d	c	d	d	d	d	d	d	d	d
78	FEMENINO	36 - 55	MEDIA	d	d	a	d	a	d	d	a	d	a
79	FEMENINO	36 - 55	MEDIA	a	b	c	b	d	a	d	d	c	d

80	FEMENINO	36 - 55	MEDIA	d	d	b	d	d	a	d	d	a	d
81	FEMENINO	36 - 55	MEDIA	a	b	c	d	d	d	d	d	d	c
82	FEMENINO	36 - 55	MEDIA	d	d	c	d	a	a	d	a	d	a
83	FEMENINO	36 - 55	MEDIA	a	d	a	d	d	a	b	a	c	c
84	FEMENINO	36 - 55	MEDIA	d	d	b	d	d	a	a	d	d	a
85	FEMENINO	36 - 55	MEDIA	a	a	a	a	a	a	a	a	a	c
86	FEMENINO	36 - 55	MEDIA	d	c	a	d	a	a	a	a	c	c
87	FEMENINO	36 - 55	MEDIA	a	c	b	a	a	a	b	a	c	d
88	FEMENINO	36 - 55	MEDIA	d	d	c	d	a	a	a	d	d	d
89	FEMENINO	36 - 55	MEDIA	a	c	b	a	b	d	a	a	c	c
90	FEMENINO	36 - 55	MEDIA	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
91	FEMENINO	36 - 55	MEDIA	a	a	b	a	b	a	b	a	c	c
92	FEMENINO	36 - 55	MEDIA	d	d	a	d	a	a	a	a	d	a
93	FEMENINO	36 - 55	MEDIA	a	a	a	a	a	a	c	a	c	c
94	FEMENINO	36 - 55	MEDIA	a	a	b	a	a	a	a	a	c	a
95	FEMENINO	36 - 55	ESTUDIOS TÉCNICOS	d	c	c	d	a	a	a	a	b	a
96	FEMENINO	36 - 55	ESTUDIOS TÉCNICOS	a	c	c	a	a	a	a	a	a	c
97	FEMENINO	36 - 55	ESTUDIOS TÉCNICOS	c	a	c	d	a	a	d	d	d	a
98	FEMENINO	36 - 55	ESTUDIOS TÉCNICOS	d	d	a	a	d	a	a	d	c	d
99	FEMENINO	36 - 55	ESTUDIOS TÉCNICOS	d	d	a	d	d	a	a	a	a	a
100	FEMENINO	36 - 55	ESTUDIOS TÉCNICOS	a	a	b	a	c	d	a	d	c	a
101	FEMENINO	36 - 55	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	a	c	a	d	d	d	c	d	c
102	FEMENINO	36 - 55	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	a	a	d	a	a	a	a	c	a
103	FEMENINO	36 - 55	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	c	c	d	d	d	a	a	c	c
104	FEMENINO	36 - 55	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	c	b	a	a	a	a	a	c	a
105	FEMENINO	36 - 55	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	d	a	a	a	a	a	a	a	a
106	FEMENINO	36 - 55	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	a	c	d	d	a	c	a	c	a
107	FEMENINO	36 - 55	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
108	FEMENINO	36 - 55	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	a	a	a	d	d	a	a	c	a
109	FEMENINO	36 - 55	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	c	c	a	c	c	c	a	c	c
110	FEMENINO	36 - 55	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	d	a	a	a	a	d	a	d	a
111	FEMENINO	36 - 55	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	c	c	a	a	a	c	d	b	c
112	FEMENINO	36 - 55	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	c	a	b	b	a	a	d	a	d
113	FEMENINO	36 - 55	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	a	c	d	a	a	a	a	c	a
114	FEMENINO	36 - 55	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	a	b	d	a	a	a	c	a	b
115	FEMENINO	55 Y MÁS	BASICA	d	b	a	c	a	c	d	d	d	a
116	FEMENINO	55 Y MÁS	BASICA	d	b	a	b	d	d	d	a	d	a
117	FEMENINO	55 Y MÁS	BASICA	d	d	a	a	a	a	a	d	d	d
118	FEMENINO	55 Y MÁS	MEDIA	d	c	b	b	a	a	d	a	d	a
119	FEMENINO	55 Y MÁS	MEDIA	d	d	d	d	a	a	a	d	a	a

