

LA QUEJA INDIRECTA Y LA RESPUESTA A LA QUEJA INDIRECTA:
COMPARACIÓN ENTRE EL DIALECTO PENINSULAR Y EL DIALECTO
PERUANO

by

MARÍA DEL ROSARIO POZO-HURTADO

(Under the Direction of SARAH E. BLACKWELL)

ABSTRACT

This study compares the strategies and linguistic expressions used by Spanish speakers when performing the speech act known as indirect complaints (ICs). It compares the language used by speakers of two varieties of Spanish, Peninsular and Peruvian, when expressing these complaints in everyday situations and examines the ways in which native Spanish speakers respond to them. Two instruments were used to collect data: a Discourse Completion Test (DCT) that elicited what the participants would say in situations to express and respond to indirect complaints, and a Multiple-Choice Questionnaire (MCQ) that elicited the participants' underlying beliefs and their tolerance toward a set of everyday social events. Results show that social structure determines the choice of pragmatic strategies. The main finding of this study is that social preconceptions can influence the degree of seriousness with which the speakers of two different varieties of Spanish, Peruvian and Peninsular Spanish, regard certain events.

INDEX WORDS: indirect complaint, positive politeness, direct politeness, solidarity (phatic) marker, social preconceptions, pragmatic variation

LA QUEJA INDIRECTA Y LA RESPUESTA A LA QUEJA INDIRECTA:
COMPARACIÓN ENTRE EL DIALECTO PENINSULAR Y EL DIALECTO
PERUANO

by

MARÍA DEL ROSARIO POZO-HURTADO

B.Ed., Instituto Pedagógico Nacional de Monterrico, Perú, 1992

A Thesis Submitted to the Graduate Faculty of The University of Georgia in

Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

MASTER OF ARTS

ATHENS, GEORGIA

2011

© 2011

María del Rosario Pozo-Hurtado

All Rights Reserved

LA QUEJA INDIRECTA Y LA RESPUESTA A LA QUEJA INDIRECTA:
COMPARACIÓN ENTRE EL DIALECTO PENINSULAR Y EL DIALECTO
PERUANO

by

MARÍA DEL ROSARIO POZO-HURTADO

Major Professor: Sarah E. Blackwell

Committee: Margaret Lubbers-Quesada
Teresa Pérez-Gamboa

Electronic Version Approved:

Maureen Grasso
Dean of the Graduate School
The University of Georgia
May, 2011

DEDICATORIA

A Dios, por ser el centro de mi vida y por el milagro de tener una familia maravillosa, y por todas las bendiciones que me regala.

A mi amado esposo Jorge Arturo García-Granados que ha vivido, gozado y sufrido conmigo esta aventura de la Maestría. Gracias, Cielo, por tu infinito amor, paciencia, comprensión y soporte incondicionales, en las buenas y en las malas.

A mis amados hijos Valeria Mariana y Daniel Antonio, por haberme dado la dicha de ser su mamá, por ser los excelentes niños que son, por ser tan cándidos, nobles, inteligentes y amorosos. Gracias, hijos, por ser tan buenos y por ser además tan estupendos estudiantes, ustedes solamente me dan satisfacciones a todo nivel.

A mis padres, por su amor, por educarme y por poner su confianza en mí y en mis capacidades intelectuales y profesionales. Por estar siempre para alentarme y animarme cuando todo se hacía más difícil. Gracias, mamá, por tu dedicación, por fortaleza y valentía que me ayudan a pararme cada vez que caigo. ¡Eres la mejor! Gracias, papi, por darme el modelo de la perseverancia, la responsabilidad y la tenacidad. ¡Eres el mejor!

A mis amigas y hermanas de la Normal de Monterrico. Gracias por su amistad, apoyo, oraciones y buenas vibras, siempre.

A mis buenas amigas y amigos del Departamento de Romance Languages de la Universidad de Georgia, por estar siempre dispuestos a escucharme, y brindarme a mí y a mi familia, una mano. En especial a quienes me acompañaron en los momentos más difíciles de este camino: Sandy Magnani, Hilda Mata, Jen Novell y Kris Hanewald.

RECONOCIMIENTOS

Deseo agradecer profundamente a las personas que me han ayudado en este camino de realizar mi meta. En primer lugar quiero agradecer a mi amiga, profesora y asesora la Dra. Sarah E. Blackwell por sus enseñanzas durante cada semestre del programa de maestría, por su confianza en mí, por su motivación, ayuda y empuje para desarrollar esta investigación. Por todo el cariño y tiempo invertidos en lecturas, correcciones y valiosos aportes. También quisiera agradecer a la Dra. Teresa Pérez-Gamboa por su apertura, por su aliento constante y confianza en mi capacidad profesional y a la Dra. Margaret Lubbers-Quesada por sus valiosos consejos y comentarios para mejorar esta investigación y por su pronta disposición a ayudarme. A las tres por su incomparable empatía y solidaridad en la etapa más difícil que me ha tocado vivir. Agradezco también a los amigos y amigas que colaboraron conmigo de numerosas maneras en esta investigación, a los amigos peruanos y españoles, especialmente a Álvaro Sánchez Torres, por su ayuda desinteresada y contactarme con tantos amigos que respondieron a mis cuestionarios.

ÍNDICE

	Page
RECONOCIMIENTOS	v
LISTA DE CUADROS.....	viii
CAPÍTULO	
1 INTRODUCCIÓN	1
1.1 Objetivo del estudio	1
1.2 La variación pragmática: variedad peruana y peninsular	1
1.3 Actos de habla como estrategias comunicativas dentro de la variación pragmática: la queja indirecta	2
1.4 El tema de la indirectez.....	5
1.5 Preguntas de investigación e hipótesis.....	6
1.6 Organización/estructura del estudio.....	7
2 ESTUDIOS PREVIOS	9
2.1 Sobre los componentes de un acto de habla.....	9
2.2 Sobre los componentes del acto de habla queja directa (QD)	10
2.3 Estructura y función de la queja indirecta.....	12
2.4 Sobre la respuesta a la queja indirecta	14
2.5 Resumen del capítulo.....	23
3 METODOLOGÍA Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	25
3.1 Descripción de los instrumentos	25

3.2 Participantes y metodología de recolección de datos	28
3.3 Análisis de los resultados.....	29
3.4 Resumen del capítulo	44
4 DISCUSIÓN	45
4.1 Comparación de la formulación de la QI en las variedades peruana y peninsular	45
4.2 Comparación de la respuesta a la QI en las variedades peruana y peninsular	53
4.3 Resumen del capítulo	66
5 CONCLUSIONES	67
REFERENCIAS.....	72
ANEXOS	
1 Datos sociolingüísticos de las poblaciones	75
2 Cuestionario 1	77
3 Cuestionario 2	79
4 Lista 1.....	81
5 Lista 2.....	82

LISTA DE CUADROS

	Page
Cuadro 1: Situaciones del cuestionario de elicitación DCT	27
Cuadro 2: Los componentes en la QI siguiendo las categorías de Bolívar (2002).....	38
Cuadro 3: Promedio de palabras por respuesta a la QI.....	43
Cuadro 4: Distribución de los componentes de la formulación de la QI en los peruanos y españoles.....	46
Cuadro 5: Resultados de las respuestas a la QI.....	58
Cuadro 6: Respuestas al Cuestionario 2.....	61
Cuadro 7: Gradación de la estructura [MFS]+[Enunciado Empático]	63

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1.1 Objetivo del estudio

El objetivo de esta investigación es examinar la formulación de la queja indirecta (QI) y la respuesta a aquella la QI en dos variedades del español, la peruana y la peninsular. Se conoce como QI a en la que el receptor no es el responsable de la ofensa o agravio del que se queja (Boxer 1993a). Para alcanzar esta meta, primero, se examinan los componentes en la formulación de la QI en español y, segundo, se esclarecen los criterios pertinentes para diferenciar las dos variedades en la respuesta a la QI.

1.2 La variación pragmática: variedad peruana y peninsular

La variación pragmática entre dos dialectos de una lengua es parte del campo de la sociopragmática. Esta disciplina se basa en el presupuesto de que los contextos socio-culturales pueden determinar la manera en que ciertos grupos sociales elaboran sus estrategias comunicativas (Márquez Reiter y Placencia 2005).

En el ámbito de la variación del español, la comparación entre los dialectos cobra importancia, ya que en las variedades hispanas, naturalmente, las formas léxicas, fonológicas, sintácticas y pragmáticas están íntimamente ligadas a la cultura. Al respecto, Placencia (1998:98) afirma que “...the Hispanic world is...shaped by the cultures of the different users of the language.”

Tradicionalmente, en los estudios de variación del español, se ha dado mayor importancia a la diferencia en los aspectos fonológicos, sintácticos y léxicos y no al aspecto pragmático. En otras palabras, no se ha atendido suficientemente a la variación pragmática, que es “[...] how language is used in context (cf. Levinson, 1983) in different varieties of the language...” (Placencia 1998:72). Placencia (1998), de modo más amplio, presenta la variación pragmática como el estudio de cómo los diferentes actos de habla

[...] are realized, and whether there are basic differences concerning the structure of particular activities and the factors that determine participants’ choice of linguistic forms,[...] and the type of politeness strategy (cf. Brown and Levinson 1978, 1987) they use to deal with different acts. (Placencia 1998:72)

Con el fin de atender a dicha falta de estudios, la variación pragmática será el punto central en el presente trabajo, enfocándose en particular en la variación de dos actos de habla en dos variedades de español.

1.3 Actos de habla como estrategias comunicativas dentro de la variación

pragmática: la queja indirecta

Una manera de examinar de las estrategias comunicativas y su variación pragmática son los actos de habla. Para Olshtain y Cohen (1991: 155), el acto de habla es el conjunto de patrones rutinarios que el hablante emplea para expresar cierta función, como un pedido, una disculpa, una queja, etc. a través de las cuales ejecuta un acto dirigido al oyente. Según Olshtain y Cohen (1991), los actos de habla están enmarcados en la cultura de los usuarios que realizarán sus elecciones de formas o estilos de acuerdo con los usos y costumbres de la sociedad que los alberga. Estas diferentes elecciones y

estilos pueden ocasionar malos entendidos en las interacciones entre miembros de diferentes comunidades de habla que comparten el mismo idioma, como el español en este caso. La base de estos malos entendidos radica en diferencias culturales antes que en el dominio gramatical.

Desde Searle (1969), se concibe que un acto de habla lleva consigo no sólo su forma de enunciación gramatical sino también una intención comunicativa. De este modo, una frase como *Hace mucho calor* podría transmitir, junto con su descripción de la situación exterior del mundo, una petición (e.g. abrir las ventanas, encender el aire acondicionado, tomar un helado). Obviamente, ser exitoso comunicativamente requiere manejar las condiciones de enunciación de un acto de habla. Dentro del espectro de actos de habla, este estudio se enfoca en la QI.

Se entiende como QI a aquella en la que el receptor no es el responsable de la ofensa o agravio motivo del malestar del que se queja (Boxer 1993a). Además, una QI, principalmente, es usada como una estrategia de acercamiento y solidaridad (Boxer 1993 a y b). Por ejemplo, ante la situación de la demora de un profesor, uno de los miembros de una clase puede elaborar una QI, en la perspectiva de que la tardanza puede ser un agravio y que el compañero de clases es incapaz de resolver el motivo de la queja (Boxer 1993a y b). Las respuestas a esta QI podrían ser similares a (1) y (2), tomadas del corpus de análisis:

QI: *No creo que haya nada peor que alguien que no respete a sus estudiantes.*

(1) **Estoy de acuerdo contigo**, siento que pierdo mi tiempo. Debemos conversar con él para que esta situación no se repita. (PE01M¹, Tardanza) (*el énfasis es mío*)

(2) **Tienes razón**, aunque hay cosas peores. Si no viene pronto, me marcho. (SP07M, Tardanza) (*el énfasis es mío*)

En estos ejemplos se destacan dos características adicionales. La primera es que la QI es el primer miembro de un par (como ocurre con las peticiones o las reprimendas) cuyo siguiente elemento es la respuesta. La segunda es que en cada una de estas respuestas hay una estructura predecible con los siguientes componentes: un Marcador Fático Solidario (De los Heros 2008), como por ejemplo *Tienes razón* del ejemplo (2), seguido por un Enunciado Empático (Padilla Cruz 2009)², como *siento que pierdo mi tiempo* del ejemplo (1). En este sentido, ambas poblaciones podrían comportarse de la misma manera en cuanto al seguimiento de la estructura general. Sin embargo, podrían presentar diferencias en cuanto a cómo la preconcepción de los eventos sociales condiciona las elecciones pragmáticas. El propósito de este estudio es, entonces, examinar cómo varían estas elecciones en el español peruano y el peninsular, y cómo esta variación en el uso de estrategias refleja distintos estilos de habla y valores culturales.

¹ Esta es la notación que uso para registrar a los hablantes de mi estudio. “PE” representa a un participante peruano, mientras que “SP”, a uno peninsular. Cada grupo ha sido numerado del 01 al 20. “H” representa a un hombre y “M” a una mujer.

² Padilla Cruz (2009) no enfatiza en el enunciado mismo sino en las propiedades cognitivas que el enunciado evoca; de este modo, aunque nunca se refiere al enunciado empático como tal, esta es la denominación que mejor resume sus intuiciones sobre cómo funciona la solidaridad o empatía en la respuesta a la QI.

distingue entre indirectez convencional e indirectez no convencional. La primera es la que se basa en los recursos gramaticales de la lengua (como ocurre en el ejemplo presentado por Watts); en cambio, la indirectez no convencional exige más de los medios contextuales. Por ejemplo, una frase como (4) claramente es indirecta, pero supone una mayor atención en el contexto para interpretarla como una petición.

(4) Es un bonito día.

Esta frase podría ser una petición para salir, pero no hay medios gramaticales para recuperar la fuerza ilocucionaria de la petición; lo que el interlocutor percibe es una pista del significado que debe inferir. No necesariamente un mismo recurso gramatical va a funcionar con el mismo valor de *indirecto* para dos diferentes comunidades.

Con respecto a los distintos significados del término ‘queja indirecta’, cabe señalar que el que nos concierne en el presente trabajo es el primero, es decir, quien recibe la queja indirecta no es directamente responsable del agravio que la motiva.

1.5 Preguntas de investigación e hipótesis

Las preguntas que guían nuestra investigación son las siguientes: (a) ¿Cómo es diferente el acto de habla QI de la QD y cuáles son los componentes más recurrentes en el español peruano y en el peninsular y españoles?; (b) ¿cuáles son las principales similitudes en la respuesta a una QI entre peruanos y españoles?; y (c) ¿cuáles son las principales diferencias en las estrategias pragmáticas usadas por peruanos y españoles para responder a una QI?

Mis hipótesis son las siguientes. Primero, dado que, por definición, la QI no es dirigida hacia un sujeto responsable del agravio, el componente predominante será el

evaluativo, que es aquel con el que se expresa desagrado y opinión, y no el exhortativo (típico de la QD, cf. Bolívar 2002), que es aquel que busca llamar la atención sobre la acción ofensiva. Segundo, la respuesta a la queja indirecta es común en ambas poblaciones: [Marcador de acuerdo]+[Enunciado Empático] si los supuestos sobre la situación son compartidos por los interlocutores, siguiendo a Padilla Cruz (2009). Tercero, la gravedad de cómo perciben los hechos conflictivos ambas poblaciones influye en la elección de las estrategias comunicativas.

1.6 Organización /estructura del estudio

En la primera parte de esta investigación se establecen, en primer lugar, los objetivos a desarrollar, a continuación se trata brevemente el tema de la variación pragmática, la definición de los actos de habla como estrategia comunicativa y la QI específicamente, y el tema de la indirectez para culminar con las hipótesis planteadas.

El capítulo 2, que evalúa los estudios previos, está dividido en dos partes principales, la formulación de la QI y la respuesta a la QI. En la primera parte de este capítulo, se identifican los componentes de un acto de habla, específicamente los planteados para el acto de habla “queja directa” (Bolívar 2002) con el fin de extrapolarlos para estructurar la QI. También, se trata la función empática y el habla de contacto. En la segunda parte del capítulo 2, sobre la respuesta a la QI, se determina su estructura: Marcador Fático Solidario y Enunciado empático así como las preconcepciones socioculturales que pueden influir en la construcción de la respuesta a la QI.

En el capítulo 3 de la presente investigación, se desarrolla la metodología de trabajo y el análisis de los datos. La primera parte consiste en la descripción de los

instrumentos, de los participantes y la metodología empleada para la recolección de los datos. El análisis de los resultados se subdivide a su vez en el análisis de la formulación de la QI en sus tres componentes (alertadores, exhortaciones y evaluación); y el análisis de la respuesta a la QI de acuerdo con un continuo de expresiones, con su estructura, y con la cortesía positiva y negativa siguiendo a Brown y Levinson (1987).

