



**VNiVERSIDAD  
D SALAMANCA**

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL

**FACULTAD DE FILOLOGÍA**

**DEPARTAMENTO DE LENGUA ESPAÑOLA**

**TESIS DOCTORAL**

***LO CORTÉS NO QUITA LO VALIENTE, UNA COMPARACIÓN DE  
LA CORTESÍA EN QUITO Y SALAMANCA***

**Autora: IMELDA RODRÍGUEZ ANDRADE**

**Director de tesis:**

**Doctor Jesús Fernández González**

**SALAMANCA 2018**

*A mi amada familia*

## AGRADECIMIENTOS

Quisiera agradecer a las personas e instituciones que hicieron posible que lograra esta meta tan difícil. Primero que nada, a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sin cuyo apoyo nunca lo habría logrado. En segundo lugar, un sincero agradecimiento a la Universidad de Salamanca, que me dio la oportunidad de estudiar en una de las instituciones más renombradas de España y de Europa. Como no podía ser de otra manera, a mi director, Jesús Fernández, sin cuya paciencia y guía no habría culminado este trabajo. Vaya mi agradecimiento, también, a mi gran amigo y compañero, Manuel López, un gran español, por ser un gran amigo de mis hijos y por su compañía en una nueva ciudad. No podría dejar de mencionar a los estudiantes de la PUCE y de la USAL que ocuparon mucho de su valioso tiempo para responder los cuestionarios. Y, por último, no por eso menos importante, al Banco de Santander, que con su programa de becas para alumnos internacionales, me consideró merecedora de una importante ayuda económica.

A todos y cada uno de ellos, mi profunda gratitud.

“TO BE COURTEOUS DOES NOT MEAN YOU ARE NOT COUREAGEOUS”,  
A RESEARCH OF THE EXPRESSION OF COURTESY IN SALAMANCA AND  
QUITO

SELFISHNESS INSPIRES SUCH HORROR  
THAT WE HAVE INVENTED COURTESY TO HIDE IT.  
(SCHOPENHAUER)

**ABSTRACT**

Politeness is one of the fundamental pillars of human communication. The way we ask for information, or for things to be done, the way we thank, greet, and address others, etc. denotes not only our level of education, but also our own language and culture. All languages, without exception, have within themselves resources that are used to please people around us, or to protect the image of people who emit them.

We have no doubt that the role of politeness is to promote a civilized and friendly coexistence with our peers. It does not matter if it is sincere or not, it acts as a kind of safety valve in any situation.

Brown and Levinson (1987) distinguish two types of politeness: positive and negative. The first has to do with the positive image that the speaker has of himself and that waits to be respected and accepted by others. The second refers to the desire of each individual that his / her actions are not blocked by others.

In this research we will analyze six aspects of courtesy: requests, apologies, responses to compliments, criticisms, speaking in turn, and interpersonal space.

Regarding orders, which are the central theme of this investigation, indirect strategies would go into what is considered negative courtesy. On the contrary, the direct ones correspond to positive politeness.

Haverkate (1994) points out that social interaction, in general, and verbal interaction, in particular, require that positive and negative images be respected by developing appropriate courtesy strategies. Also, it considers convenient a substitution of terms: solidarity instead of positive courtesy and distance instead of negative courtesy.

These new terms would make us understand that when we are direct we put ourselves in the place of the other, at their same level. On the other hand, those who are indirect are distant from their interlocutor; this would not mean we are superior, or inferior, but that we are limiting confidence. According to Haverkate (1994), an important part of the cultures of the world would be divided into these two classes. A lot of studies show that some cultures have a preference for the expression of courtesy of solidarity, while others give specific value to the expression of courtesy of distance. That would imply that similar cultures would use the same courtesy strategies. Apparently, that would be true. Let's not forget that language and culture are strongly related. But, can we say that South Africans and Canadians, because they share the same language, share culture? Can we speak of a single Anglo-Saxon culture? Is it legitimate to put all English users in the same cultural bag? Similarly, would it be valid to believe in the uniqueness of the Hispanic culture - Spanish and Hispanic Americans with the same beliefs, behaviors, etc.?