120	FEMENINO	55 Y MÁS	MEDIA	d	d	a	a	a	d	c	a	b	c
121	FEMENINO	55 Y MÁS	MEDIA	d	d	c	d	d	d	d	d	b	d
122	FEMENINO	55 Y MÁS	MEDIA	a	d	c	a	a	d	a	d	a	c
123	FEMENINO	55 Y MÁS	MEDIA	a	c	c	a	d	a	b	a	c	a
124	FEMENINO	55 Y MÁS	MEDIA	d	c	d	d	c	c	c	a	a	c
125	FEMENINO	55 Y MÁS	MEDIA	d	d	d	d	d	a	a	d	a	a
126	FEMENINO	55 Y MÁS	ESTUDIOS TÉCNICOS	d	a	c	a	d	a	a	d	c	a
127	FEMENINO	55 Y MÁS	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	a	c	a	d	a	a	a	c	a
128	FEMENINO	55 Y MÁS	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	c	a	a	c	a	d	a	c	d
129	FEMENINO	55 Y MÁS	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	c	c	a	d	c	d	d	c	c
130	FEMENINO	55 Y MÁS	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	d	a	d	d	a	a	a	a	c
131	MASCULINO	18 - 35	MEDIA	d	d	c	a	b	a	d	a	b	a
132	MASCULINO	18 - 35	MEDIA	a	c	c	c	c	a	c	c	c	c
133	MASCULINO	18 - 35	MEDIA	a	a	a	a	b	a	a	a	c	a
134	MASCULINO	18 - 35	MEDIA	c	a	c	c	b	d	d	d	c	d
135	MASCULINO	18 - 35	MEDIA	d	a	a	d	a	a	d	c	b	a
136	MASCULINO	18 - 35	MEDIA	c	d	c	a	c	d	a	d	d	d
137	MASCULINO	18 - 35	MEDIA	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
138	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS TÉCNICOS	a	c	c	d	a	a	a	c	c	d
139	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS TÉCNICOS	c	c	a	a	b	a	a	a	c	c
140	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS TÉCNICOS	a	d	c	a	b	a	a	c	c	a
141	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS TÉCNICOS	d	a	c	d	c	a	b	a	c	a
142	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS TÉCNICOS	c	c	c	c	c	c	c	c	c	c
143	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS TÉCNICOS	a	a	a	a	a	a	d	a	d	a
144	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS TÉCNICOS	a	c	a	a	d	a	a	a	c	a
145	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	d	a	c	a	a	d	c	d	a
146	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	c	c	c	a	a	b	d	c	a
147	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	d	c	d	b	b	b	d	a	a
148	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	c	a	b	a	a	a	a	d	a
149	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	c	c	d	c	b	a	d	c	c
150	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	a	c	a	b	a	a	a	a	a
151	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	a	a	a	a	a	a	a	c	a
152	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	c	c	d	a	a	a	a	c	a
153	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	c	c	d	a	a	a	a	b	a
154	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	a	a	a	a	a	a	a	c	a
155	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	d	c	d	a	a	d	d	b	b
156	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	d	c	b	b	d	a	a	c	a
157	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	c	c	b	b	a	a	c	c	b
158	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	c	c	d	a	a	b	d	b	a

159	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	a	a	d	a	a	a	a	c	a
160	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	a	c	d	a	a	a	a	a	a
161	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	d	a	a	a	a	a	a	a	d
162	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	c	c	d	b	a	c	a	c	c
163	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	d	a	d	a	d	a	a	b	a
164	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	c	c	c	c	a	a	a	c	c
165	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	b	b	c	d	d	a	c	a	b	c
166	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	c	c	a	b	c	b	c	c	a
167	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	c	c	d	a	a	a	a	c	a
168	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	c	a	c	c	d	d	d	c	c	a
169	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	b	c	a	b	a	a	d	c	b
170	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	c	c	c	c	a	a	a	a	c
171	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	c	c	a	a	a	b	a	c	a
172	MASCULINO	18 - 35	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	c	c	c	c	a	a	a	c	c	a
173	MASCULINO	36 - 55	MEDIA	a	d	c	c	d	b	a	a	c	c
174	MASCULINO	36 - 55	MEDIA	c	c	c	d	b	a	a	d	a	a
175	MASCULINO	36 - 55	MEDIA	a	d	a	a	d	a	d	d	d	a
176	MASCULINO	36 - 55	MEDIA	d	d	a	d	d	a	a	d	a	d
177	MASCULINO	36 - 55	MEDIA	d	c	a	d	a	a	d	d	d	a
178	MASCULINO	36 - 55	MEDIA	a	c	c	a	a	a	d	d	c	c
179	MASCULINO	36 - 55	MEDIA	a	b	a	a	b	c	d	a	a	a
180	MASCULINO	36 - 55	ESTUDIOS TÉCNICOS	d	d	a	d	a	b	c	a	c	d
181	MASCULINO	36 - 55	ESTUDIOS TÉCNICOS	c	a	c	a	a	a	a	a	c	a
182	MASCULINO	36 - 55	ESTUDIOS TÉCNICOS	a	d	a	d	a	a	a	a	c	a
183	MASCULINO	36 - 55	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	d	c	c	c	a	b	a	a	a
184	MASCULINO	36 - 55	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	a	c	c	a	a	a	a	c	a
185	MASCULINO	36 - 55	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	d	c	c	a	d	a	a	d	c	c
186	MASCULINO	36 - 55	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	c	c	c	d	a	c	c	d	a	c
187	MASCULINO	36 - 55	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	c	c	a	a	c	a	a	d	a
188	MASCULINO	36 - 55	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	b	d	a	d	d	d	a	a	a	c
189	MASCULINO	36 - 55	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	a	c	c	d	d	a	d	c	c
190	MASCULINO	36 - 55	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	c	c	c	c	a	a	a	a	b	b
191	MASCULINO	55 Y MÁS	MEDIA	a	c	c	a	b	b	c	c	c	a
192	MASCULINO	55 Y MÁS	MEDIA	a	c	c	a	d	a	b	a	c	a
193	MASCULINO	55 Y MÁS	ESTUDIOS TÉCNICOS	d	c	d	d	c	a	c	d	d	a
194	MASCULINO	55 Y MÁS	ESTUDIOS TÉCNICOS	a	c	a	b	d	a	c	a	c	a
195	MASCULINO	55 Y MÁS	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	a	a	b	a	a	a	a	a	c	a