La discusión de los resultados se consigna en el capítulo 4, comparando la formulación de la QI así como la respuesta a la QI en las variedades peruana y peninsular. Por último, en el capítulo 5, se presentan las conclusiones de la investigación.

CAPÍTULO 2

ESTUDIOS PREVIOS

2.1 Sobre los componentes de un acto de habla

Un hito importante en el análisis de los componentes de un acto de habla está en Blum Kulka et al. (1989). En este estudio se examinan peticiones y disculpas. Como parte de su procedimiento de análisis, Blum-Kulka et al. (1989) descomponen el acto de habla petición en categorías más pequeñas. Por ejemplo, una petición se compone de alertadores, que son frases para llamar la atención del interlocutor, como, por ejemplo, un vocativo; movimientos de apoyo, que son las estrategias para informar sobre el contexto de la petición, por ejemplo *Ayer tuve que faltar a clases porque mi auto se descompuso...*; acto principal, que es la realización misma del pedido; y los intensificadores y atenuadores que, no siendo esenciales para la comprensión del enunciado, le otorgan mayor o menor fuerza ilocutiva (es decir, la carga intencional del enunciado). Por ejemplo, *por favor* atenúa el impacto de una petición en tanto que un adverbio como *pronto* la intensifica. El modelo de Blum Kulka et al. (1989) ha sido replicado y adaptado para el estudio de la petición, como ocurre en Márquez Reiter (2002) o en Félix-Brasdefer (2005). Para el acto de habla queja en español, Bolívar (2002) es el único estudio conocido que reflexiona sobre su estructura y sus componentes.

2.2 Sobre los componentes del acto de habla queja directa (QD)

Cabe resaltar que hay pocos estudios que examinen los componentes del acto de habla queja en español. Probablemente, esto se deba a que, como destaca Salmani-Nodoushan (2007), los estudios sobre la queja enfatizan sus funciones (seguir la conversación, entablar relaciones y establecer solidaridad) y no sus componentes. Por ejemplo, Márquez Reiter (2005) estudia cómo funciona la QI en las conversaciones telefónicas institucionales y enfatiza su valor inusitado de “descarga emocional”, pero no ofrece detalles de cómo se estructura la QI.

Bolívar (2002) explora los componentes de la queja; sin embargo, su centro de atención es el reclamo o la queja directa (QD). Examina los reclamos o quejas de las caraqueñas en la esfera privada y pública mediante un cuestionario de elicitación de discurso (DCT). Citando a Olshatin y Weinbach (1987:195), Bolívar (2002:37) define la queja o reclamo como el acto lingüístico por el que se expresa insatisfacción por una acción que lo afecta de manera desfavorable:

Se trata de actos en los que una persona responsabiliza a otra por algo que ha hecho o dicho, y que le causa disgusto o molestia. [...S]on actos de tipo confrontacional que amenazan la imagen del interlocutor a quien van dirigidos y, cuando son del tipo directo (Boxer 1993), se asocian con ausencia de cortesía [...]. (Bolívar 2002:37)

Para examinar las características de la QD, Bolívar (2002) usa y reinterpreta tres de las categorías propuestas por Blum Kulka et al. (1989): alertadores, “...aquellos actos cuya función es llamar la atención del otro y establecer comunicación” (40); exhortativos,

aquellos actos “cuya función es llamar la atención sobre la acción ofensiva” (41); y evaluativos, aquellos actos cuya función es “expresar el desagrado y la opinión” (41). Cada uno de estos componentes incluye una serie de subcategorías pertinentes: alertadores, divididos en llamados (nombres y formas de tratamiento) y comentarios (exclamaciones y expresiones de disgusto); exhortaciones, divididos en enunciación del acto, demanda de explicación, recordatorio de la promesa, solicitud de reparación de la ofensa, solicitud de evitar la repetición del acto ofensivo, instrucción moralizante, instrucción ofensiva, advertencia y amenaza; evaluación, dividido en evaluación de los actores, evaluación del lugar de la acción y desaprobación general. En su análisis de la QD, se concluye que los componentes exhortativos son necesarios en esta, “especialmente las advertencias y las reparaciones de la falta” (Bolívar 2002:52).

Veamos estos componentes necesarios, generados en una situación presentada por Bolívar (2002). La autora proporciona como contexto el hecho de que un amigo toma prestado un auto y lo devuelve sin gasolina. Aquí se ilustran los reclamos más frecuentes: una advertencia (5a) y una petición de reparación de la falta (5b):

(5) a. No te lo voy a prestar más. (Bolívar 2002:43)

b. Me haces el favor y me le *pones gasolina al carro*. (Bolívar 2002:46)

Bolívar (2002) tiene como objetivo mostrar que “en español, al igual que en otras lenguas, existen patrones regulares que caracterizan a los reclamos [...]” (Bolívar 2002:52). La importancia que tiene esto para el presente trabajo es que coloca un punto de partida para comprender los componentes de la QI.

2.3 Estructura y función de la queja indirecta

2.3.1 La QI vs la QD

La QI “se define como la expresión de insatisfacción hacia un destinatario acerca de uno mismo o sobre algo o alguien que no está presente. Difiere de la queja directa en que el destinatario ni es responsabilizado por la ofensa ni es capaz de remediarla” (traducción mía de Boxer 1993: 280).

Se basará el análisis de la formulación de QIs a partir de los componentes que Bolívar (2002) propone para la QD: alertadores, exhortaciones, y evaluación. Hay que dejar en claro que no se ha explorado la estructura de la formulación de la QI en español; por tanto la exploración de los componentes de la QI constituirá un importante aporte de este proyecto.

Por su naturaleza, la QD se dirige al responsable de un fastidio u ofensa pues se quiere conseguir la reparación de la falta. Esto sugiere por qué predomina el componente exhortativo, puesto que con una QD se busca exhortar, es decir, llamar la atención sobre la acción ofensiva. Por su parte, la QI, por definición, expresa el fastidio hacia un interlocutor que no es responsable de la incomodidad; por tanto, es de esperar que no será el componente exhortativo el que primará en los datos recolectados, sino, más bien, el componente evaluativo, que va más acorde con la intención de expresar el desagrado y la opinión hacia la acción ofensiva.

2.3.2 La empatía y el habla de contacto

Es pertinente examinar con mayor atención la función que una QI cumple en un contexto conversacional. Como se planteó en el capítulo 1, la primera hipótesis es que el

componente que primará en la formulación de la QI será el evaluativo. Acorde con este razonamiento, y ya que el interlocutor que recibe la queja de este tipo no puede solucionar la molestia motivo del reclamo, hay que examinar cómo la QI es usada con una intención de establecer contacto y el papel que juega la empatía en este contacto. Será necesario, entonces, explorar el habla de contacto y su función empática en la QI.

En De los Heros & Montes (2008), se examina un tipo de discurso especial, denominado *habla de contacto*. El estudio se enmarca en un ambiente institucional, en ciertas peluquerías limeñas. En ellas, los interlocutores (clientes-proveedores de servicio) alternan sus roles de poder. Unas veces quienes prestan el servicio, las peluqueras, controlan la situación con directrices y sugerencias; otras veces, estas deben someter sus decisiones a los requerimientos de las clientas. En esta interacción especial, en que las relaciones de poder pueden ser tan cambiantes, se desarrolla el habla de contacto. Se conoce como habla de contacto a aquella estrategia de comunicación fática que sirve con distintos propósitos pragmáticos: establecer y consolidar relaciones interpersonales; mantener relaciones sociales; expresar coincidencia de opinión o comprensión de la situación ajena, aun con opinión distinta; negociar la imposición y/o expresar empatía.

Una manifestación crucial de este tipo de habla está en la formulación de la QI y la respuesta a la QI. Muchas clientas usan, en las peluquerías limeñas, las QI no con la intención de pedir consejo, sino más bien para buscar acuerdo o solidaridad. La noción de habla de contacto ha recibido muchos tratamientos diferentes (cf. García y Placencia 2008), pero se le puede atribuir como objetivo básico “el mantenimiento de la cohesión social en general [...], la construcción y desarrollo de la interacción, la creación de diferentes identidades y la gestión interrelacional en la realización de diversas

actividades.” (García y Placencia 2008:11). En suma, la QI, como habla de contacto, establece distintos lazos de solidaridad o empatía. Padilla Cruz (2009) entiende la empatía como los diferentes sentimientos que dos interlocutores comparten como parte de su mismo contexto cognitivo. Estos sentimientos van desde el rango del acuerdo hasta el rechazo. En el presente análisis, se constatan las diferentes funciones señaladas arriba.

2.4 Sobre la respuesta a la queja indirecta

En cuanto a la respuesta a la QI, que evidencia mejor las funciones señaladas por Salmani-Nodoushan (2007) (por ejemplo, seguir la conversación, entablar relaciones y establecer solidaridad), ha habido algunos estudios anteriores, pero con diferentes supuestos de trabajo y sin una tendencia única clara (por ejemplo, Acuña Ferreira 2004; Márquez Reiter 2005; De los Heros & Montes 2008; Padilla Cruz 2009).

En el análisis pragmático se usa el término ‘par de adyacencia’ para indicar secuencias conversacionales de dos enunciados producidos, en turnos secuenciados, por diferentes interlocutores. Levinson (1983) señala como características de estos pares: el ser adyacentes; el ser producidos por diferentes hablantes; el que se ordenan como primera parte y segunda parte; y el que estas partes tienen cierta secuencia esperable (las invitaciones suelen ser seguidas de su aceptación o su rechazo; los saludos requieren respuestas a los saludos) (Levinson 1983:303).

Para el presente análisis se entiende que la QI y la respuesta a la QI forman un par de adyacencia. Esta idea es compartida por Padilla Cruz (2009) que sugiere que la primera parte del par de adyacencia es de la forma “Digo: Me siento mal acerca de X”; sin embargo, la segunda parte no resulta prototípica (Padilla Cruz 2009:1211). Mientras

que la QI ha recibido alguna atención en los estudios previos, la segunda parte del par adyacente no ha corrido con igual suerte. Hasta el estado actual de la actual investigación, ningún estudio previo se ha realizado comparando las respuestas a una QI entre dos poblaciones a pesar de que la comparación sociopragmática, i.e. entre distintas variedades idiomáticas, sí ha sido realizada para otros actos de habla. Por ejemplo, García (2004) examina la reprimenda y la respuesta a una reprimenda entre venezolanos y peruanos; Placencia (1998) compara las peticiones entre ecuatorianos y españoles; Márquez Reiter (2002) contrasta uruguayos y españoles en la formulación de peticiones indirectas y Félix-Brasdefer (2007) evalúa cómo formulan peticiones aprendices de español y hablantes nativos de español mexicano.

2.4.1 Estructura: Marcador Fático Solidario y Enunciado Empático

En la respuesta a la QI tanto en el español peruano como en el español peninsular se espera encontrar una estructura común: la presencia inicial de un Marcador Fático Solidario (De los Heros & Montes 2008) seguida de la aparición de un enunciado empático (Padilla Cruz 2009).

De los Heros & Montes (2008) como se ha visto en 2.3.2, emplean la noción de habla de contacto cuando los interlocutores buscan expresar solidaridad o acuerdo. Un modo de expresión de este acuerdo o actitud solidaria está en la respuesta con marcadores fáticos solidarios. Los marcadores fáticos solidarios son aquellos que “expresan el deseo de los participantes de coincidir sobre un tema o expresar cierta solidaridad” (De los Heros & Montes 2008: 186). Eso se muestra claramente en (6b), en respuesta a (6a):

(6) a. [Señora 6]: ya no se tiene tantos hijos ahora ¿no?

b. [Peluquera]: **no**, ahora uno o dos (De los Heros & Montes 2008: 184; el énfasis es mío).

El Marcador Fático Solidario es recurrente en los datos recolectados y analizados para el presente trabajo cuando los interlocutores están de acuerdo.

Por su parte, Padilla Cruz (2009) explora los elementos cognitivos que permiten a una QI servir como herramienta de solidaridad, reciprocidad, asociación, complicidad o identidad entre los interlocutores. Para este autor, las respuestas a la QI sirven “to create association, emotional reciprocity, rapport, links of solidarity, complicity or common identity” (Padilla Cruz 2009:1213).

De acuerdo con Padilla Cruz (2009), las asunciones sobre la queja deben ser concebidas como similares para que las actitudes negativas hacia el objeto de queja (una persona, una situación, una conducta) estén sintonizadas entre emisor y receptor. Por ejemplo, si alguien produce una QI sobre el precio de una taza de café, *¡1.30 euros por un café!*³ en un bar o un lugar de venta de café, debe esperar que los otros clientes estén también insatisfechos; de lo contrario, la función de la QI queda desperdiciada. Es decir, quien emite una QI semejante espera ciertas coincidencias entre su representación del mundo y la de sus receptores para provocar una respuesta empática. En otras palabras, para que los interlocutores logren sus propósitos de vinculación, necesitan compartir una serie de asunciones sobre el mundo.

En la línea de lo expresado por De los Heros & Montes (2008), Padilla Cruz (2009) considera que el enunciado empático que constituye la respuesta a la QI tiene un contenido fático; es decir, no proporciona información nueva para el mensaje sino que asegura que el canal entre los interlocutores funciona. Destaca Padilla Cruz (2009) que si

³ Este ejemplo ha sido adaptado de Padilla Cruz (2009:1215).

el objeto de la crítica es una persona (y no un evento), este puede convertirse en un antihéroe (Acuña Ferreira 2004). Se conoce como antihéroe a aquella figura retórica a quien se conduce gran parte de los sentimientos negativos de los realizadores de la queja. En el estudio de Acuña Ferreira (2004), se examina una conversación acerca de la frustración de unos muchachos que, perteneciendo a una peña, no pueden conseguir entradas para un partido de fútbol. Gran parte del discurso consiste en una extensa queja contra la persona encargada de vender los boletos y el sistema mismo de asignación de entradas. Los muchachos ganan identidad y solidaridad descargando, discursivamente, su disconformidad contra el vendedor. De acuerdo con Acuña Ferreira (2004), este tipo de discurso se caracteriza por el hecho de que “the addressee is not held responsible for a perceived offense [Boxer 1993a:106], but the anti-hero/ine or antagonist of the story, and the speaker reconstruct the offense to obtain the interlocutor’s affiliative response” (Acuña Ferreira 2004:184). Ambas nociones, el marcador fático solidario y el enunciado empático, servirán para caracterizar el modo en que peruanos y españoles construyen sus respuestas a la QI. Si la QI contiene un individuo responsable, que sea el objeto de la queja, podría aparecer la imagen discursiva del antihéroe. En el diseño del actual estudio, se ha construido, para generar respuestas a la QI, antihéroes claramente reconocibles (un profesor, un jefe), con el propósito de ver cómo se elabora la respuesta frente a esta imagen retórica.

2.4.2 Aspectos en la construcción de la respuesta a la queja indirecta

Al estudiar las respuestas a la QI, es importante considerar dos aspectos determinantes en las elecciones pragmáticas de los hablantes: el primero tiene que ver

con las preconcepciones socioculturales, es decir, cómo las concepciones del mundo y la estratificación de su sociedad pueden influir en la producción de un tipo determinado de respuesta ante la QI; y segundo, íntimamente ligado al primero, el aspecto de la cortesía verbal, que consiste en las estrategias socialmente aceptadas como amables, adecuadas y orientadas a mantener las buenas relaciones entre interlocutores dentro de un intercambio conversacional.

En cuanto al primer aspecto, el de las preconcepciones socioculturales, me apoyaré en Placencia (1998) que estudia la variación pragmática entre el español peninsular y el español ecuatoriano en tres aspectos: el grado de indirectez (indirectness), el grado de formalidad y deferencia y el grado de complejidad (fullness). De acuerdo con esta autora, la sociedad ecuatoriana está fuertemente jerarquizada, a diferencia de la española que es más igualitaria. Esta distinción en la preconcepción social condiciona ciertas estrategias pragmáticas. Este criterio está relacionado con la estructura de la sociedad peruana en contraste con la peninsular y debe tenerse en cuenta en el presente estudio.