Definitely not. The use of courtesy in Spanish is not homogeneous. Although the language, internally, has the same linguistic resources, Peninsular Spanish and American Spanish differ when put into practice. Seen in that way, Spaniards and Hispanic Americans should use different strategies when expressing politeness. Apparently, Spaniards have characteristics of positive, or solidarity, courtesy. They are more direct

when ordering, for example. A large number of Latin Americans, on the other hand, would use negative courtesy; we are more distant, or indirect. This work will try to dismantle, or ratify, the idea that Latin Americans use different strategies of courtesy than Spaniards.

Of course, it is necessary to make it very clear that when we say Spain and Latin America, in this case, we are referring to a small sector of Spain: Salamanca; and to a tiny sector of Hispanoamerica: Ecuador, more specifically, Quito. And much more specifically, students from USAL (University of Salamanca) and PUCE (Pontificia Universidad Católica del Ecuador).

The meaning of this investigation is not, under any circumstance, to show the courtesy / discourtesy of one of the two groups, it is rather to find what joins us, rather than what separates us. While it is true, from some perspectives, especially the Anglo-Saxon side, to consider negative courtesy as more courteous, from any point of view that is the thinking that guides this study.

Based on some studies, it has been concluded that in Mediterranean cultures: Greek, Spanish, Italian, etc. positive politeness predominates. On the contrary, in the Anglo-Saxon cultures the negative prevails, as in some Latin American sectors.

Before all this, it is worth asking: how valid is it to make a comparative study of verbal courtesy among users of the same language? We think it is very relevant. It is necessary to continue discovering our similarities and differences in order to become closer. Studies like this help us understand each other better and, above all, to accept others more.

Although the majority of this investigation covers the responses to requests, we have also taken care to include other aspects of courtesy, such as proxemics, responses to compliments, criticism and apologies.

KEY WORDS: COURTESY, FACE THREATENING ACTS, POSITIVE COURTESY, NEGATIVE COURTESY, RESPONSES TO THE FULFILLMENT, CRITICISMS, PROXEMICS, TRUST.

## "LO CORTES NO QUITA LO VALIENTE", UNA INVESTIGACIÓN DE LA EXPRESIÓN DE LA CORTESÍA EN SALAMANCA Y EN QUITO

*El egoísmo inspira tal horror  
que hemos inventado la cortesía para esconderlo.  
(Schopenhauer)*

### ABSTRACT

La cortesía es uno de los pilares fundamentales de la comunicación humana. La forma en la que preguntamos, pedimos cosas, agradecemos, saludamos, nos dirigimos a los demás, etc. denotan no sólo nuestro grado de educación, sino también rasgos propios de nuestra lengua y de nuestra cultura. Las lenguas, todas, sin excepción, tienen, dentro de sí recursos que se usan para agradar al otro, o para proteger la imagen del que las emite. No nos cabe duda de que el rol de la cortesía es promover una convivencia civilizada y amable con nuestros congéneres. No importa si esa cortesía es falsa o sincera, actúa como una especie de válvula de seguridad en cualquier situación.

Brown y Levinson (1987) distinguen dos tipos de cortesía: positiva y cortesía negativa. La primera tiene que ver con la imagen positiva que el hablante tiene de sí mismo y que aspira que sea respetada y aceptada por los demás. La segunda, en cambio, se refiere al deseo de cada individuo de que sus actos no se vean impedidos por otros. En esta investigación se van a analizar 6 aspectos de la cortesía: los pedidos, las disculpas, las respuestas al cumplido, las críticas, el turno de palabra y el espacio interpersonal. Con respecto al tema de los pedidos, que es el tema central esta investigación, las estrategias indirectas entrarían en lo que se considera cortesía negativa. Por el contrario, las directas se corresponden con la cortesía positiva.