Placencia (1998) examina estas variaciones pragmáticas en los pedidos realizados por ecuatorianos y españoles. En primer lugar, los resultados obtenidos revelan que en cuanto al grado de indirectez, los españoles emplean la cortesía directa, llegando a ser abruptos, desde las fórmulas que escogen para entablar contacto, como *oye* u *oiga*, mientras que los ecuatorianos son más indirectos, y minimizan la imposición usando muchas veces diminutivos. Contrastemos los ejemplos (7) y (8):

(7) Hablante peninsular: Oye por favor (.) un justificante para la empresa^

(Placencia 1998: 87)

(8) Hablante ecuatoriano: Señorita disculpe que le moleste el señor XX[^]

(Placencia 1998: 87)

En segundo lugar, en cuanto al grado de formalidad o deferencia, los ecuatorianos son más formales, pues emplean el pronombre distanciador *usted*, así como títulos, saludos o verbos formales y fórmulas de pedido, mientras los españoles son más informales al usar *tú*, saludos informales, pedidos abreviados y verbos neutrales, no deferenciales, ni fórmulas deferenciales. Estas elecciones lingüísticas pueden darnos una idea de la sociedad ecuatoriana marcadamente jerárquica, con las consecuentes muestras de poder. Por otro lado, la sociedad española manifiesta ser más igualitaria. Veamos este contraste en (9) y (10):

(9) Hablante ecuatoriano: buenos días disculpe niña para ir a pagaduría[^] (Placencia 1998:93)

(10) Hablante peninsular: hola morena (.) me das el teléfono por favor[^] (Placencia 1998: 93)

En los ejemplos anteriores, la percepción social más jerarquizada del participante ecuatoriano se evidencia en el uso del verbo *disculpe*, que introduce una señal clara de que se cree que está cometiendo una irrupción en la libertad de otro. En cambio, el participante peninsular no tiene esta consideración en mente, pues se considera que ayudar al público es su trabajo; por ello, su trato no presupone una estrategia para aliviar la irrupción; simplemente, esta no existe.

Por último, en cuanto al grado de complejidad, los españoles prefieren mayor cantidad de formas abreviadas, por ejemplo *Por fa*, con lo que expresan cortesía positiva, pues se asume que hay conocimientos compartidos. Por su lado, los ecuatorianos no

realizan esta suposición, y emplean formas más completas. Contrastemos el uso de una expresión como *Por fa, llama al Sr. X.*, que puede ser dicha por un peninsular, con (11):

(11) Hablante ecuatoriano: buenos días hágame un gran favor tenga la bondad de hacerle acercar a Sr. X...(Placencia 1998:90)

El ejemplo (11) muestra que la longitud de un enunciado podría ser índice de una concepción diferente de un evento. Una petición parece ser concebida por un ecuatoriano como un acto invasivo que debe ser mitigado. La consecuencia de este esfuerzo de mitigación es emplear más palabras. Estas diferencias ocasionan que los españoles sean concebidos por los latinoamericanos como "...lacking good manners..." (Placencia, 1998: 97) 'faltos de modales' (traducción mía), lo cual es un indicador de las diferencias en la concepción de cortesía. Placencia (1998) concluye, que los actos de habla son delineados por la cultura y, por tanto, las variantes dentro de ella podrían ocasionar los malos entendidos entre hispanohablantes.

Algunas de las conclusiones de Placencia (1998) podrían ser extrapoladas a las del presente estudio debido a que las características de la sociedad ecuatoriana son similares a las de la sociedad peruana. Crucialmente, voy a sostener que la preconcepción de la estructura de la sociedad de origen condiciona el modo en que se aprecian ciertos eventos sociales y, finalmente, esto puede motivar las elecciones pragmáticas de cada población. En este estudio, para la respuesta a la QI, se espera que la población peruana, socialmente más jerarquizada tome con más importancia a los eventos sociales que motivan la queja, mientras la población peninsular, más igualitaria, no asigne la misma gravedad a estos acontecimientos sociales.

Un segundo aspecto a considerar, íntimamente vinculado con el anterior, está en las estrategias de cortesía que cada dialecto emplea en la respuesta a la QI. Uno de los conceptos fundamentales en la cortesía verbal es la noción de imagen. De acuerdo con Brown y Levinson (1987), los interlocutores no solo procuran transmitir información sino que cuidan reducir la agresividad que puede acarrear el intercambio verbal. El conjunto de estrategias destinadas para mitigar ese peligro es el de la cortesía. La noción de imagen se elabora en dos aspectos en el modelo original, la imagen positiva y la imagen negativa. La primera se basa en la idea de que todos queremos aceptación y buscamos que los intercambios expresen esa condición. Un cumplido, por ejemplo, ingresa en este terreno porque involucra al receptor con la aceptación. La segunda se basa en la idea de que nadie quiere el rechazo. Una petición atenta contra la imagen negativa porque expone a su emisor al rechazo. Según Watts las estrategias de cortesía de Brown y Levinson (1987) pueden colocarse en un continuo que va desde las más amenazantes hasta las menos amenazantes. De este modo, asumiendo una petición como el acto de habla que nos sirva de ejemplo, el hablante puede escoger una frase como *Dame un vaso con agua* como una estrategia de cortesía directa (“bald on record” sin ningún asomo de remordimiento). El siguiente tipo de estrategias es el de la cortesía indirecta, con las que se busca suavizar la amenaza propia de la petición, eligiendo “a strategy aimed at enhancing the addressee’s positive face” o escogiendo “a strategy which will soften the encroachment on the addressee’s freedom of action or freedom from imposition”. (Watts (2007:86). Un ejemplo del primer tipo sería *Sé que tú siempre ayudas a los necesitados, por favor, sírvenme un vaso con agua*. Un ejemplo del segundo tipo sería *¿Podrías servirme un vaso con agua?* Las estrategias de cortesía indirecta se usan cuando la

distancia social entre los hablantes se percibe como poca, porque tienen el mismo poder o autoridad o cuando la eficiencia es una prioridad (García 2004:115). El efecto de estas estrategias de cortesía es sonar más abrupto para algunas culturas. Por otro lado, con las estrategias de cortesía positiva, el interlocutor busca ser apreciado por el otro y, por tanto, estas “enfatan el establecimiento de solidaridad” (García 2004:115). Típicos movimientos de esta estrategia son buscar el acuerdo y evitar el desacuerdo. Un tipo de estrategia que se puede tomar es no decir nada, que en algunos casos, puede tomarse como lo menos amenazante. Se puede esperar que la población peruana esté orientada al fortalecimiento de la empatía en tanto que la española esté orientada al descuido de la empatía, y ambos hechos se basan en la jerarquía social que se asume para cada sociedad. Esta hipótesis viene apoyada por los siguientes ejemplos, retomados como (12) y (13), que son respuestas a una QI sobre la tardanza de un profesor: *No creo que haya nada peor que alguien que no respete a sus estudiantes.*

(12) Estoy de acuerdo contigo, siento que pierdo mi tiempo. Debemos conversar con él para que esta situación no se repita. (PE01M, Tardanza)

(13) Tienes razón, aunque hay cosas peores. Si no viene pronto, me marchó.
(SP07M, Tardanza)

El participante peruano PE01M expresa claramente que está muy insatisfecho con la situación porque afecta sus derechos (“siento que pierdo mi tiempo”) e invita a la búsqueda conjunta de una reparación (“Debemos conversar con él para que la situación no se repita”) con lo que expresa su orientación al fortalecimiento de la empatía. Sin embargo, el participante español SP07M, si bien es cierto indica su acuerdo con el marcador inicial (“Tienes razón”), no concibe el motivo de la QI con la misma gravedad

(“aunque hay cosas peores”) ni tampoco cree inconveniente expresar su parcial desacuerdo (no le importa desestimar las estrategias de cortesía positiva); en cambio, prefiere una acción personal (“Si no viene pronto, me marcho”). Es decir, la diferencia entre un hablante español y otro peruano podría estar no en la estructura, sino, más bien, en el modo de situarse ante la gravedad de la situación y su preferencia por estrategias de cortesía derivadas de esa percepción.

En esta misma línea, Padilla Cruz (2009) destaca que en tanto las respuestas a la QI son herramientas de solidaridad, reciprocidad, asociación, complicidad o identidad entre los interlocutores, también constituyen estrategias de lo que Brown y Levinson (1987) denominan cortesía positiva (el conjunto de estrategias dirigidas a mantener la imagen positiva, esto es, el deseo de que las intenciones del interlocutor sean apreciadas y aprobadas en la interacción social, Watts 2003:86).

2.5 Resumen del capítulo

Al estudiar la QI hay que considerar los siguientes factores relevantes. Primero, la QI constituye un acto de habla conformado por un par adyacente (Levinson 1983) y, por tanto al analizarla, se debe tener en cuenta la formulación de la QI y la respuesta a la QI. Segundo, aunque la primera parte del par adyacente, o sea, la formulación de la QI, ha sido estudiada de alguna manera, no ocurre así con la segunda parte del par, es decir, la respuesta a la QI. Tercero, si bien es cierto la formulación de la QI ha sido analizada, los estudios que se han hecho describen solo sus funciones y no su estructura. No se ha reportado un análisis completo de los componentes de la QI en previos estudios. El único antecedente en este sentido que, de alguna manera, marca el camino para el presente

análisis es el de Bolívar (2002), quien presenta los componentes de la queja pero solamente de la QD. Cuarto, en cuanto a la respuesta a la QI, tal como Bolívar (2002) lo sostiene para la QD, debe existir patrones regulares observables y el patrón que caracterizará a la QI será el siguiente: Marcador Fático Solidario y Enunciado Empático. Finalmente, la estructura cultural y social de una población idiomática condiciona las elecciones pragmáticas y los modos de cortesía empleados.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3.1 Descripción de los instrumentos

Se diseñaron dos cuestionarios con seis ítems cada uno: el primero, para elicitación de datos sobre la QI y respuestas a la QI en base a situaciones de la vida cotidiana; el segundo, para determinar ciertas creencias respecto a situaciones diarias relacionadas a las del primer cuestionario. Considerando la diferencia dialectal, se prepararon dos versiones de ambos cuestionarios, una versión peruana y una peninsular, con ligeras diferencias básicamente léxicas. Para responderlos, los participantes fueron informados de la naturaleza del estudio. Se les informó que el objetivo del estudio era comparar cómo peruanos y peninsulares se expresaban ante situaciones de queja. Se les pidió que procuraran responder como lo harían en situaciones reales. Luego de ello, autorizaron su consentimiento según los procedimientos estipulados por la Institución.⁴

Con el fin de obtener datos sobre las herramientas que los hablantes nativos usan para formular una QI se elaboró un cuestionario de elicitación de discurso, conocido en inglés como Discourse Completion Test o DCT (Lorenzo-Dus & Bou 2008, Kasper 2000, Márquez Reiter y Placencia 2005). Este cuestionario está compuesto por seis situaciones verosímiles de la vida cotidiana en base a las cuales los hablantes deben representar

⁴ Antes de la aplicación del instrumento, el estudio contó con la aprobación previa del IRB (Institutional Review Board) de la Oficina de Sujetos Humanos de la Universidad de Georgia, con el número de proyecto 2010-10911-0.

aquello que dirían. Bolívar (2002) advierte que lo ideal es obtener datos naturales pero los datos obtenidos por este tipo de cuestionario “en un estudio inicial [...]están perfectamente justificados” (Bolívar 2002:37).

El DCT ofrece como ventaja recolectar gran cantidad de información en muy poco tiempo (Márquez Reiter 2005; Blum Kulka et al. 1989). Por esa razón, ha sido uno de los métodos preferidos en los últimos quince años. Uno de los grandes problemas que se ha señalado es que los datos que arroja este método podrían no reflejar las estrategias reales usadas por los interlocutores, debido a la limitación del espacio y a la mediación del registro escrito, que podría modificar lo que ocurre en situaciones reales (Márquez Reiter 2005, Lorenzo-Dus & Bou 2008). Sin embargo, los hallazgos suelen ser más fidedignos si el método se combina con otras estrategias de recolección de información. Esta es la opinión de Lorenzo-Dus & Bou (2008), quienes enfatizan esta necesidad. Estas autoras, en su estudio sobre el acto de habla petición, combinan el DCT con la información que recogen de correos electrónicos. Del mismo modo, para este estudio, además del DCT, se ha incluido un cuestionario de valoración o tolerancia ante situaciones de la vida cotidiana. En el DCT diseñado para el estudio, se presentan situaciones de la vida cotidiana con el propósito de generar la elaboración de una QI (situaciones 1, 3 y 5) y otras, para generar respuestas a una QI (situaciones 2, 4 y 6) (véase el Anexo 2).

A continuación se detallan los esquemas de las situaciones del cuestionario #1 (DCT):

Cuadro 1: Situaciones del cuestionario de elicitación DCT

	Situación	Relación entre los interlocutores
Situación 1: Autobús	Autobús retrasado 20 minutos	Desconocidos
Situación 2: Tardanza	Profesor retrasado para una clase	Compañeros de clase
Situación 3: Lectura	Asignación excesiva de lectura por parte de un profesor	Amigos
Situación 4: Cambio	Cambio de sala de reuniones anunciado a último momento	Colegas de trabajo
Situación 5: Fila	Demora en la fila para comprar entradas del cine	Desconocidos
Situación 6: Examen	Padre de familia eventual que comenta sobre la severidad de los profesores de su hijo	Desconocidos

Además de responder a este cuestionario, cada participante proporcionó información demográfica en la sección inicial de este cuestionario. (Véase el Anexo 2)

Otro instrumento útil para reconocer las creencias y el grado de tolerancia de las distintas poblaciones idiomáticas es el cuestionario de opciones múltiples, es decir, Multiple-Choice Questionnaire o MCQ, por sus siglas en inglés (Kasper 2000, Márquez Reiter & Placencia 2005). El objetivo de este cuestionario, en esta investigación, es tener una medida independiente de los supuestos que manejan los hablantes para tolerar ciertos eventos sociales. Como se señaló antes, Lorenzo-Dus & Bou (2008) consideran que la eficacia del DCT es mayor cuando se combina con un instrumento independiente que apoya la certeza de los datos.

El MCQ consta de seis ítems. Tres de ellos (situaciones 2, 5 y 6) están vinculados con las situaciones comunicativas de la respuesta a la QI planteadas en el DCT (situaciones 2, 4 y 6) y los tres restantes son distractores. Se solicita a los participantes que expresen cuánto toleran un acontecimiento social en cuatro niveles: si se tolera

siempre, algunas veces, muchas veces o nunca. En esta gradación “siempre” significa el mayor grado de tolerancia y “nunca” expresa el menor grado de tolerancia. Las situaciones sociales examinadas en este instrumento son Vandalismo, Tardanza, Postre, Llamada, Cambio, y Recuperación. Las situaciones Vandalismo, Postre y Llamada son distractores (véase el Anexo 3).

No se quiere contrastar hablante por hablante si cada expresión del Cuestionario 1 coteja con la tolerancia expresada del Cuestionario 2. Sin embargo, sí se quiere indicar la tendencia en cada caso. Por ejemplo, se puede determinar si frente a la tardanza los españoles son más severos que los peruanos en sus juicios. Cualquiera fuera el caso, las respuestas de las preguntas objetivas del Cuestionario 2 deberían revelar pistas que nos permitan entender mejor las respuestas del Cuestionario 1.

3.2 Participantes y metodología de recolección de datos

Los informantes fueron cuarenta hablantes nativos de español entre 20 y 40 años, con educación superior o universitaria: 20 de los participantes eran peruanos (once mujeres y nueve varones) y 20 eran españoles (ocho mujeres y doce varones). Entre los meses de julio y noviembre 2010 se realizó la recolección de datos de los participantes españoles y peruanos de modo personal y a través de envíos electrónicos. Se ha etiquetado a los participantes en modo correlativo de 01 a 20. A los participantes peruanos se los antecede con las siglas PE, y a los españoles, con SP. El dato del género se coloca al final: H, para “participante de género masculino” y M, para “participante de género femenino” (véase el Anexo 1 para un examen de los datos demográficos).

3.3 Análisis de los resultados

Los datos fueron analizados en términos de secuencias discursivas. Se conoce como secuencia discursiva un segmento de discurso ordenado y organizado de manera que forma una unidad recurrente y reconocible (Bou Franch y Lorenzo-Dus 2008:254). En el caso de las peticiones examinadas por estas autoras se asume que una petición cuenta con tres secuencias discursivas claramente definidas: *una apertura, la secuencia de petición y un cierre*. Cada una de estas secuencias puede ser dividida en movimientos discursivos. Se conoce como movimientos discursivos a los elementos funcionales claves en una secuencia de discurso cuyo contenido se basa en la intención comunicativa del hablante en la secuencia (Bou-Franch y Lorenzo-Dus 2008: 255). Para ilustrar examinemos el siguiente ejemplo, donde [Ap] se emplea para la disculpa (por *Apologising*), y [Th] se emplea para el agradecimiento (por *Thanking*):

(14) [Ap] Perdona por las molestias [Th] y gracias por toda tu ayuda. (Bou-Franch y Lorenzo-Dus 2008:260)

En este ejemplo, Bou-Franch y Lorenzo-Dus (2008) presentan una secuencia de cierre. Las autoras examinan este cierre en dos movimientos: una disculpa [Ap] y un movimiento de agradecimiento [Th].

Del mismo modo, la formulación de una QI resulta ser una secuencia discursiva que consiste en algunos movimientos. Bolívar (2002), en su análisis de la formulación de la QD, siguiendo a Blum Kulka et al. (1989), identifica esos movimientos como alertadores, exhortaciones y evaluación.

Para este análisis de la formulación de la QI, se reinterpretaron las categorías propuestas por Bolívar (2002) para la QD. Por otro lado, para analizar la respuesta a la

QI, las unidades son examinadas en base a la búsqueda de la solidaridad (De los Heros & Montes 2008) y la construcción de empatía o falta de empatía (Padilla Cruz 2009). También se analizaron los datos usando las nociones de cortesía positiva y negativa (Brown & Levinson 1987), cuya elección está íntimamente ligada con la preconcepción social de las poblaciones examinadas. Además, en el análisis de la respuesta a la QI, es importante atender a las respuestas en el MCQ. Este instrumento debe arrojar no los usos verbales concretos, sino las tendencias sobre el valor que ambas poblaciones (peruana y española) les dan a los acontecimientos sociales: la tardanza de un profesor, el cambio inesperado de sala de reuniones y la intransigencia de un profesor. Con estas tendencias valorativas y con las respuestas al DCT, se puede tener más evidencia de la gravedad con que cada población juzga los eventos sociales.

3.3.1 Metodología de análisis en la formulación de la queja indirecta

Para examinar la formulación de la QI se han usado las categorías de Bolívar (2002). Sin embargo, es necesario justificar por qué se ha tomado esta decisión. En los estudios sobre actos de habla el acto que ha recibido mayor atención es el de petición (Blum Kulka et al. 1989, Márquez Reiter 2002, Placencia 1998, Félix Brasdefer 2005). Lo que tienen en común estos estudios es que asumen que la estructura de la petición está determinada por la intención comunicativa (por la fuerza ilocutiva). En todos ellos se reconoce el pedido como acto principal o nuclear, y otros componentes lo acompañan. Claramente, en el acto de habla QD, el acto principal es la exhortación para conseguir la reparación de la ofensa o agravio (Bolívar 2002). Queda por mostrar si los componentes que propone Bolívar (2002) pueden ser usados con los mismos contenidos para la QI. Por

ello, es necesario discutir cada una de sus categorías, para, luego, adoptar aquellas pertinentes en el análisis de la QI. En este camino se contrastan los ejemplos proporcionados por Bolívar (2002) con los ejemplos del presente corpus para poder determinar si el componente principal de la QI no es el exhortativo sino el evaluativo y, con ello, confirmar o rechazar la primera hipótesis de esta investigación.

Las situaciones presentadas por Bolívar (2002) en su DCT son las siguientes: por un lado, una persona devuelve a su amigo el auto prestado incumpliendo su promesa de ponerle gasolina; por otro, una mujer permite que su perro defecue en el jardín de la casa vecina. En ambas situaciones, la persona afectada (el dueño del auto o la vecina) debe formular la queja al responsable directo del agravio.

En el análisis que realiza Bolívar (2002) de la QD, propone los siguientes componentes: *alertadores*, *exhortaciones* y *evaluación*. En las secciones que siguen, se detalla cada categoría así como las subdivisiones propuestas por la autora y se las discute tal como se ha señalado arriba.

3.3.1.1 Alertadores

El primer componente, el grupo de los alertadores abarca aquellos “[...] cuya función es llamar la atención del otro y establecer comunicación” (Bolívar 2002:40). La autora subdivide el componente *alertadores* en *llamados* (etiquetados como A1⁵), que son los nombres y formas de tratamiento, o *comentarios* (etiquetados como A2) que pueden ser exclamaciones y expresiones de disgusto. Los siguientes ejemplos de

⁵ En Bolívar (2002), se usa la siguiente notación: letra mayúscula+dígito. “A” representa a los alertadores; “B”, a los exhortativos; y “C”, al componente evaluativo. Los dígitos no parecen distinguir más que secuencias diferentes. He decidido seguir con esta convención para sugerir un criterio de comunidad en la comparación.

alertadores, tomados de Bolívar (2002) y del presente corpus para la QI, ilustran cada una de las categorías propuestas por la autora:

(15) Llamados (nombres y formas de tratamiento) A1

a. *Señora, Juan, chico* (Bolívar 2002: 41)

b. *Disculpe señor* (PE01M, Autobús)

(16) Comentarios (realizados por exclamaciones y expresiones de disgusto) A2

a. *¡Hey! ¡Bueno! ¡Caramba!* (Bolívar 2002: 41)

b. *Uf! Chiqueta!* (SP09M, Lectura)

En el caso de los alertadores no es necesario hacer mayor adaptación ya que se presentan, con la misma función, en ambos actos de habla, tanto en la QD como en la QI.

3.3.1.2 Exhortaciones

El componente *exhortaciones* según Bolívar (2002) es aquel “[...] cuya función es llamar la atención sobre la acción ofensiva” (41). El componente *exhortaciones* se subdivide en *enunciación del acto* (codificado por la autora como Ba1), *demanda de la explicación* (codificado como Ba2), *recordatorio de la promesa o norma* (codificado como Ba3), *solicitud de reparación de la ofensa* (codificado como Bb), *solicitud de evitar acción o repetición de acción ofensiva* (codificado como Bc), *instrucción moralizante* (codificado como Bd), *instrucción ofensiva* (codificado como Be), *advertencia* (codificado como Bf) y *amenaza* (codificado como Bg). A continuación mostraré ejemplos por cada categoría, tomados de Bolívar (2002) y los del presente corpus; luego, discutiré las categorías que deben ser modificadas para que se adapten al análisis de la QI.

La categoría de la *enunciación del acto* (Ba1) supone una inculpación. Naturalmente esto no puede pasar para la QI que por definición se dirige a alguien que no es responsable del agravio. Por tanto la *enunciación del acto* puede mantenerse como categoría de análisis, pero teniendo en cuenta que en el interlocutor no hay la carga de responsabilidad del fastidio.

(17) Enunciación del acto (Ba1)

- a. *No llenaste el tanque* (Bolívar 2002:41)
- b. *Tenemos que leer muchas páginas.* (PE01M, Lectura)

Para la categoría *demanda de la explicación* (Ba2), cabe hacer la diferencia entre la QD y la QI. En la primera, la explicación es solicitada al responsable directo de la ofensa, mientras que para la QI la demanda no tiene la carga de responsabilidad para el interlocutor, puesto que principalmente se trata de una búsqueda conjunta de una posible explicación para el hecho incómodo:

(18) Demanda de la explicación (Ba2)

- a. *¿Qué pasó?* (Bolívar 2002:41)
- b. *¿Por qué no viene el autobús? ¿Qué habrá pasado?* (PE14M, Autobús)

La categoría *recordatorio de la promesa o norma* (Ba3) no se esperaba encontrar en los datos del corpus (y que de hecho no fue encontrada). Esto no llama la atención ya que en las situaciones planteadas en el DCT no hay una promesa que cumplir. Sin embargo, aunque no aparece, sí podría haber una norma quebrada que los participantes podrían recordar al interlocutor como parte del reclamo.

(19) Recordatorio de la promesa o norma (Ba3)

- ¿No habías prometido que llenarías el tanque?* (Bolívar 2002:41)

Las categorías *solicitud de reparación de la ofensa* (Bb), y *solicitud de evitar acción o repetición de acción ofensiva* (Bc), tampoco han sido encontradas en los datos recogidos para este estudio, pues por la naturaleza de la QI no se busca ni solicitar ni encontrar una acción que solucione la ofensa.

(20) Solicitud de reparación de la ofensa (Bb)

Me haces el favor y le pones gasolina al carro. (Bolívar 2002:41)

(21) Solicitud de evitar acción o repetición de acción ofensiva (Bc)

Y espero que no vuelva a pasar. (Bolívar 2002:41)

La categoría *instrucción moralizante* (codificada como Bd en la QD) es una instrucción al receptor/ofensor para que actúe de determinada manera que repare la ofensa que cometió; sin embargo, en la QI toma un matiz diferente, puesto que es una exhortación dirigida a un tercero no presente en la interacción:

(22) Instrucción moralizante (Bd)

a. *¿Por qué no pone a su perro a hacer pupú en su casa en un periódico?*

(Bolívar 2002:41)

b. *Deberían de poner a una persona más rápida y eficaz; no a una tan lenta que hace perder la función.* (PE02M, Fila)

La categoría *instrucción ofensiva* (Be en la QD), es una exhortación dirigida a ofender al agraviante directamente, mientras que en la QI la ofensa se dirige a un tercero no presente en el intercambio conversacional, y se trata más que nada de emitir un enunciado ofensivo sobre ese otro responsable del agravio o fastidio:

(23) Instrucción ofensiva (Be)

a. *¿Por qué no pone a su perro a hacer pupú en la entrada de su casa?*

(Bolívar 2002:41)

b. *¡Qué empleada tan lenta!* (PE17M, Fila)

Cabe mencionar que el ejemplo (23b) podría ser clasificado también como una *evaluación del autor* a la vez que una exhortación del tipo *instrucción ofensiva*.

Las dos últimas categorías *advertencia* (Bf), y *amenaza* (Bg), tampoco aparecieron dentro de los datos del presente corpus, pues el que dirige la QI está consciente de que el interlocutor no tiene responsabilidad alguna en el agravio; por tanto, no tiene caso emitir ni una advertencia ni una amenaza contra el ocasional receptor de la QI. Sin embargo, hay que señalar que sí podría emitirse la advertencia o amenaza contra el responsable de la ofensa, a manera de descarga del enfado.

(24) Advertencia (Bf)

¡No te lo presto más ya sabes! (Bolívar 2002:41)

(25) Amenaza (Bg)

Para que veas que te voy a hacer tragar todo ese mierdero. (Bolívar 2002:41)

Por otro lado, se ha visto necesario añadir una categoría que aparece en los datos del corpus y que no se acomoda a ninguna de las categorías propuestas por Bolívar (2002). La categoría, siguiendo la misma notación, es la Bh, *solución alternativa*, que expresa una actitud de solución por parte del afectado por el disgusto o fastidio para resolver esta situación de un modo conveniente. En los siguientes ejemplos, los hablantes ofrecen una solución alternativa ante una incomodidad; la demora del autobús en la

primera situación y la excesiva cantidad de lectura asignada para la siguiente clase en la segunda.

(26) Solución alternativa (Bh)

- a. *El autobús no llega yo voy a tomar un taxi* (PE05H, Autobús) (*el énfasis es mío*)
- b. ... *en fin, haré lo que pueda.* (SP11M, Lectura) (*el énfasis es mío*)

Como se dijo en el capítulo anterior, ya que la QD se dirige al responsable de un fastidio u ofensa y pretende conseguirse la reparación de la falta, es este componente exhortativo el que más abundaba en los datos de Bolívar (2002). Esta observación de Bolívar (2002) es de suma importancia en esta investigación, pues la primera hipótesis establece que en la QI, será el componente evaluativo el que predomine y no el exhortativo como en la QD por su naturaleza diferente, como se verá a continuación.

3.3.1.3 Evaluación

El componente evaluación es aquel cuya función es “[...] expresar el desagrado y la opinión”. (Bolívar 2002: 41). Siendo la QI, la que dirige la incomodidad hacia un interlocutor que no es responsable de causarla; no es la exhortación la que prevalecerá sino, más bien, el componente evaluativo. Thompson y Hunston (2000:2) definen la evaluación como “[...] the expression of the speaker’s or writer’s attitude or stance towards, viewpoint on, or feelings about the entities or propositions that he or she is talking about”. De acuerdo con Blackwell (2010), el acto de evaluar podría ser positivo o negativo; es decir, podría expresar agrado o desagrado. Sin embargo, no se espera ninguna evaluación positiva en la QI sino evaluaciones negativas. De hecho, la

manifestación de desagrado y la opinión hacia la acción ofensiva son las características más importantes de la evaluación como parte de una QI. Otra de las características de la evaluación, que es señalada por Blackwell (2010), es que los hablantes la ejecutan considerando su propia experiencia o concepción previa de los eventos. Esta idea es sugerente para el posterior análisis de la preconcepción social como un activador de estrategias de cortesía. El componente evaluativo o las evaluaciones pueden ser *evaluación de los actores, evaluación del lugar o de la acción y desaprobación general*.

En la evaluación de los actores, estos podrían ser desaprobados por su pericia o por su responsabilidad en una acción como en (27). De la misma manera, la acción que los involucra puede ser apreciada como positiva o negativa. En (28b), el participante español SP13M no considera que la asignación de una gran cantidad de lectura para un estudiante sea adecuada. Por ello, evalúa la acción con la frase “No es justo”. Por último, la desaprobación podría ser absoluta y en tales casos los interlocutores eligen frases que expresen ese sentimiento, como ocurre en (29a) y (29b). A continuación se consignan ejemplos de Bolívar (2002) y del presente corpus:

(27) Evaluación de los actores (Ca)

- a. *¡Eres un desconsiderado!* (Bolívar 2002: 41)
- b. *¿Y ahora?...se quedó dormido el chofer.* (PE19H, Autobús)

(28) Evaluación del lugar o de la acción (Cb)

- a. *¡Se ve horrible!* (Bolívar 2002: 41)
- b. *No es justo* (SP13M, Lectura)

(29) Desaprobación general (Cc)

- a. *¡Qué tal! ¡Coño!* (Bolívar 2002: 41)

b. *¡Esto es un desastre!* (SP19H, Fila)

En el análisis de los datos, se ha incluido una categoría llamada *No confrontacional*. Esta etiqueta reúne respuestas que claramente son indicaciones de no querer formular la queja. Es decir, ante la situación ofrecida, el participante toma la opción de no confrontar al interlocutor con una queja. En los ejemplos (30) y (31), se puede apreciar esto:

(30) **Simplemente nada** porque uno sabe si uno llega a las justas de tiempo, eso es lo que podría pasar. (PE07M, Lectura)(*el énfasis es mío*)

(31) **Nada**, me aguanto y espero. (SP11M, Fila) (*el énfasis es mío*)

Aquí se resume, en el Cuadro 2, los componentes encontrados en el corpus analizado para el presente trabajo.

Cuadro 2: Los componentes en la QI siguiendo las categorías de Bolívar (2002)

Alertadores	Exhortaciones	Evaluación
A1. Llamados <i>Disculpe señor</i> (PE01M, Autobús)	Ba1. Enunciación del acto <i>Tenemos que leer muchas páginas.</i> (PE01M, Lectura) Ba2. Demanda de la explicación <i>¿Por qué no viene el autobús? ¿Qué habrá pasado?</i> (PE14M, Autobús)	Ca. Evaluación de los actores. <i>Y ahora?...se quedó dormido el chofer.</i> (PE19H, Autobús)
A2. Comentarios <i>Uf! Chiqueta!</i> (SP09M, Lectura)	Bd. Instrucción moralizante <i>Deberían de poner a una persona más rápida y eficaz; no a una tan lenta que hace perder la función.</i> (PE02M, Fila)	Cb. Evaluación del lugar o de la acción <i>No es justo</i> (SP13M, Lectura)
	Be. Instrucción ofensiva <i>¡Qué empleada tan lenta!</i> (PE17M, Fila)	Cc. Desaprobación general <i>¡Esto es un desastre!</i> (SP19H, Fila)
	Bh. Solución alternativa <i>El autobús no llega yo voy a tomar un taxi</i> (PE05H, Autobús) <i>... en fin, haré lo que pueda.</i> (SP11M, Lectura)	

Como se discutió arriba, se han realizado algunas adaptaciones. Al igual que hace Bolívar (2002) sobre la QD, se han destacado, en el Cuadro 2, los componentes más recurrentes para la QI con los recuadros en gris.

Siguiendo el método de Bolívar (2002) para el análisis de la QD, se codificaron los segmentos discursivos del DCT aplicado, y se obtuvieron los datos consignados en el Cuadro 3 sobre los participantes peruanos y en el Cuadro 4 sobre los participantes españoles. A continuación se consigna un ejemplo de la codificación realizada de los datos del corpus, aplicando el método de Bolívar (2002) para el análisis de la QD:

(32) Ejemplo del corpus analizado con la categorías de Bolívar (2002)

¡Ay! (**A2**) ¡Cómo demora el bendito bus! (**Cb Ba1**) ¿Hace mucho que lleva esperando? (**Ba2**) (PE 08M, Autobús)

Cb Ba1=Evaluación de la acción y enunciación del acto.

Ba2=Demanda de explicación

Una codificación detallada de todas las ocurrencias del corpus, tanto para el dialecto peruano como para el peninsular, puede ser revisada en el Anexo 4.