Haverkate (1994) señala que la interacción social, en general, y la verbal, en especial, exigen que las imágenes positiva y negativa sean respetadas desarrollando apropiadas estrategias de cortesía. Asimismo, considera conveniente una sustitución de términos: *solidaridad* en lugar de cortesía positiva y *distanciamiento* en lugar de cortesía negativa. Estos nuevos términos nos darían a entender que cuando somos directos nos ponemos en el lugar del otro, a su mismo nivel. Por otro lado, los que son indirectos se alejan de su interlocutor, esto no significaría creerse superior, o inferior, solamente limita la confianza. De acuerdo a Haverkate (1994), al menos parte de las culturas del mundo se dividirían en esas dos clases. Teniendo como base el criterio de que los representantes de unas culturas muestran preferencia por la expresión de cortesía de solidaridad, en tanto que los representantes de otras conceden valor específico a la expresión de cortesía de distanciamiento. Eso querría decir que culturas similares usarían las mismas estrategias de cortesía. Al parecer, eso se cumpliría. No olvidemos que lengua y cultura están fuertemente relacionadas. Pero, ¿podríamos decir que los sudafricanos y los canadienses, por compartir una misma lengua, comparten cultura?, ¿podemos hablar de una única cultura anglosajona? ¿Es legítimo poner a todos los usuarios del inglés en un mismo saco cultural? De igual modo, ¿sería válido creer en la unicidad de la cultura hispana? Españoles e hispanoamericanos con las mismas creencias, comportamientos, etc.

Definitivamente no. El uso de la cortesía en español no es homogéneo. Aunque la lengua, internamente, tiene los mismos recursos lingüísticos, el español peninsular y el español americano se diferencian al momento de ponerlos en práctica. Visto de ese modo, españoles e hispanoamericanos deberíamos usar diferentes estrategias al momento de expresar cortesía. Aparentemente, los españoles poseen características de cortesía positiva, o solidaria. Son más directos al momento de hacer pedidos, por ejemplo. Un gran número de latinoamericanos, por el contrario, usaría cortesía negativa, somos más

distantes, o indirectos. Este trabajo tratará de desmontar, o ratificar, la idea de que los latinoamericanos usamos diferentes estrategias de cortesía que los españoles.

Eso sí, es necesario dejar muy claro que al decir España e Hispanoamérica, en este caso, nos estamos refiriendo a un sector minúsculo de España: Salamanca; y a un sector ínfimo de Hispanoamérica: Ecuador, más concretamente, Quito. Y mucho más específicamente, estudiantes de la USAL (Universidad de Salamanca) y de la PUCE (Pontificia Universidad Católica del Ecuador). El sentido de esta investigación no es de ninguna manera mostrar la cortesía/descortesía de uno de los dos grupos, se trata más bien de encontrar lo que nos une, más que lo que nos separa. Si bien es cierto, desde algunos sectores, sobre todo, el lado anglosajón, siempre se ha considerado la cortesía negativa como más cortés, (valga la redundancia), desde ningún punto de vista ese es el pensamiento que guía este estudio.

Basándose en algunos estudios, se ha llegado a la conclusión de que en las culturas mediterráneas: griega, española, italiana, etc. predomina la cortesía positiva. Por el contrario, en las culturas anglosajonas predomina la negativa, al igual que en algunos sectores latinoamericanos. Ante todo esto, vale preguntarnos ¿cuán válido es hacer un estudio comparativo de cortesía verbal entre usuarios de la misma lengua? Nos parece que es muy relevante. Es necesario seguimos descubriendo y acercando. Estudios como este nos ayudan a entendernos mejor y, sobre todo, a aceptarnos más.

Si bien el tratamiento del pedido abarca casi la totalidad de esta investigación, también nos hemos ocupado de incluir otros aspectos de la cortesía, como son la prosémica, la respuesta al cumplido, la crítica y las disculpas.

**PALABRAS CLAVE:** CORTESÍA, RELEVANCIA, ACTOS CONTRA LA IMAGEN, CORTESÍA POSITIVA, CORTESÍA NEGATIVA, PROXÉMICA, CONFIANZA.

## ÍNDICE

Abstract en inglés	I
Abstract en español	V
Índice	VIII
Índice de tablas	XIII
Índice de figuras	XIV

## PARTE 1 INTRODUCCIÓN

<b>1.0. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
1.1. Justificación	1
1.2. Hipótesis	6
1.3. Objetivos	7
1.4. Estado de la cuestión	8
1.5. Un nuevo mundo, una nueva lengua	9
1.6. Ecuador, señas particulares	12
1.7. El español andino	12
1.8. El español de las tierras bajas del Ecuador	17