3.3.2 Análisis de la respuesta a la QI

En esta sección, se analizan los datos correspondientes a las respuestas a QIs de los participantes peruanos y españoles planteadas en las situaciones 2 (sobre la tardanza del profesor a su clase), 4 (el cambio de lugar de reuniones a último momento) y 6 (la negativa del profesor de subsanar el examen a un alumno que se enfermó), del Cuestionario 1 y las situaciones 2, 5 y 6 del Cuestionario 2 que se enmarcan en los mismos contextos que las situaciones del Cuestionario 1 mencionadas. Para el análisis de

las respuestas a las QIs se examinan tres criterios útiles: primero, el acuerdo que las situaciones mencionadas propician en los hablantes; segundo, la estructura básica de los enunciados y; tercero, la longitud de los enunciados. Este último criterio es importante porque podría evidenciar una tendencia de cierto grupo a elaborar más los enunciados y, por tanto, evitar las estrategias de cortesía directa. Siguiendo el primer criterio, las situaciones se han ordenado de la manera siguiente:

- (a) Todas suponen un individuo que es el motivo de la queja (un profesor o el jefe).
- (b) Se han ordenado desde aquella que potencialmente propicia más acuerdo (Tardanza) hasta la que podría generar menos acuerdo (Sustitución).

Siguiendo el segundo criterio, se ha organizado la información asumiendo que hay una estructura básica Marcador Fático Solidario (MFS)+Enunciado Empático. A partir de esta estructura básica, se pueden reconocer algunas variaciones. Una de estas es la falta de un marcador; en esta circunstancia, se produce una reducción de la estructura básica. Veamos el siguiente ejemplo del corpus.

- (33) Enunciado empático (sin marcador fático)

La verdad es que no tiene vergüenza. (SP13H, Tardanza)

Otra variación de la estructura básica, encontrada en los datos, es la extensión del componente enunciado empático. El hablante no solo responde con indicios de compartir los supuestos de la queja, sino que incluye un elemento instructivo, que consiste en una instrucción o serie de instrucciones de lo que el emisor de la QI debería hacer y que revelan el interés del receptor de la QI. A continuación veamos un ejemplo.

- (34) Enunciado empático instructivo

¿Ha pensado hablar con el director? Debería hacerlo. Tiene una buena justificación. (PE18H, Examen)

Por otro lado, se encuentra una variación significativa en un tipo de enunciado que indica que el receptor de la QI no comparte el juicio negativo que hace el emisor sino más bien manifiesta su oposición y emite un enunciado desempático. Veamos un ejemplo del corpus:

(35) Enunciado desempático

No pasa nada, estará ocupada la otra sala (SP15M, Cambio)

Finalmente, también se ha encontrado, en los datos, una variación en el Marcador Fático Solidario. En lugar de expresar solidaridad con los motivos de la QI, a través de un marcador, el hablante sugiere la falta de solidaridad. Se puede llamar a esta variante Marcador no solidario (MNS). Veamos un ejemplo del corpus.

(36) Marcador no solidario (MNS)

No pasa nada, que todos los males sean estos. (SP04M, Cambio) (*el énfasis es mío*)

En (36), la queja indirecta busca vulnerar la imagen de un jefe que decide hacer un cambio repentino. *No pasa nada* confronta esa intención en la queja y deja de lado el tono grave con que es formulada.

Siguiendo el tercer criterio para el análisis de la respuesta a la QI se debe tomar en cuenta la longitud de los enunciados de cada población. Muchas veces la longitud tiene que ver con la elaboración de un enunciado. Por ejemplo, Placencia (1998) sugiere que los ecuatorianos tienden a formular pedidos más completos; por ello, usan más palabras. En cambio, los peninsulares suponen mayor información contextual y su tratamiento

tiende a ser menos largo. Es decir, la longitud parece ser una evidencia de elaboración. Sin embargo, es cierto que la longitud no significa necesariamente “más elaborado” ni “más complejo”. Si retomamos los ejemplos de la propia Placencia (1998), (7) y (8) en esta presentación, notamos que ambos ejemplos tienen el mismo número de palabras (ocho), aunque el ejemplo ecuatoriano (8) contiene dos verbos en tanto que el ejemplo peninsular no presenta ninguno.

(7) Hablante peninsular: Oye por favor(.) un justificante para la empresa^
(Placencia 1998:87)

(8) Hablante ecuatoriano: Señorita disculpe que le moleste el señor XX^
(Placencia 1998:87)

Obviamente, la presencia de verbos puede evidenciar usos más específicos (como la elección del subjuntivo en *moleste*). Con todo, se considera que la longitud es un índice de un tratamiento más elaborado o deferencial. Siguiendo a Bou Franch & Lorenzo-Dus (2008:262) en su análisis de las peticiones, para examinar la organización interna del acto de habla QI, se determinó el promedio de palabras por ocurrencia de acto de habla por participante. Para determinar esta longitud se realizó un conteo total de palabras por cada situación y se dividió entre el total de participantes para obtener el promedio de palabras. Se esquematiza, a continuación, este conteo en el Cuadro 3.

Cuadro 3: Promedio de palabras por respuesta a la QI

Población peruana			Población peninsular		
	Total de palabras en las situaciones	Promedio de palabras en cada situación		Total de palabras en las situaciones	Promedio de palabras en cada situación
Tardanza	245	12.25	Tardanza	195	9.75
Cambio	290	14.5	Cambio	230	11.5
Examen	290	14.5	Examen	241	12.05
Total	825	13.75	Total	666	11.1

Lo que apreciamos en este cuadro es una tendencia a usar menos cantidad de palabras por parte de los participantes peninsulares que los peruanos. La diferencia es de más de dos palabras por situación. Estos no son números absolutos, pues pueden encontrarse enunciados muy largos o muy cortos en cada dialecto. Aquí se consigna ejemplos de mayor longitud, (37) y (38), y menor longitud, (39) y (40).

(37) Supongo que habrá sido debido a alguna necesidad, o puede que la que había reservado esté ocupada. Ya le preguntaremos cuándo lleguemos para que nos lo justifique ¿no? (SP11M, Cambio)

(38) Pues debieron avisarnos con anterioridad, sobre todo teniendo en cuenta que no estamos familiarizados con esta ala del edificio. Algo debe haber surgido de último momento. (PE17M, Cambio)

(39) Qué estricto (PE12H, Examen)

(40) Ya (SP02H, Examen)

3.4 Resumen del capítulo

En este estudio se ha recolectado información de cómo formulan y responden a una QI, cuarenta hispanohablantes de Perú y España por medio de dos instrumentos: un DCT y un MCQ. En ambos instrumentos, se plantearon situaciones de la vida cotidiana. El DCT tuvo la finalidad de elicitar QIs o respuestas a QIs, y el MCQ se utilizó para reconocer el grado de tolerancia a distintas situaciones cotidianas y cotejar las tendencias de los hablantes de cada población y no sus respuestas individuales. Los resultados fueron analizados en términos de secuencias discursivas subdivididas, a su vez, en movimientos discursivos, que son los elementos funcionales claves con una determinada intención comunicativa. Los movimientos en la formulación de la QI, siguiendo a Bolívar (2002) y Blum Kulka et al. (1989), son los alertadores, exhortadores y evaluación. En cuanto a la respuesta a la QI, el análisis parte del hecho de que todas las situaciones suponen un individuo motivo de la QI y se analizaron en base a tres criterios: primero, una gradación según la situación que generó mayor acuerdo (Tardanza) hasta la que propició menor acuerdo (Sustitución); segundo, una estructura básica de (MFS)+ enunciado empático e importantes variantes de esta estructura básica; tercero, la longitud de los enunciados producidos en ambos dialectos en base a la cantidad de palabras, lo que revela una tendencia de parte de los hablantes peninsulares a usar menos cantidad de palabras que los hablantes los peruanos.

CAPÍTULO 4

DISCUSIÓN

4.1 Comparación de la formulación de la QI en las variedades peruana y peninsular

Esta sección presenta la distribución de los componentes en la formulación de la QI en las variedades peruana y peninsular. Los 20 participantes de la variedad peruana produjeron un total de 102 distintos componentes a lo largo de las tres situaciones, de las cuales 13,7% (n=14) fueron alertadores; 40,2% (n=41), exhortaciones; y 46,1% (n=47), evaluaciones. Por su parte, los 20 participantes de la variedad peninsular produjeron, también, 102 distintos componentes a lo largo de las tres situaciones, de los cuales 16,7% (n=17) fueron alertadores; 20,6% (n=21), exhortaciones; 62,7% (n=64), evaluadores.

En el Cuadro 4 se consignan las incidencias de los movimientos o componentes en la formulación de la QI. Luego, se destacan algunas de las tendencias que estos cuadros muestran en cada población.

Como se puede apreciar en el cuadro que sigue, los evaluadores, es decir, las incidencias de evaluación de los actores, del lugar o de la acción, o la desaprobación general, predominan sobre las exhortaciones (por ejemplo los enunciados que expresan la enunciación del acto, la demanda de explicación, la instrucción moralizante, la instrucción ofensiva o la solución alternativa). Por lo tanto, se confirma la primera hipótesis planteada en el primer capítulo que el componente predominante será el evaluativo y no el exhortativo. Esto no es sorprendente por la naturaleza de la QI que, a

diferencia de la QD, no es dirigida al responsable directo de la ofensa de quien se esperaría una reparación de la falta, sino más bien a un tercero que si bien no puede solucionar el fastidio de su interlocutor, sí puede brindarle su solidaridad y empatía y recibir la evaluación sobre el responsable de la ofensa, la ofensa misma o la desaprobación general que el ofendido emite.

Cuadro 4: Distribución de los componentes de la formulación de la QI en los peruanos y españoles

		Autobús PE	Lectura PE	Fila PE	Total PE n=102	Autobús SP	Lectura SP	Fila SP	Total SP n=102
ALER	A1 Llamados	1	0	1	2	1	2	0	3
	A2 Comentarios	9	3	0	12	5	3	6	14
	Subtotal				14	Subtotal			17
EXH	Ba1 Enunciación del acto	3	3	0	6	3	0	4	7
	Ba2 Demanda de la explicación	13	1	1	15	6	0	0	6
	Bd Instrucción moralizante	1	1	7	9	2	1	2	5
	Be Instrucción ofensiva	0	1	3	4	0	0	0	0
	Bh Solución alternativa	6	1	0	7	1	2	0	3
	Subtotal				41	Subtotal			21
EVAL	Ca Evaluación de los actores	3	6	12	21	0	9	11	20
	Cb Evaluación del lugar o de la acción	3	3	0	6	4	3	3	10
	Cc Desaprobación general	5	11	4	20	13	12	9	34
	Subtotal				47	Subtotal			64

ALER=alertadores; EXH.=exhortaciones; EVAL.=evaluación

Sin embargo, lo que llama la atención es la proporción entre el componente evaluativo y el componente exhortativo en cada dialecto. Los siguientes son ejemplos de exhortaciones y evaluativos por cada dialecto.

(41) Exhortaciones

- a. **Qué habrá pasado con el autobús que demora**, no cree, cuando una está más apurada para esto (PE04M, Autobús) (*el énfasis es mío*)
- b. **¿Siempre tarda tanto?** Parece que nunca va a llegar. **No sé si irme a otro autobús.** (SP01H, Autobús) (*el énfasis es mío*)

(42) Evaluativos

- a. **Cuánto inútil hay en la vida**, por Dios, **¡Vamos!** (SP08H, Boletería) (*el énfasis es mío*)
- b. **¡Qué desesperante este hombre!** (PE15M, Boletería) (*el énfasis es mío*)

Casualmente, ambas poblaciones muestran un total de 102 ocurrencias de los componentes a lo largo de las tres situaciones. En la población peruana, la proporción es de 46,1% (n=47) para los evaluativos contra 40,2% (n=41) para los exhortativos. En tanto, en la población peninsular la diferencia es de 62.7% (n=64) para los evaluativos contra 20,6% (n=21) para los exhortativos. Aunque esta investigación no tenía como propósito comparar los componentes en la formulación de la QI, la diferencia entre la realización de evaluativos y exhortativos puede explicarse en la línea de los hallazgos para la tercera hipótesis: la estructura social como base en la elección de estrategias pragmáticas.

Tanto Placencia (1998) como Puga Larraín (1997) señalan que la diferencia entre la sociedad española, y las sociedades ecuatoriana y chilena, respectivamente, está en la

jerarquía social de cada grupo idiomático. Márquez Reiter y Placencia (2005) presentan la visión de Puga Larraín (1997):

“[O]ne of the reasons for [the tendency to use more mitigation in the Chilean dialect than in the Peninsular dialect] seems to reside in the fact that Chile, unlike Spain, is a markedly socially stratified society. In Chile, this social stratification is mirrored in the way in which language is used to maintain non-reciprocal relationships. In Spain, in contrast, reciprocal relationships are established/maintained through the use of language, for instance, the generalized use of *tú* v. *usted*, with people from various socio-economic backgrounds.”

(Márquez Reiter y Placencia 2005: 206, citando a Puga Larraín 1997)

Como se ha visto antes, Placencia (1998) realiza observaciones similares en el contraste entre la sociedad ecuatoriana y la española. Debido a la continuidad histórica y geográfica entre Ecuador, Perú y Chile, es razonable asumir que la jerarquía social presenta una gran influencia en el comportamiento lingüístico de estos grupos idiomáticos. Esta misma asunción para el dialecto peruano se hace en De los Heros (2001), según Márquez Reiter y Placencia (2005:209).

Una de las consecuencias de esta preconcepción social, que no ha sido analizada suficientemente, es que los hablantes de cada variedad van a asignar distinto grado de severidad o gravedad a los acontecimientos sociales. Una sociedad más estratificada, aparentemente, tiende a valorar con más severidad las relaciones de responsabilidad en ciertos eventos (como la tardanza de un profesor o la decisión de un repentino cambio en el lugar de reuniones por parte un jefe), mientras que una sociedad supuestamente igualitaria parece considerar los mismos hechos con menor gravedad. En términos

abstractos, estas tendencias parecen razonables: allí donde tal vez todos se consideran más o menos socialmente iguales, la responsabilidad sobre algo se percibe como distribuida y no concentrada; en cambio, allí donde las personas tienen un lugar social marcadamente diferenciado, la responsabilidad se concentra en ciertos extremos de poder (un profesor, un jefe, por ejemplo). Por ejemplo, en los datos del DCT que formulamos, al menos tres participantes peruanos completaron la información sobre la formulación de la QI con reportes indirectos (“indirect speech”). Esta actitud de usar el reporte indirecto puede evidenciar una distancia social muy fuerte que percibe el participante respecto del investigador. Esta situación nunca ocurrió en los participantes españoles.

En la línea de este razonamiento, es explicable que en la población peruana se acumulen las exhortaciones y en la población peninsular predominen las evaluaciones. Los peruanos identifican fácilmente la acción ofensiva e indican el déficit de las acciones de los responsables en el evento social. En cambio, los peninsulares enfocan el acontecimiento, básicamente, por el fastidio que les producen y no por cómo sus responsables deberían actuar, y lo manifiestan con total claridad.

Examinemos la idea de que la población peruana considera los eventos sociales con mayor gravedad que la población peninsular usando los datos del Cuadro 6. En la situación 1, ante la demora de un autobús en llegar a la estación, la población peruana prefiere enunciados del tipo demanda de una explicación (n=13), en tanto que la población peninsular prefiere enunciados del tipo desaprobación general (n=13). Por ejemplo, un hombre peruano busca explicaciones en (42).

(43) ¿Habrás pasado algo? (PE13H, Autobús)

En cambio, una mujer española respondió, sin buscar explicaciones, con una fuerte evaluación negativa a la misma situación:

(44) Esto es vergonzoso, es un servicio pésimo y luego quieren que utilicemos el transporte público y no el coche. (SP11M, Autobús)

En la situación Lectura, ante la asignación de lectura excesiva por parte de un profesor, la incidencia del uso de exhortativos en la población peruana (n=7) es más del doble de la población peninsular (n=3), considerando la realización total de exhortativos en las dos poblaciones. Ilustremos esa tendencia con un par de ejemplos tomados del corpus, uno del tipo *enunciación del acto* (44), que es el exhortativo más recurrente en el dialecto peruano, y otro del tipo *solución alternativa* (45), que tiene mayor incidencia en el dialecto peninsular.

(45) **No creo acabar con todo**, haré lo que pueda (PE10H, Lectura) (*el énfasis es mío*)

(46) Hostias, macho, no sé cómo coños vamos a hacer para leer todo esto. ¡Con todo lo que tenemos que hacer! **¿Y si nos lo repartimos?** (SP05H, Lectura) (*el énfasis es mío*)

En la situación 5, ante la demora de una fila en el cine, la incidencia de los exhortativos en la población peruana es más alta (n=10) que la de la población peninsular (6 ocurrencias). Del mismo modo, la preferencia de la población española por la evaluación es mayor (n=23) que la de la población peruana (n=16). Ilustremos esa tendencia con un par de ejemplos tomados del corpus, uno del tipo instrucción moralizante, con mayor incidencia en la población peruana (46), y otro del tipo desaprobación general, predominante en la población peninsular (47).

(47) Qué demorona esta persona, **deberían poner otra si ven que hay tanta gente**. (PE04M, Fila) (*el énfasis es mío*)

(48) ¡Esto es un desastre, vamos a llegar tarde a ver la película! (SP19H, Fila) (*el énfasis es mío*)

Justamente, en la población peruana, los ejemplos de *instrucción moralizante*, a lo largo de las tres situaciones (n=9), se estructuran de modo sistemático, con una secuencia con el verbo modal en condicional *deberían (de)*... (n=7). Por otro lado, el equivalente peninsular de instrucción moralizante, a lo largo de las tres situaciones (n=5), no aparece como una opción sistemática (n=1). En otras palabras, otra vez, la población peruana elige una forma que señala la necesidad de que los responsables actúen; en cambio, en la población peninsular, esa es una forma con baja incidencia. Estas son las ocurrencias totales de la población peruana en este respecto:

(49) [...] **Deberían** de considerar colocar más unidades para el transporte así se evitarían estos inconvenientes. (PE02M, Autobús) (*el énfasis es mío*)

(50) [...] hubiera dejado más tiempo. (PE07M, Lectura)

(51) [...] **Deberían** de poner a una persona más rápida y eficaz; no a una tan lenta que hace perder la función. (PE02M, Fila) (*el énfasis es mío*)

(52) [...] **deberían** de mandar a una persona a preguntar quiénes deben entrar a ver la película que está por comenzar. (PE03M, Fila) (*el énfasis es mío*)

(53) [...] **deberían** poner otra si ven que hay tanta gente. (PE04M, Fila)

(54) Podría apurarse por favor. (PE05H, Fila) (*el énfasis es mío*)

(55) [...] es incomprensible que con tanto calor y sabiendo de cantidad de personas que aprovechan de ir al cine, que la empresa no habilite más boleterías para atender más rápido al público. (PE06H, Fila)

(56) **Deberían** contratar a más personas para atender al público. (PE13H, Fila) (*el énfasis es mío*)

(57) [...] **Deberían** poner a dos o más empleados en la taquilla. (PE17M, Fila) (*el énfasis es mío*)

En los ejemplos (48)-(56), con la excepción de (49), (53) y (54), consistentemente, los participantes peruanos muestran insatisfacción por la situación que motiva la queja. En los ejemplos donde se usa el verbo *deber* modal en condicional, se desplaza la responsabilidad en el otro, en el *antihéroe*, que es ineficiente.

Las siguientes son las ocurrencias de la población peninsular:

(58) ¡Podían poner más servicio a esta hora! (SP12M, Autobús)

(59) **Debería** estar el autobús aquí hace un rato. [...] (SP19H, Autobús) (*el énfasis es mío*)

(60) [...] debe ser consciente de que tenemos otras asignaturas y la carga de trabajo no puede ser tanta [...] (SP11M, Lectura)

(61) [...] No hay que perder tanto tiempo para esto. [...] (SP01H, Fila)

(62) [...] A ver si nos damos prisa, que no llegamos. (SP04M, Fila)

En estos ejemplos, la responsabilidad sobre el antihéroe no se expresa del mismo modo. El único caso en que se expresa la obligación, esta no cae en el antihéroe (58) sino sobre “el autobús”. En un universo social donde los individuos se perciben como iguales, la responsabilidad no es un asunto que se desplaza, se enfrenta.

Claramente, las dos poblaciones se distinguen en su modo de concebir la gravedad de las situaciones. Esta preconcepción influye en la elección de las formas de la QI que cada dialecto usa.

4.2 Comparación de la respuesta a la QI en las variedades peruana y peninsular

En esta sección, para confirmar o rechazar nuestra segunda hipótesis, que plantea que la respuesta a la QI será común en ambas poblaciones si los supuestos sobre la situación son compartidos por los interlocutores, nos concentramos en los patrones que pueden ser reconocidos en el corpus para la respuesta a la QI en las variedades peruana y peninsular, en las situaciones Tardanza, Cambio y Examen. En primer lugar, se ejemplifican esos patrones con ejemplos del corpus; y, en segundo lugar, se comenta su incidencia por cada situación.

4.2.1 Marcador Fático Solidario+Enunciado Empático

La estructura que se presenta por defecto cuando hay acuerdo (Padilla Cruz 2009) es Marcador Fático Solidario (MFS) + Enunciado Empático. La empatía está en una concordancia entre los presupuestos de la QI y las creencias del que responde a ella. En la situación Tardanza, las respuestas se formulan a la siguiente QI: *No creo que haya nada peor que un profesor que no respete a sus estudiantes.*

(63) Sí, pues, ya se pasa.(PE16H, Tardanza)

(64) Estoy de acuerdo, me parece una falta de respeto. (SP20H, Tardanza)

En la situación Cambio, las respuestas se formulan a la siguiente QI: *¿No te parece mal que el jefe haya cambiado la sala de reuniones a última hora?*

(65) Sí, pues, mejor nos avisa un minuto antes. (sarcasmo) (PE18H, Cambio)

(66) Vaya desorganización que tenemos. No existe ninguna certeza sobre ninguno de los asuntos. Ni siquiera dónde nos vamos a reunir. (SP14H, Cambio)

En la situación Examen, las respuestas se formulan a la siguiente QI: *Qué injusto el profesor de mi hijo. No le ha dejado tomar su examen en otro día, a pesar de que está enfermo.*

(67) Tiene razón. ¡Qué injusto! ¡Qué poco considerado es ese profesor! (PE14M, Examen)

4.2.2 Variantes de la estructura básica

De acuerdo con algunas variaciones detectadas en el corpus, se pueden hallar distintas estructuras. El Enunciado Empático sin Marcador Fático Solidario (MFS) supone una primera variación. Aquí se mantiene la idea de la empatía como supuestos compartidos, pero no hay un marcador inicial que anticipe el acuerdo.

En la situación Tardanza, las respuestas se formulan a la siguiente QI *No creo que haya nada peor que un profesor que no respete a sus estudiantes.*

(68) Ojalá tenga un buen motivo..... no es la primera vez (PE10H, Tardanza)

(69) Qué jeta que tiene... seguro que se estaba tomando el café (SP13M, Tardanza)

En la situación Cambio, las respuestas se formulan a la siguiente QI: *¿No te parece mal que el jefe haya cambiado la sala de reuniones a última hora?*

(70) ¡Hubiera sido mejor un cambio de jefe! (PE08M, Cambio)

(71) La planificación brilla por su ausencia. (SP03H, Cambio)

En la situación Examen, las respuestas se formulan a la siguiente QI: *Qué injusto el profesor de mi hijo. No le ha dejado tomar su examen en otro día, a pesar de que está enfermo.*

(72) Qué estricto (PE12H, Examen)

(73) De tanto pollas está lleno el mundo (SP20H, Examen)

En los ejemplos (67)-(72), en las tres distintas situaciones, los participantes, peruanos y peninsulares, expresan su acuerdo con el enunciado empático, sin usar marcadores.

Una segunda variación es el Enunciado Desempático, que se caracteriza por el hecho de que el interlocutor se resiste a aceptar sin más los presupuestos de la QI y, típicamente, rechaza la imagen del antihéroe.

En la situación Tardanza, las respuestas se formulan a la siguiente QI: *No creo que haya nada peor que un profesor que no respete a sus estudiantes.*

(74) He visto peores (PE15M, Tardanza).

(75) Bueno, tendríamos que saber las causas de su retraso para juzgarlo de esa manera (SP19H, Tardanza)

En la situación Cambio, las respuestas se formulan a la siguiente QI: *¿No te parece mal que el jefe haya cambiado la sala de reuniones a última hora?*

(76) Supongo que lo habrá hecho porque no cabíamos todos. (SP07H, Cambio)

(77) Supongo que algo importante ha pasado para justificar el cambio (PE13H, Cambio).

En la situación Examen, las respuestas se formulan a la siguiente QI: *Qué injusto el profesor de mi hijo. No le ha dejado tomar su examen en otro día, a pesar de que está enfermo.*

(78) ¿Usted conoce las reglas de la clase? (PE13H, Examen)

(79) No sé, sus razones tendrá... (SP13M, Examen)

El Enunciado Desempático +Enunciado Empático es una tercera variación. En esta estructura se rechaza un aspecto de la QI, pero se conviene con otro.

En la situación Tardanza, las respuestas se formulan a la siguiente QI: *No creo que haya nada peor que un profesor que no respete a sus estudiantes.*

(80) Hay cosas peores, pero estoy de acuerdo contigo, compañero (SP17H, Tardanza)

En la situación Cambio, las respuestas se formulan a la siguiente QI: *¿No te parece mal que el jefe haya cambiado la sala de reuniones a última hora?*

(81) Es realmente incómodo, pero no tenemos otra opción. Tenemos que apurarnos. (PE01M, Cambio)

Otra estructura es el Marcador No Solidario(MNS) + Enunciado desempático. En esta estructura, abiertamente hay desacuerdo y además de expresarlo en un enunciado, se echa mano a un marcador que expresa mitigación o rechazo de lo presupuesto en la QI.

En la situación Cambio, las respuestas se formulan a la siguiente QI: *¿No te parece mal que el jefe haya cambiado la sala de reuniones a última hora?*

(82) No pasa nada, que todos los males sean estos. (SP04, Cambio)

Otra estructura es el Enunciado Empático Instructivo. Este tipo de enunciado se caracteriza por el hecho de que hay un movimiento de consejo o intención de consejo por el que responde como parte de su solidaridad con los presupuestos de la QI.

En la situación Examen, las respuestas se formulan a la siguiente QI: *Qué injusto el profesor de mi hijo. No le ha dejado tomar su examen en otro día, a pesar de que está enfermo.*

(83) Pero pídale al doctor una constancia médica y así lo presenta en el colegio y pide una postergación de examen. (PE04M, Examen)

(84) ¿Le has entregado un justificante médico? Si no es así, no sé, creo que te debería haber dado otra oportunidad (SP11M, Examen)

Un último tipo de estructura es el Marcador Fático Solidario. Esta se reduce solamente al marcador que expresa solidaridad.

En la situación Cambio, las respuestas se formulan a la siguiente QI: *¿No te parece mal que el jefe haya cambiado la sala de reuniones a última hora?*

(85) Ya. (SP02H, Cambio)

4.2.3 Distribución de resultados

Esta sección presenta la distribución de las estructuras en la respuesta a la QI en las variedades peruana y peninsular. Los 20 participantes cada variedad produjeron un total de 120 respuestas a la QI al responder a las tres situaciones (Tardanza, Cambio y Examen). Estas respuestas se clasificaron en términos de las siete estructuras arriba mencionadas.

Cuadro 5: Resultados de las respuestas a la QI

TIPO DE ESTRUCTURA	SITUACIÓN					
	TARDANZA		CAMBIO		EXAMEN	
	PERÚ (n=20)	ESPAÑA (n=20)	PERÚ (n=20)	ESPAÑA (n=20)	PERÚ (n=20)	ESPAÑA (n=20)
MFS +Enunciado empático	60% (n=12)	50% (n=10)	25% (n=5)	15% (n=3)	15% (n=3)	
MFS						5% (n=1)
Enunciado empático	20% (n=4)	30% (n=6)	10% (n=2)	25% (n=5)	5% (n=1)	20% (n=4)
Enunciado empático instructivo					65% (n=13)	45% (n=9)
Enunciado desempático	20% (n=4)	10% (n=2)	50% (n=10)	30% (n=6)	15% (n=3)	30% (n=6)
Enunciado desempático +enunciado empático		10% (n=2)	15% (n=3)			
MNS+Enunciado desempático				30% (n=6)		

En la situación Tardanza, peruanos y españoles se comportan de modo similar. La estructura Marcador fático solidario (MFS) + Enunciado empático es la que tiene la mayor incidencia (60% en la población peruana y 50% en la población española). En general, el 80% de cada grupo (es decir, 18 de los 20 hablantes en cada grupo) muestra empatía con las asunciones que genera la QI sobre la tardanza. Por ejemplo, observemos los ejemplos, retomados en (86) y (87).

(86) Sí, pues, ya se pasa.(PE16H, Tardanza)

(87) Estoy de acuerdo, me parece una falta de respeto. (SP20H, Tardanza)

En ambos, el interlocutor decide asegurar su acuerdo sobre lo inadecuado de que un profesor llegue tarde con un marcador “Sí, pues” en el caso del participante peruano PE16H y “Estoy de acuerdo” en el caso del participante español SP20H. Lo que sigue, en

ambos ejemplos, es un enunciado que hace evidente que hay una incomodidad: “ya se pasa”, para el caso del peruano, y “me parece una falta de respeto” para el caso del participante español.

Aunque cuantitativamente menor (20% tanto para peruanos como españoles) para la situación Tardanza, aparece una estrategia contraria al enunciado empático. En lugar de sintonizar con los supuestos de la QI (“Es criticable que los profesores lleguen tarde de modo continuado”), el interlocutor se niega a tratar al profesor como un antihéroe (Acuña Ferreira 2004) y construye un enunciado “desempático”. Observemos el ejemplo, retomado en (88).

(88) Supongo que algo importante ha pasado para justificar el cambio (PE13H, Cambio).

El emisor de la QI coloca la responsabilidad del hecho en el jefe. Sin embargo, el receptor (en este caso, un participante peruano) responde con moderación y no sanciona al jefe, que ocupa el papel de antihéroe, sino que enfoca la responsabilidad de los hechos en circunstancias externas (“algo importante ha pasado”).

En la situación Cambio, peruanos y españoles muestran una muy baja incidencia de la estructura MFS + Enunciado empático (15% en la población española y 25% en la población peruana). En ambas poblaciones, por otro lado, la desempatía, expresada en el Enunciado desempático, es alta (65% en los peruanos y 60% en los españoles). Es decir, hay un rechazo de la imagen del jefe como antihéroe o no se considera un cambio de sala de reuniones con la gravedad de una tardanza. Lo que llama la atención respecto de esto último es que la población española tiene como recurso un “marcador no solidario” (MNS) como el expresado por SP04: “No pasa nada” ausente completamente en la

población peruana. Al parecer los participantes españoles son capaces de expresar su desacuerdo sobre ciertos supuestos con mucha claridad. Sin embargo, para llegar a conclusiones más fiables, es necesario recopilar más datos.

En la situación Examen, peruanos y españoles otra vez muestran una baja incidencia de la estructura MFS+ Enunciado empático (15% en la población peruana y 5% en la población española). Debido a la naturaleza de la situación comunicativa, hay una situación (el examen no rendido), que necesita ser reparada, aparece el enunciado empático instructivo, que es un tipo de enunciado empático que involucra una instrucción o serie de instrucciones, (65% en la población peruana y 45% en la población española). En el análisis de la respuesta a la queja indirecta, aunque se encuentren algunas diferencias en las estructuras según la situación, en general, se puede afirmar que ambas poblaciones construyen sus respuestas de una manera semejante, lo cual es evidencia la segunda hipótesis de nuestro estudio.

4.2.4 Tolerancia ante las situaciones: la gravedad de la percepción

En el Cuestionario 2, el objetivo es proporcionar evidencia independiente de las creencias de los hablantes en ambas variedades respecto de las situaciones ya evaluadas en el Cuestionario 1. Por ejemplo, una de las situaciones presentadas para elicitación una respuesta a la QI es Tardanza (un profesor llega tarde a clase). En el Cuestionario 2 (véase Anexo 3), se pide que evalúe esta misma situación (ítem 2), expresada en términos más generales:

(89) Acontecimiento social: Un día, un profesor llega alrededor de diez minutos tarde a su clase.

¿Qué grado de tolerancia te provoca este acontecimiento social?

- No lo toleraría en absoluto.
- Lo toleraría en circunstancias muy específicas.
- Lo toleraría a menudo.
- Lo toleraría siempre.

En general, lo que arroja este instrumento es que la percepción de la gravedad de los acontecimientos es más intensa en la población peruana que en la española.

Examinemos esta información en el Cuadro 6.