## PARTE 2 MARCO METODOLÓGICO

<b>2. Marco Teórico</b>	<b>22</b>
-------------------------	-----------

2.1.	¿Por qué no te callas?! ¡Sobre la importancia de ser corteses!	23
2.2.	¿Qué es la cortesía?	26
2.3.	¡Ajuste, Ajuste! O de la necesidad de respetar el espacio del otro	29
2.4.	Sobre la importancia de preservar la imagen y los actos que la amenazan	30
2.5.	¿Cómo hacer cosas con palabras?	34
2.5.1.	¿Qué es la pragmática? Teóricos imprescindibles	34
2.5.2.	Teoría de los actos del habla de Austin y Searle	35
2.6.	El Principio cooperativo de Grice	38
2.7.	Teoría de la cortesía de Brown y Levinson	39
2.8.	Teoría de la relevancia de Sperber y Wilson	41
2.9.	El Poder y la Distancia Social	44
<b>3.</b>	<b>Algunas diferencias en el acto de habla de la petición</b>	<b>45</b>
3.1.	Tipos de peticiones	47
3.2.	Las disculpas, una cuestión de urbanidad	51
3.2.1.	¿Cómo pedimos disculpas? O de las estrategias para subsanar la ofensa	53
3.2.2.	¿Es el cortés quien más veces pide perdón?	57
3.2.3.	Las disculpas en el mundo español: Érase un rey que cazaba elefantes	60
3.3.	Los cumplidos, una estrategia universal	63
3.3.1.	Los cumplidos y el relativismo cultural: Lo que en Francia esta normal	

Está mal en la China	66
3.3.2. Los cumplidos y la falsa cortesía	68
3.3.3. Respuestas a cumplidos	70
3.3.4. Tipos de cumplidos	73
3.4. Pragmática del español	75
 <b>PARTE 4 METODOLOGÍA</b>	
<b>4. Metodología</b>	90
4.1. El cuestionario y la gran frustración	90
4.2. El contenido del cuestionario	99
4.3. Los informantes	103
4.4. Elaboración de los cuestionarios	107
4.5. Selección de situaciones y preguntas	108
4.6. Problemas con la administración de cuestionarios	108
 <b>PARTE 5 ANÁLISIS DE DATOS</b>	
<b>5. Análisis de los datos e interpretación de los resultados</b>	109
<b>5.1. Análisis de los datos por procedencia</b>	
5.1.2. Pedidos: Estrategias directas e indirectas	111
5.1.3. Crítica sarcástica, agresiva y atenuada	137
5.1.4. Respuestas al cumplido	150

5.1.5. Disculpas	164
5.1.6. Proxémica (situaciones 19, 22, 23)	181
<b>5.2. Análisis por género</b>	<b>200</b>
5.2.1 Pedidos	200
5.2.2. Criticas	233
5.2.3 Respuestas al cumplido	243
5.2.4. Disculpas	251
5.2.5 Proxémica	281
5.2.6 Proxémica al hablar	291
5.2.7. Turnos de palabra	298
<b>5.3. Análisis por edad</b>	<b>305</b>
5.3.1 Pedidos	305
5.3.2 Crítica	336
5.3.3. Respuestas al cumplido	349
5.3.4 Disculpas	368
5.3.5. Proxémica	388
5.3.6 Proxémica al hablar	397
5.3.7. Turnos de palabra	404
<b>5.4. Análisis por nivel de estudios</b>	<b>414</b>

5.4.1. Pedidos	414
5.4.2. Críticas	446
5.4.3. Respuesta	460
5.4.4. Disculpas	478
5.4.5. Proxémica	497
5.4.6. Proxémica al hablar	497
5.4.7 Turnos de palabra	497

## **PARTE 6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

<b>6. Conclusiones y recomendaciones</b>	519
--	-----

<b>Bibliografía</b>	522
---------------------	-----

### **Anexos**

Anexo I: Primera Encuesta Quito	519
---------------------------------	-----

Anexo II: Primera Encuesta Salamanca	535
--------------------------------------	-----

Anexo III: Nueva Encuesta Quito	551
---------------------------------	-----

Anexo IV: Nueva Encuesta Salamanca	558
------------------------------------	-----