Cuadro 6: Respuestas al cuestionario 2 (MCQ)

Porcentajes- PERÚ					Porcentajes- ESPAÑA				
N	AV	MV	S		N	AV	MV	S	
85% (n=17)	15% (n=3)	0%	0%			90% (n=18)	10% (n=2)	0%	0%
0%	75% (n=15)	20% (n=4)	5% (n=1)	← TARDANZA →		0%	45% (n=9)	50% (n=10)	5% (n=1)
0%	35% (n=7)	40% (n=8)	25% (n=5)	POSTRE		0%	5% (n=1)	35% (n=7)	60% (n=12)
0%	85% (n=17)	10% (n=2)	5% (n=1)	LLAMADA		0%	75% (n=15)	20% (n=4)	5% (n=1)
0%	70% (n=14)	25% (n=5)	5% (n=1)	← CAMBIO →		0%	30% (n=6)	35% (n=7)	35% (n=7)
55% (n=11)	35% (n=7)	0%	10% (n=2)	← EXAMEN →		10%	55% (n=11)	30% (n=6)	5% (n=1)
A	B	C	D		A	B	C	D	

N=nunca AV=a veces MV=muchas veces S=siempre

El Cuestionario 2 se completa desde la tolerancia ante el acontecimiento social que ha sido dispuesto para generar la queja. Por ejemplo, la primera situación (que funciona como un distractor) es Vandalismo. En ella, se pregunta el grado de tolerancia del participante ante el hecho de que un fanático de fútbol rompiera los vidrios de un auto. Como era esperable, de los 20 participantes peruanos (n=20), el 85% (n=17) nunca toleraría un evento así. Los resultados de los 20 participantes peninsulares son similares (n=20): el 90% (n=18) rechaza este evento. Con estos resultados, ¿cómo podemos

apreciar la diferencia en la percepción de la gravedad de los eventos sociales en las poblaciones peruana y peninsular? Por ejemplo, para el evento Tardanza, ambas poblaciones distribuyen el 95% de sus respuestas entre “A veces” y “Muchas veces”, aunque la población española puede tolerar que un profesor llegue tarde “Muchas veces” (50%). De igual modo, en el evento Cambio el 70% de cada población puede tolerar que se produzca un cambio en el último momento, pero mientras los peruanos lo toleran “A veces”, los españoles lo toleran “Muchas veces” o “Siempre”. Otro tanto ocurre con el evento Sustitución. El 90% de la población peruana no tolera o tolera a veces que un profesor no le permita rendir a un alumno un examen subsanatorio por enfermedad. En cambio, el 85% de la población española lo tolera “A veces” o “Muchas veces”. En resumen, la población española percibe, de acuerdo con los datos del Cuestionario 2, los eventos sociales del análisis con menor intensidad o gravedad que la población peruana.

La comparación entre ambas variedades respecto a la estructura de la respuesta a la QI nos permite realizar dos importantes observaciones. La primera es que, como se esperaba, hay una gradación entre las situaciones Tardanza, Cambio, Examen, que va desde el mayor acuerdo posible hasta el menor consenso esperable. En otras palabras, el juicio sobre la tardanza de un profesor podría despertar más evidencia de solidaridad que la decisión de un profesor de restringirle a un alumno la posibilidad de recuperar el examen. Esta intuición inicial se ve claramente confirmada por la incidencia de la estructura [MFS]+[Enunciado empático]. Representamos eso en el siguiente cuadro:

Cuadro 7: Gradación de la estructura [MFS]+[Enunciado Empático]

	Tardanza	Cambio	Examen
Peruanos (n=20)	60% (n=12)	25% (n=5)	15% (n=3)
Españoles (n=20)	50% (n=10)	15% (n=3)	5% (n=1)
Total (n=40)	55% (n=22)	20%(n=8)	10%(n=4)

En el Cuadro 7, se representan las incidencias de la estructura MFS+ Enunciado Empático. De la población total (n=40), el 55% (n=22) prefiere esa estructura para el evento Tardanza. Para el evento Cambio, de la población total (n=40), solo el 20% (n=8) muestra esa estructura. Para el evento Examen, de la población total (n=20), apenas el 10% (n=4) la usa. Esta observación consolida la idea que sostiene Padilla Cruz (2009) de que la QI solo puede generar acuerdo, solidaridad, o ser una estrategia de cortesía positiva cuando hay supuestos cognitivos comunes entre los interlocutores.

Complementando la idea de Padilla Cruz (2009) podemos decir que esto se refleja en una incidencia alta o baja en el recurso de la estructura [MFS]+[Enunciado empático].

La segunda observación pertinente es la que viene del cruce de información entre los resultados del Cuestionario 1 y 2. Claramente, el Cuestionario 2 nos muestra que los españoles perciben las situaciones Tardanza, Cambio y Examen de modo menos grave que los peruanos, es decir, las toleran más. Esta situación explica porque los españoles, para la situación Cambio, pueden recurrir a un marcador fático no solidario, ausente en la población peruana. Examinemos aquí este ejemplo, retomado en (90).

(90) **No pasa nada**, que todos los males sean estos. (SP04, Cambio) (*el énfasis es mío*)

¿Qué consecuencias pragmáticas tiene el hecho de que los españoles conciban ciertos eventos sociales con menor gravedad? Placencia (1998), en su comparación entre

españoles y ecuatorianos, señaló que la organización jerarquizada de la sociedad ecuatoriana motivaba mayor formalidad en las fórmulas de petición, en tanto que la organización igualitaria de la sociedad española promueve menos formalidad. En los datos que he analizado parece mostrarse esta misma actitud. Los peruanos, con una organización social más jerarquizada, le dan mayor importancia al cumplimiento del deber y a la figura de la autoridad. Eso no ocurre con los españoles que, de acuerdo con el Cuestionario 2, pueden tolerar la tardanza del profesor o los cambios de último momento de un jefe. Tan claro es eso que en la variedad peninsular se puede echar mano a un marcador no solidario (MNS) como *No pasa nada...* Respecto de la situación Examen ambas poblaciones recurren a un enunciado empático instructivo (65% en la población peruana y 45% en la población española). Sin embargo, miradas estas estrategias con un poco de detenimiento, la población española prefiere sugerir las instrucciones con alguna pregunta (5 de 9 casos), en tanto que la población peruana realiza consejos con mayor detalle de procedimientos (11 de 13 casos). Retomo los ejemplos en (91) y (92):

(91) Pero **pídale al doctor una constancia médica** y así **lo presenta en el colegio y pide una postergación de examen**. (PE04M, Examen) (*el énfasis es mío*)

(92) **¿Le has entregado un justificante médico?** Si no es así, no sé, creo que te debería haber dado otra oportunidad. (SP11M, Examen) (*el énfasis es mío*)

Otra vez, si asumimos la organización social de cada población con la interpretación de Placencia (1998), las diferencias en la elaboración del enunciado empático instructivo cobran sentido. Los peruanos podrían preferir mayor detalle en los procedimientos porque, en una sociedad jerarquizada, son necesarias ciertas rutinas para

asegurar el funcionamiento de los eventos de la vida cotidiana. Estas rutinas se entienden como una secuencia de acciones y procedimientos, algunos de carácter burocrático, que se siguen para diferentes trámites y que se aceptan y conocen socialmente. En cambio, en una sociedad igualitaria, como la española, el espacio de la libertad de acción del otro podría ser más respetado y, por ello se prefiere formular preguntas, que clarifican la situación, que dictar rutinas, que podría resultar una imposición, menos aceptable entre iguales.

Del mismo modo, la diferencia en la longitud de las respuestas a la QI (consignadas en el Cuadro 5) puede reafirmar el impacto de la preconcepción de la sociedad en las estrategias pragmáticas elegidas por cada población. Esta diferencia, según Placencia (1998), podría ser un indicador de la preferencia peninsular por estrategias de cortesía directa, característica que puede ser hallada en una sociedad igualitaria. De acuerdo con el estudio de Placencia (1998), debido a que los ecuatorianos no quieren imponerse a su interlocutor, usan formas más largas de expresión. En cambio, los peninsulares pueden llegar a ser abruptos en las fórmulas que escogen para entablar contacto. En este análisis de la QI, hay que resaltar que, si bien es cierto, ocasionalmente, tanto peruanos como españoles pueden usar intervenciones muy largas (hasta 28 palabras), o muy cortas (una palabra), hay una ligera tendencia hacia la mayor longitud en la población peruana (alrededor de tres palabras más en promedio por intervención). Otra vez, la concepción previa de la jerarquía social parece darnos una explicación de lo que ocurre en los datos y avala la tercera hipótesis de este estudio⁶.

⁶ Sin embargo, es necesario recopilar más datos y examinar más situaciones para llegar a resultados definitivos.

4.3 Resumen del capítulo

La principal tendencia en la formulación de la QI es que en ambas poblaciones predominan los movimientos evaluativos sobre las exhortaciones. Sin embargo, en la población peruana, la incidencia de exhortaciones es muy cercana de las evaluaciones (40,2% vs 46,1%). Esto no ocurre en la población peninsular en la que exhortación queda rezagada frente al amplio predominio de la evaluación (20,6% vs 62,7%). Una de las explicaciones para esta situación está en el análisis de Puga Larraín (1997) y Placencia (1998): la variedad peninsular revela como una sociedad más igualitaria frente a las variedades hispanoamericanas, más jerarquizadas. Como consecuencia de esta preconcepción, la variedad peruana podría tener una visión más grave de los responsables de los eventos; por tanto, enfatiza en la exhortación. En cambio, la variedad peninsular enfoca la QI desde el desagrado que le provoca; por ello predomina la evaluación.

En la respuesta a la QI las dos variedades son similares en la manera en que la estructuran: Marcador Fático Solidario (MFS)+enunciado empático, si se da acuerdo mayoritario. Por ello en la situación Tardanza ocurre la mayor incidencia y en la situación Examen, la menor para ambas poblaciones. Las diferencias se aprecian en ciertas elecciones más concretas. Los peninsulares usan marcadores no solidarios (MNS: *No pasa nada*), que no se detectan en la población peruana. Los peruanos y los peninsulares hacen enunciados empáticos instructivos, pero los ejecutan de modo diferente. Los peruanos hacen una secuencia de instrucciones mientras los peninsulares realizan la instrucción a través de preguntas. Otra vez, estos hallazgos podrían explicarse por la organización social de cada población. Esto se reafirma también con el promedio de longitud por enunciado.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES

En esta investigación se ha realizado una comparación entre los modos en que dos poblaciones idiomáticas, la peninsular y la peruana, elaboran y responden a una QI. Los datos para esta comparación han sido extraídos a partir de dos instrumentos: un Discourse Completion Test (DCT), con ligeras variaciones léxicas por dialecto, que permitió recoger información tanto para examinar la elaboración como la respuesta a la QI; y un Multiple Choice Questionnaire (MCQ), que ha sido usado para analizar la respuesta a la QI. Una de las decisiones de este estudio fue controlar las variables educacionales de los participantes. Se ha procurado que todos posean educación superior-universitaria y que se encuentren en un rango de edad de entre 20 y 40 años. También se ha distinguido si el participante es un hombre o una mujer. Del mismo modo, los instrumentos sugieren situaciones entre desconocidos (Autobús, Fila, Examen), o entre compañeros de clase o de trabajo (Tardanza, Lectura, Cambio). Sin embargo, no se ha explorado suficientemente las condiciones que estas variables juegan en el estudio. Aunque el tipo de instrumentos (DCT y MCQ) requieren hablantes letrados, con manejo competente de la lectura, sería muy interesante poder expandir el foco de análisis en personas sin ese pasado educativo. Por otro lado, no se puede saber aún si el hecho de conocer al interlocutor afecta sustancialmente la estructura de la QI o la respuesta a la QI. Tampoco, se puede determinar, en este estado de la investigación, si los hombres prefieren un tipo de queja indirecta (o respuesta a la QI) en mayor medida que las mujeres, o viceversa.

Esta situación abre un interesante grupo de preguntas que necesitan ser resueltas en posteriores investigaciones.

Los hallazgos de esta investigación están en tres niveles:

En primer lugar, la estructura de la elaboración de la QI, siguiendo la noción de componente o movimiento discursivo de Bou-Franch y Lorenzo-Dus (2008), puede ser analizada del mismo modo en que se analiza una QD, es decir, en alertadores, exhortación y evaluación (Bolívar 2002). Como se había previsto, el componente evaluativo es el que predomina en la formulación de la QI. Esto confirma la primera hipótesis: el componente evaluativo debe predominar en la elaboración de una QI. Tanto los 20 participantes de la variedad peruana como los 20 de la variedad peninsular produjeron, coincidentemente, un total de 102 distintos componentes a lo largo de las tres situaciones. En la variedad peruana (n=102), las evaluaciones constituyeron un 46,1% (n=47), mientras que las exhortaciones alcanzaron 40,2% (n=41). En la variedad peninsular (n=102) las evaluaciones constituyeron 62,7% (n=64) mientras las exhortaciones alcanzaron 20,6% (n=21). Es decir, en números gruesos, es evidente que el componente evaluativo predomina sobre el exhortativo en la QI. Hay una razón lógica para esta situación: la naturaleza de la QI. Una QI está dirigida a una persona que no es responsable de la acción ofensiva; por tanto, no van a constituir predominantemente una descarga de acusación sino una descarga emocional de fastidio y solidaridad. Colateralmente, la diferencia cuantitativa entre exhortaciones y evaluaciones para cada variedad (en la variedad peninsular la diferencia es de 3 a 1 a favor de las evaluaciones; en cambio, en la variedad peruana la diferencia es apenas un 6% mayor en favor de las evaluaciones) podría darnos pistas de una actitud distinta entre peruanos y peninsulares.

Los peruanos identifican fácilmente la acción ofensiva e indican el déficit de las acciones de los responsables en el evento social. En cambio, los peninsulares se enfocan en el acontecimiento, básicamente, por el fastidio que les producen y no por cómo sus responsables deberían actuar. Ambos grupos muestran un predominio de la evaluación sobre la exhortación. No obstante, si examinamos los dos grupos por separado, los peruanos se comportan más “exhortativamente” y los españoles más “evaluativamente”. Este hallazgo, no calculado inicialmente en el estudio, coteja con la hipótesis tercera: la gravedad con que cada población evalúa los hechos sociales condiciona ciertas estrategias pragmáticas.

Respecto de las categorías “exhortación” y “evaluación”, se encontró un fenómeno digno de atención. En muchos casos, las exhortaciones, especialmente la *instrucción moralizante* (codificada como Bd), la *instrucción ofensiva* (codificada como Be), la *advertencia* (codificado como Bf) y la *amenaza* (codificada como Bg) suponían un juicio negativo, que dejaba ver su desaprobación. Esta situación deja una incertidumbre entre la evaluación negativa y la exhortación para el reclamo. En futuras investigaciones, se puede explorar el continuo entre la evaluación y la exhortación, o los matices que puede tener la evaluación como categoría más general.

En segundo lugar, el acto de habla respuesta a la QI muestra, en ambas poblaciones, una estructura bastante predecible: [Marcador Fático Solidario]. Sin embargo, esta estructura es prevalente si hay acuerdo entre los supuestos del que fórmula la queja y la apreciación del evento por el que responde. Por ello, la situación Tardanza es la que suscita en mayor grado esa estructura (55% de la población total, 40 respuestas), mientras que Examen apenas alcanza algunas respuestas (10% de la población total, 40

respuestas). Esto comprueba la segunda hipótesis de este trabajo: que la estructura MFS+Enunciado Empático es la estructura más recurrente en ambas poblaciones idiomáticas. Probablemente, la situación Tardanza propicia asignar la responsabilidad al antihéroe por la experiencia general (una tardanza frecuente no puede ser fruto del azar, sino que debe ser adjudicada a un individuo desorganizado); en cambio, la situación Examen no puede tener una única explicación: las razones para rechazar reprogramar un examen pasan, a veces, por condiciones institucionales o pueden evidenciar malas experiencias previas en los profesores.

En tercer lugar, en la respuesta a la QI, se pueden encontrar diferencias importantes. Primero, la longitud en promedio es diferente. A través de todas las situaciones, la población peruana muestra un promedio de 13.75 palabras por intervención; en cambio, la población española usa 11.1. Esto sugiere, como indica Placencia (1998), que hay una ligera tendencia a usar más palabras en la variedad hispanoamericana. Este hallazgo parece mostrar la tendencia de los hispanoamericanos de ser más deferenciales o de construir más discurso para atenuar la amenaza de usar estrategias de cortesía directa. No obstante, aunque esto es sugerente no es definitivo, pues solamente la cantidad de palabras no debe ser tomada como índice de complejidad. Segundo, la elección de las estrategias de cortesía es otro aspecto importante. De acuerdo con este estudio, la población peruana concibe los acontecimientos conflictivos con mayor gravedad, mientras que la población peninsular considera los mismos acontecimientos con menor severidad. En general, se ha explicado antes las diferencias entre hispanoamericanos y peninsulares sobre la base de su distancia social (Placencia 1998; Puga Larraín 1997), es decir, como una consecuencia de la estructura social

jerarquizada de la variedad hispanoamericana en contraste con la peninsular, más igualitaria. En este estudio, sin embargo, se ha enfatizado en la percepción del evento social. Los peruanos, en esta mirada de los datos, conciben los eventos sociales con más gravedad. Eso provoca elecciones variadas. Por ejemplo, los peninsulares usan marcadores no solidarios (MNS: *No pasa nada*), que no se detectan en la población peruana. Asimismo, los peruanos y los peninsulares responden con enunciados empáticos instructivos, pero los ejecutan de modo diferente. Los peruanos hacen una secuencia de instrucciones mientras los peninsulares realizan la instrucción a través de preguntas. Esta elección refleja la preconcepción social de mayor gravedad para los peruanos, como lo ratifica el MCQ que aplicamos.