Anexo V: Tablas Cruzadas	565
--------------------------	-----

### **Índice de tablas**

Tabla 1: Verbos performativos de Austin	35
---	----

Tabla 2: Verbos ilocutivos de Searle	37
--------------------------------------	----

Tabla 3: Componentes del acto de disculpa y modelo lingüístico discursivo	55
---	----

Tabla 4: Máximas de Grice	68
Tabla 5: Clasificación de respuestas a los cumplidos empleados por los hablantes de inglés americano de Pomerantz	70
Tabla 6: Situación 14 de la primera encuesta realizada en Quito	91
Tabla 7: Situación 14 de la primera encuesta realizada en Salamanca	91
Tabla 8: Situación 14 de la segunda encuesta	92
Tabla 9: Situación 15 de la primera encuesta realizada en Quito	92
Tabla 10: Situación 15 de la primera encuesta realizada en Salamanca	93
Tabla 11: Situación 7 de la primera segunda encuesta realizada en Quito	93
Tabla 12: Situación 21 de la primera encuesta realizada en Quito	94
Tabla 13: Situación 21 de la primera encuesta realizada en Salamanca	94
Tabla 14: Situación 3 de la primera encuesta realizada en Quito	94
Tabla 15: Situación 3 de la primera encuesta realizada en Quito	95
Tabla 16: Situación 21 de la segunda encuesta realizada en Quito	95
Tabla 17: Situación 4 de la segunda encuesta realizada en Salamanca	96
Tabla 18: Estrategias de petición	100

### **Índice de figuras**

Figura 1: Distribución de informantes por nacionalidad en Salamanca	102
Figura 2: Distribución de informantes por nivel de estudios y sexo en Salamanca	103
Figura 3: Distribución de informantes por edad en Salamanca	103
Figura 4: Distribución de informantes por nacionalidad en Quito	104
Figura 5: Distribución de informantes por nivel de estudio en Quito	104
Figura 6: Distribución de informantes por edad en Quito	105
Figura 7: Distribución de informantes por sexo en Quito	105
Figura 8: Situación 1A PUCE	111
Figura 9: Situación 1A USAL	111
Figura 10: Situación 1B PUCE	112
Figura 11: Situación 1B USAL	112

Figura 12: Situación 2A PUCE	114
Figura 13: Situación 2A USAL	114
Figura 14: Situación 2B PUCE	115
Figura 15: Situación 2B USAL	115
Figura 16: Situación 3A PUCE	116
Figura 17: Situación 3A USAL	117
Figura 18: Situación 3B PUCE	117
Figura 19: Situación 3B USAL	118
Figura 20: Situación 4A PUCE	119
Figura 21: Situación 4A USAL	120
Figura 22: Situación 4B PUCE	120
Figura 23: Situación 4B USAL	121
Figura 24: Situación 4C PUCE	121
Figura 25: Situación 4C USAL	122
Figura 26: Situación 5A PUCE	123
Figura 27: Situación 5A USAL	124
Figura 28: Situación 5B PUCE	124
Figura 29: Situación 5B USAL	125
Figura 30: Situación 5C PUCE	125
Figura 31: Situación 5C USAL	126
Figura 32: Situación 6A PUCE	127
Figura 33: Situación 6A USAL	127
Figura 34: Situación 6B PUCE	128
Figura 35: Situación 6B USAL	128
Figura 36: Situación 7A PUCE	130
Figura 37: Situación 7A USAL	130
Figura 38: Situación 7B PUCE	131
Figura 39: Situación 7B USAL	131
Figura 40: Situación 8A PUCE	133

Figura 41: Situación 8A USAL	133
Figura 42: Situación 8B PUCE	134
Figura 43: Situación 8B USAL	134
Figura 44: Situación 9A PUCE	136
Figura 45: Situación 9A USAL	136
Figura 46: Situación 9B PUCE	137
Figura 47: Situación 9B PUCE	137
Figura 48: Situación 10A PUCE	140
Figura 49: Situación 10A USAL	140
Figura 50: Situación 10B PUCE	141
Figura 51: Situación 10B USAL	141
Figura 52: Situación 10C PUCE	142
Figura 53: Situación 10C USAL	142
Figura 54: Situación 11A PUCE	144
Figura 55: Situación 11A USAL	144
Figura 56: Situación 11B PUCE	145
Figura 57: Situación 11B USAL	145
Figura 58: Situación 11C PUCE	146
Figura 59: Situación 11C USAL	146
Figura 60: Situación 12A PUCE	148
Figura 61: Situación 12A USAL	149
Figura 62: Situación 12B PUCE	149
Figura 63: Situación 12B USAL	150
Figura 64: Situación 12C PUCE	150
Figura 65: Situación 12C USAL	151
Figura 66: Situación 13A PUCE	152
Figura 67: Situación 13A USAL	153
Figura 68: Situación 13B PUCE	153
Figura 69: Situación 13B USAL	154