Este estudio contribuye a la comprensión de cómo los hablantes nativos producen una QI y cuáles son las estrategias que usan para responder a una QI. Como se ha visto, la estructura de este acto de habla ha sido pobremente atendida. Por ello, la discusión de los hallazgos permitirá la elaboración de estrategias para la Lingüística Aplicada. Es decir, se pueden enseñar las particularidades de un acto de habla si se conoce cómo los hablantes nativos lo elaboran realmente. Otra de las futuras avenidas de investigación está en el recojo de datos en hablantes de español como segunda lengua. Como se ha mostrado en esta investigación, las preconcepciones sociales podrían determinar las estrategias de cortesía que escogen los hablantes. Este hecho social no es evidente para un hablante de español como segunda lengua. Es necesario determinar qué estrategias estos hablantes poseen y cuáles necesitan para dominar la queja indirecta.

REFERENCIAS

- Acuña Ferreira, Virginia (2004). Complaint stories in male contexts. The power of emotions. *Spanish in Context*, 1, 181-193.
- Boxer, Diana (1993a). Social distance and speech behavior: The case of indirect complaints. *Journal of Pragmatics*, 19, 103-125.
- Boxer, Diana (1993b). Complaints as positive strategies: What the learner needs to know. *TESOL Quarterly*, 27(2), 277-299.
- Bolívar, Adriana (2002). Los reclamos como actos de habla en español de Venezuela. En Placencia M.E & Bravo, D. (eds.), *Actos de habla y cortesía en español*. Munich, Germany: LINCOM Europa, pp. 37-53.
- Blackwell, Sarah (2010). Evaluation as a pragmatic act in Spanish film narrative. *Journal of Pragmatics*, 42, 2945-2963.
- Bou-Franch, Patricia & Nuria Lorenzo-Dus (2008). Natural versus elicited data in cross-cultural speech act realisation: The case of requests in Peninsular Spanish and British English. *Spanish in Context*, 5, 246 – 277.
- Brown, Penelope & Stephen Levinson (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- De los Heros, Susana (2001). *Discurso, identidad y género en el castellano peruano*. Lima: Fondo Editorial de la PUCP.
- De los Heros, Susana & Cecilia Montes (2008). Una primera aproximación al habla de contacto en dos peluquerías limeñas. *Oralia*, 11, 1

- Félix-Brasdefer, César (2007). Natural speech vs. elicited data: A comparison of natural and role play requests in Mexican Spanish. *Spanish in Context*, 4(2), 159-185.
- García, Carmen (2004). Reprimiendo y respondiendo a una reprimenda. Similitudes y diferencias entre peruanos y venezolanos. *Spanish in Context*, 1, 113-147.
- García, Carmen (2010). 'Cuenta conmigo': The expression of sympathy by Peruvian Spanish speakers. *Journal of Pragmatics*, 42, 408-425.
- García, Carmen y María Elena Placencia (2008). Formas, usos y funciones del habla de contacto en español. Introducción. *Oralia. Análisis del discurso oral*, 11, 9-28.
- Haverkate, Henz (1994). *La cortesía verbal. Estudio pragmlingüístico*. Madrid: Gredos
- Kasper, Gabriele (2000). Data Collection in Pragmatics Research. En Helen Spencer-Oatey (ed.) *Culturally Speaking: Managing Rapport Through Talk Across Cultures*. London: Continuum, pp 316-341.
- Leech, Geoffrey (1983). *Principles of pragmatics*. London: Longman.
- Márquez Reiter, Rosina (2002). A Contrastive Study of conventional indirectness in Spanish: Evidence from Peninsular and Uruguayan Spanish. *Pragmatics*, 12 (2), 135-151.
- Márquez Reiter, Rosina (2005). Complaint call to a caregiver service company: The case of *desahogo*. *Intercultural Pragmatics*, 2 (4), 481-513.
- Márquez Reiter, Rosina & María Elena Placencia (2005). *Spanish pragmatics*. New York: Palgrave.
- Olshtain, Elite y Liora Weinbach (1987). Complaints: A study of speech act behavior among native and non-native speakers of Hebrew. En J. Verschueren & M.

- Bertucelli-Papi (eds.), *The pragmatic perspective* (pp. 195-208). Amsterdam: Benjamins.
- Padilla Cruz, Manuel (2009). Complaints as rapport builders: A relevance-theoretic proposal. En *Applied Linguistics Now: Understanding Language and Mind*. Almería, España: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Almería, 1209-1222.
- Placencia, María Elena (1998). Pragmatic variation: Ecuadorian Spanish vs. Peninsular Spanish. *Spanish Applied Linguistics*, 2 (1), 71-106.
- Puga Larraín, Juana (1997). *La atenuación en el castellano de Chile: Un enfoque pragma-lingüístico*, Estudios iberoamericanos, Tirant Lo Blanch Libros: Universitat de València.
- Searle, John (1969) *Speech acts: An essay on the Philosophy of Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Salmani-Nodoushan, Mohammad (2007). Conversational strategies in Farsi complaints: The case of Iranian complainers. *Philologie im Netz*, 39, 20-37
- Spencer-Oatey, Helen (2002). Managing rapport in talk: Using rapport sensitive incidents to explore the motivational concerns underlying the management of relations. *Journal of Pragmatics*, 34, 529-545.
- Thompson, Geoff & Susan Hunston (2000). Evaluation: an introduction. En Hunston, Susan & Geoff Thompson (eds.). *Evaluation in text: Authorial Stance and the Construction of Discourse*. Oxford University Press: Oxford, pp. 1-27.
- Watts, Richard (2007). *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.

ANEXO 1

Datos sociolingüísticos de las poblaciones

POBLACIÓN PERUANA						
	SEXO	RANGO	ESTUDIOS	L2		PROFESIÓN
PE01	F	B	3	SÍ	inglés	Profesora de primaria
PE02	F	B	3	SÍ	inglés	Terapeuta
PE03	F	C	3	SÍ	ingles/italiano	Empleada
PE04	F	C	3	SÍ	francés/italiano	Enfermera
PE05	M	D	3	SÍ	francés	Auxiliar
PE06	M	C	3	SÍ	francés	Economista
PE07	F	C	3	SÍ	francés	Técnica en administracion de empresas
PE08	F	C	3	SÍ	inglés	Profesora de primaria
PE09	M	C	3	SÍ	inglés	Administrador de empresas
PE10	M	B	3	SÍ	inglés	Ingeniero industrial
PE11	F	B	2	SÍ	japonés	Obrera
PE12	M	C	3	SÍ	inglés	Estudiante
PE13	M	C	3	SÍ	inglés	Profesor
PE14	F	C	3	SÍ	inglés	Profesora de español
PE15	F	C	3			Comunicadora social
PE16	M	C	3	SÍ	inglés	Profesor
PE17	F	B	3	SÍ	inglés/francés	Profesora de español
PE18	M	B	3	SÍ	inglés/portugués	Profesor
PE19	M	C	3	SÍ	inglés/portugués	Empleado
PE20	F	B	3	SÍ	inglés	Asistente dental

SEXO	F=FEMENINO M=MASCULINO
-------------	---------------------------

ESTUDIOS	1=PRIMARIA 2=SECUNDARIA 3=SUPERIOR
-----------------	--

RANGO	B=<25 C=>25<35 D=>35
--------------	----------------------------

POBLACIÓN PENINSULAR						
	SEXO	RANGO	ESTUDIOS	L2		PROFESIÓN
SP01	M	B	3	SÍ	inglés/francés/ alemán	Arquitecto
SP02	M	B	3	SÍ	inglés/francés/ alemán	Ingeniero
SP03	M	B	3	SÍ	inglés/francés/ alemán	Ingeniero
SP04	F	B	3	NO		Maestro
SP05	M	C	3	SÍ	inglés	Profesor
SP06	M	B	3	SÍ	inglés	Profesor de español
SP07	F	B	3	SÍ	inglés	Profesora de español
SP08	M	B	3	SÍ	inglés	Profesor de instituto
SP09	F	C	3	SÍ	inglés	Administrativa
SP10	M	B	3	SÍ	inglés/italiano	Estudiante graduado
SP11	F	B	3	SÍ	francés/inglés/ valenciano	Adjunta a Dirección en Sistemas de Información
SP12	F	B	3	SÍ	inglés/italiano/ /francés/catalán	Profesora
SP13	F	A	3	SÍ	inglés	Estudiante graduada
SP14	M	C	3	SÍ	inglés	Economista
SP15	F	B	3	SÍ	inglés	Maestra
SP16	F	B	3	NO		Profesora de enseñanza
SP17	M	B	3	SÍ	inglés	Periodista
SP18	M	B	3	SÍ	inglés	
SP19	M	B	3	SÍ	inglés	Profesor
SP20	M	B	3	NO		Economista

SEXO	F=FEMENINO M=MASCULINO
-------------	---------------------------

ESTUDIOS	1=PRIMARIA 2=SECUNDARIA 3=SUPERIOR
-----------------	--

RANGO	B=<25 C=>25<35 D=>35
--------------	----------------------------

ANEXO 2

Cuestionario 1

Estamos estudiando el uso del español por hablantes nativos de español en distintos contextos y situaciones. Queremos saber cómo responden los hablantes nativos en las siguientes situaciones. Después de leer cada situación, escribe en el espacio en blanco lo que tú dirías. Muchas gracias por tu cooperación.

Ficha de información personal

Lugar de origen (Ciudad, País) _____

Lugar de residencia si es diferente al de origen: _____

Selecciona tu rango de edad:

a. 25 ó menos b. 26-35 c. 36-45 d. 46-55 e. 56-65
e. 66 ó más

Sexo: Masculino _____ Femenino _____

Estudios (seleccione el nivel más alto): Primario _____ Secundario _____
Superior/Universitario _____

¿Hablas una segunda lengua? _____ ¿Cuál(es)?

Profesión-Ocupación _____

*Situación 1

Estás en una parada de autobús esperando el de las 9:00 am, que lleva un retraso de 20 minutos. A tu lado hay una persona desconocida que también lleva esperando un buen tiempo. Empiezas a quejarte con esa persona del retraso. ¿Qué le dices?

Situación 2

Eres un estudiante universitario y llegas a tiempo a una de tus clases. El profesor se ha retrasado unos 15 minutos, y ésta no es la primera vez que esto ocurre. Uno de tus compañeros de clase te comenta “No creo que haya nada peor que alguien que no respete a sus estudiantes”. ¿Qué le respondes?

*Situación 3

Tu profesor es muy exigente. Ha dejado como lectura obligatoria 200 páginas para la clase siguiente. A ti te parece un buen profesor, pero la cantidad de lecturas te parece demasiado larga. Un(a) amigo(a) de tu clase te ve agobiado(a) contando las páginas. ¿Qué le dices tú para expresar tu frustración?

Situación 4

Estás caminando por el pasadizo/pasillo rumbo a una clase. Estás algo confundido(a) porque el profesor anunció un cambio de aula a través del correo electrónico. Un compañero se te acerca y comenta: ¿No te parece mal que el profesor haya cambiado el aula? ¿Qué le dices tú para expresar lo que sientes?

***Situación 5**

Es verano y estás en una fila de cuatro personas esperando para poder comprar unas entradas para el cine. La persona de la boletería/taquilla está tomando demasiado tiempo en atender a los clientes y la película está a punto de empezar. ¿Qué le dices al cliente de adelante para expresar tu fastidio?

Situación 6

Estás esperando en la consulta médica. En una conversación en la sala de espera una persona te comenta: “Qué injusto el profesor de mi hijo. No le ha dejado tomar su examen en otro día, a pesar de que está enfermo”. ¿Qué le dices tú?

ANEXO 3

Cuestionario 2

Completa el siguiente cuestionario sobre tus apreciaciones acerca de algunos acontecimientos sociales. Encierra en un círculo la opción que exprese tus creencias del modo más cercano.

(1) Acontecimiento social: Un fanático de un equipo de fútbol rompe uno de los vidrios/cristales de un automóvil/coche.

¿Qué grado de tolerancia te provoca este acontecimiento social?

- a. No lo toleraría en absoluto.
- b. Lo toleraría en circunstancias muy específicas.
- c. Lo toleraría a menudo.
- d. Lo toleraría siempre.

(2) Acontecimiento social: Un día, un profesor llega alrededor de diez minutos tarde a su clase.

¿Qué grado de tolerancia te provoca este acontecimiento social?

- a. No lo toleraría en absoluto.
- b. Lo toleraría en circunstancias muy específicas.
- c. Lo toleraría a menudo.
- d. Lo toleraría siempre.

(3) Acontecimiento social: Un compañero de trabajo llega a tu casa a cenar por primera vez y no lleva ningún postre ni ningún detalle para los anfitriones.

¿Qué grado de tolerancia te provoca este acontecimiento social?

- a. No lo toleraría en absoluto.
- b. Lo toleraría en circunstancias muy específicas.
- c. Lo toleraría a menudo.
- d. Lo toleraría siempre.

(4) Acontecimiento social: Un amigo íntimo llama a la casa a la 1 de la mañana cuando todos en casa ya duermen.

¿Qué grado de tolerancia te provoca este acontecimiento social?

- a. No lo toleraría en absoluto.
- b. Lo toleraría en circunstancias muy específicas.
- c. Lo toleraría a menudo.
- d. Lo toleraría siempre.

(5) Acontecimiento social: Un profesor hace un cambio de aula de último momento por correo electrónico.

¿Qué grado de tolerancia te provoca este acontecimiento social?

- a. No lo toleraría en absoluto.
- b. Lo toleraría en circunstancias muy específicas.
- c. Lo toleraría a menudo.
- d. Lo toleraría siempre.

(6) Acontecimiento social: Un profesor se rehúsa a darle una oportunidad de recuperar un examen a un alumno que ha faltado por estar enfermo.

¿Qué grado de tolerancia te provoca este acontecimiento social?

- a. No lo toleraría en absoluto.
- b. Lo toleraría en circunstancias muy específicas.
- c. Lo toleraría a menudo.
- d. Lo toleraría siempre.

ANEXO 4

Lista 1: Los componentes en la QI según las respuestas de los participantes peruanos al DCT

Participantes	Situación 1 Autobús	Situación 3 Lectura excesiva	Situación 5 Fila en el cine
PE01M	A1 Bh	A2 Ba1 Cc	A1 Be
PE02M	A2 Ba2 Bd Cc	Ba1 Cc Cc	Ca Bd
PE03M	Cb	NC	Bd
PE04M	Ba2 A2 Cc	Ca Cc	Ca Bd
PE05H	Ba1 Bh	Cc	Bd
PE06H	Ba2 Bh	Cc	Bd Cc
PE07M	Ba2 Bh	Bd	NC
PE08M	A2 Cb Ba1 Ba2	Ca	Ca+Be
PE09H	Cc	Cb	Ca
PE10H	(A2+Ba2)	Ba1 Bh	Ca
PE11M	(Ba2+A2) Ba2	Ca Cc	Ca Cc
PE12H	Cc	Ca	Ca
PE13H	Ba2	Cc	Bd
PE14M	Ba2 Ba2	Ca	Ca Ba2
PE15M	Ca A2 A2	Cc	Ca
PE16H	Ca	Cc	Cc
PE17M	A2 Cb Ba1 Ba2 Ba2	A2 Ba2 Cb	Ca Cc Bd
PE18H	Cc	Ca Cc	Ca
PE19H	A2 Ca	Be	Ca+Be
PE20M	Bh Bh	A2 Cb	NC

+ : fusión⁷ ; NC= no confrontacional

⁷ He llamado *fusión* al hecho de que un solo enunciado muestra características de dos componentes diferentes. Por ejemplo, *Tanto se demora...qué habrá pasado ¿no?* (PE11M, Autobús) inicia con un exhortativo que, a la vez, es una llamada.

ANEXO 5

Lista 2: Los componentes en la QI según las respuestas de los participantes españoles al DCT

Participantes	Situación 1 Autobús	Situación 3 Lectura excesiva	Situación 5 Fila en el cine
SP01H	Ba2 Cb Bh	Ca Cc	A2 Bd Ba1
SP02H	Cc	Ca	Ca
SP03H	Cb Cc	Ca	Ca A2
SP04M	A2 Ba1	No confrontacional	Bd
SP05H	A1 Ba2 Cb	A2 A1 Cc Cc Bh	A2 Ba1 Ca Cb
SP06H	Cc	Ca A2	Ca
SP07M	Ba1 A2	Cc	A2 Cc Ba1 Cb
SP08H	A2 Cc	Cc	Ca A2 Cc
SP09M	A2 Cc	A2 A1 Cc	A2 Cc
SP10H	Ba2 Cc	Ca	Cc
SP11M	Cc	Ca Bd Bh	No confrontacional
SP12M	Bd	Ca	No confrontacional
SP13M	A2 Cc	Cb Ca	Ca Cc
SP14H	Cc Cc	Cc	Ca Cc
SP15M	Cc Cb	Cc	Ca Cc
SP16M	Ba2 Ba2	Cc Cb	Ba1 Ca
SP17H	Cc	Ca	Ca
SP18H	Ba2	Cb Cc	Cb
SP19H	Bd Cc	Cc	Cc Cc
SP20H	Ba1	Cc	Ca