Figura 70: Situación 13C PUCE	154
Figura 71: Situación 13C USAL	155
Figura 72: Situación 13D PUCE	155
Figura 73: Situación 13D USAL	155
Figura 74: Situación 14A PUCE	157
Figura 75: Situación 14A USAL	158
Figura 76: Situación 14B PUCE	158
Figura 77: Situación 14B USAL	159
Figura 78: Situación 14C PUCE	159
Figura 79: Situación 14C USAL	160
Figura 80: Situación 15A PUCE	161
Figura 81: Situación 15A USAL	162
Figura 82: Situación 15B PUCE	162
Figura 83: Situación 15B USAL	163
Figura 84: Situación 15C PUCE	163
Figura 85: Situación 15C USAL	164
Figura 86: Situación 15D PUCE	164
Figura 87: Situación 15D USAL	165
Figura 88: Situación 16A PUCE	167
Figura 89: Situación 16A USAL	167
Figura 90: Situación 16B PUCE	168
Figura 91: Situación 16B USAL	168
Figura 92: Situación 16C PUCE	169
Figura 93: Situación 16C USAL	169
Figura 94: Situación 16D PUCE	170
Figura 95: Situación 16D USAL	170
Figura 96: Situación 17A PUCE	172
Figura 97: Situación 17A USAL	172
Figura 98: Situación 17B PUCE	173

Figura 99: Situación 17B USAL	173
Figura 100: Situación 17C PUCE	174
Figura 101: Situación 17C USAL	174
Figura 102: Situación 17D PUCE	175
Figura 103: Situación 17D USAL	175
Figura 104: Situación 18A PUCE	177
Figura 105: Situación 18A USAL	177
Figura 106: Situación 18B PUCE	178
Figura 107: Situación 18B USAL	178
Figura 108: Situación 18C PUCE	179
Figura 109: Situación 18C USAL	179
Figura 110: Situación 18D PUCE	180
Figura 111: Situación 18D USAL	180
Figura 112: Situación 19A PUCE	183
Figura 113: Situación 19A USAL	183
Figura 114: Situación 19B PUCE	184
Figura 115: Situación 19B USAL	184
Figura 116: Situación 22A PUCE	185
Figura 117: Situación 22A USAL	186
Figura 118: Situación 22B PUCE	186
Figura 119: Situación 22B USAL	187
Figura 120: Situación 23A PUCE	188
Figura 121: Situación 23A USAL	188
Figura 122: Situación 23B PUCE	189
Figura 123: Situación 23B USAL	189
Figura 124: Situación 20A PUCE	191
Figura 125: Situación 20A USAL	192
Figura 126: Situación 20B PUCE	192
Figura 127: Situación 20B USAL	193

Figura 128: Situación 21A PUCE	194
Figura 129: Situación 21A USAL	194
Figura 130: Situación 21B PUCE	195
Figura 131: Situación 21B USAL	195
Figura 132: Situación 24A PUCE	197
Figura 133: Situación 24A USAL	197
Figura 134: Situación 24B PUCE	198
Figura 135: Situación 24B USAL	198
Figura 136: Situación 25A PUCE	199
Figura 137: Situación 25A USAL	200
Figura 138: Situación 25B PUCE	200
Figura 139: Situación 25B USAL	201

## **1.0 INTRODUCCIÓN**

### **1.1 JUSTIFICACIÓN**

Hace 25 años, como estudiante de Lingüística Aplicada, tomé un curso de Fundamentos de la Pragmática. Desde entonces, mi interés en ella ha sido constante. En un Máster de Literatura Hispanoamericana, que hice hace algún tiempo, el título de mi memoria fin de máster llevaba por título “Un análisis pragmalingüístico de tres novelas ecuatorianas”. Cuando decidí hacer el doctorado, al enviar una propuesta de tema de investigación, me decanté por el tema de la cortesía.

En este transitar, más o menos largo, por el sendero pragmático, autores como, Austin, Leech, Searle, Grice, Brown, Levinson, Sperber, Wilson, Pratt, Van Dik, Haverkate, entre otros, se convirtieron en mis compañeros constantes.

Por otro lado, el ser latinoamericana y el haber vivido en España, durante algún tiempo, hicieron que me planteara “desmitificar” algunas ideas en cuanto a la “descortesía española” y a la “cortesía latinoamericana”. Utilizo el término “desmitificar”, cuando en realidad debería usar una palabra inexistente: “destopicalizar”, ya que, en ambos mundos hispanos, el peninsular y el americano, estamos llenos de tópicos, más que de mitos, sobre el otro.

Se han hecho algunos estudios pragmáticos contrastivos entre el español peninsular y el español americano: mexicano, venezolano, argentino..., pero ninguno sobre el español ecuatoriano, respecto del peninsular, valga la aclaración.

Es importante recalcar, aunque parezca innecesario, que el español americano no es homogéneo, que el contacto con cientos de lenguas amerindias, y otras lenguas

europeas: el italiano (en el Cono Sur), el inglés (en Norteamérica) configuró un crisol de dialectos, casi lenguas diferentes, en el Nuevo Mundo.

Cuando los españoles llegaron a América, trajeron consigo su lengua, su cultura, su religión, sus genes, sus animales, sus plantas, sus valores, etc. Todos estos factores influyeron en la raza, lengua y cultura que estaban por nacer. En ese nuevo mundo, se iría moldeando toda una amalgama de diferentes valores y pensamientos. Esos nuevos valores y pensamientos dieron origen a una nueva forma de expresión de la lengua. El español de América, desde México hasta Chile, pasando por el Caribe, fue surgiendo con distintos matices, distintos sonidos y distintas visiones.

Esta “nueva lengua”, si así la podemos llamar, fue desarrollando su propia “personalidad”, no solo en aspectos morfosintácticos, fonéticos, léxicos, semánticos, etc., sino también pragmáticos. Las lenguas con las que convivió la lengua ibérica: guaraní, quechua, aymara, náhuatl, maya-quiché, etc. por nombrar solo algunas, las más conocidas, y que perviven hasta hoy, fueron añadiendo mucha riqueza a la lengua de los conquistadores.

Bastante se ha hablado de los distintos rumbos que tomaron ambas lenguas. Digo ambas lenguas, porque muchos así lo consideran. El español peninsular y el español americano, si bien son casi idénticos, también tienen peculiaridades que los hacen tener una gran individualidad. Una metáfora válida para describir el fenómeno podría ser la de unos siameses. Pero estos siameses, a diferencia de otros, que al separarse murieron – el español en Filipinas, por ejemplo- sobrevivieron exitosamente a la separación. Cada uno creció fuerte e independiente. Ambos son vitales y exitosos, lingüística y culturalmente hablando. Tanto en el español peninsular como en el americano se observa una gran variedad de dialectos, que lejos de “empobrecer” la lengua como algunos pensarían, la

han enriquecido, quizá como a ninguna otra lengua sobre la tierra. Así mismo, los dos tienen a su haber grandes novelistas, poetas y ensayistas.

Estos 500 años de vivir juntos, y separados, lograron un gran desarrollo lingüístico, equiparable, en grandeza, a lo que el latín hiciera en su momento. El español es la primera lengua por previsión de crecimiento en el mundo. Es la segunda lengua más hablada después del chino mandarín. Así mismo, es la segunda lengua más estudiada y la tercera más utilizada en internet. Tampoco vale olvidar que el español americano y el peninsular, entre ambos, suman once Premios Nobel de Literatura.

Si bien, como hemos dicho antes, el español peninsular y el americano son casi idénticos, pero a la vez con una gran individualidad, entonces tocaría preguntarnos ¿qué tienen de diferente estas dos “lenguas”?, ¿qué las une?, ¿qué las separa?, ¿qué estrategias de cortesía prefieren los peninsulares?, ¿cuáles los latinoamericanos?...

Hay muchas preguntas, afortunadamente, casi todas con respuestas. Existen abundantes estudios comparativos: diacrónicos y sincrónicos. Análisis contrastivos desde todas las ramas de la lengua: la sintaxis, la semántica, la fonología, la sociolingüística y la morfología. Quizá, uno de los campos donde se ha trabajado menos es en el campo de la pragmática, aunque, últimamente, han sido más frecuentes trabajos hechos al respecto. Aspectos pragmáticos como la cortesía, el sarcasmo, la ironía, el doble sentido, el humor, la entonación, etc. son expresados de manera muy diferente a ambos lados del charco.

Un ecuatoriano viviendo en España, o un español viviendo en Ecuador, se encontrará con algunas diferencias lingüísticas, sociolingüísticas, o pragmáticas, que, desde luego, no interferirán en la comprensión, casi total, del mensaje, pero que harían que, de cierto modo, uno de los dos se sintiera fastidiado, molesto, incómodo... por algunas diferencias al momento de expresar ciertas funciones.

Un ecuatoriano podría parecer excesivamente dulce a un español. Casi artificial, muy “formulado” –no espontáneo-, el momento de hacer un pedido, rechazar una orden, agradecer por algo, etc. Por otro lado, un español podría parecerle muy tosco, directo, mandón... a un ecuatoriano. ¿Por qué se dan estas apreciaciones? ¿Hay algo de verdad en ellas? ¿Son prejuicios de un lado? ¿Estereotipos del otro lado? ¿Qué hay detrás de estas formas diferentes de expresión? ¿Tiene algo que ver la historia común de ambos?, ¿el opresor y el oprimido? Algunos piensan que sí. Desde la óptica latinoamericana siempre se ha hablado del conquistador y el conquistado. Trescientos años de colonialismo forjaron ese marco institucional que configuró dos roles: mandar y obedecer. Ser respetuoso con su amo. Aún hoy, los indígenas ecuatorianos llaman a sus jefes, dueños de haciendas: “amito patrón”. Un gran número de personas siempre dice “Dios le pague” para dar las gracias. El uso de diminutivos, las órdenes atenuadas (indirectas), dar gracias por todo, el uso de usted... nos hacen ver como excesivamente corteses, casi serviles.

Doscientos años de independencia no han logrado romper ese yugo. Todavía hay un comportamiento colonialista en el español latinoamericano. Un respeto excesivo a las jerarquías, sean estas del ámbito laboral, familiar, educativo, etc. También se dice que el contacto con el quechua configuró esa “dulzura”. Esta teoría tiene menos adeptos. Si bien la influencia del quechua es innegable, no está probado que el quechua tenga más rasgos de cortesía que el español. Lo que sí vamos a ver es que hay formas híbridas de imperativo que se usan para ser menos directos: Dar (conjugado + gerundio) “dame poniendo la mesa”, “dame abriendo la ventana”: abre la ventana; pon la mesa. Son fórmulas más favorecidas para dar órdenes.

“No seas malita”, “sé buenita” son marcadores discursivos que nunca oíríamos en España. “No seas malita, dame poniendo la mesa”. “Sé buenita, dame poniendo la mesa”.

Como se mencionó anteriormente, nos enfocaremos en las diferencias y similitudes en la forma en que expresamos la cortesía dos comunidades hispanohablantes en lugares distantes del mundo: España (Salamanca) y América Latina (Quito). Entonces, tratemos de definirla.

¿Qué es la cortesía? Parecería algo fácil de definir, pero no es así. Le he preguntado a un pequeño grupo de personas sobre su definición de cortesía y me han dado respuestas que van desde “se refiere a los modales”, “a la educación”, “a la cultura”, “saludar”, “decir buen provecho”, etc. Pues bien, no está mal. Desde luego, que cuando hablamos de cortesía pensamos que “debemos dar las gracias” cuando recibimos un servicio, una invitación, un regalo, etc. O que debemos saludar cuando llegamos a un lugar: reunión, salón de clases... Debemos dar el pésame cuando vamos a una sala de velación (tanatorio en España), etc. Todas estas son normas de cortesía (rituales) que debemos cumplir en ciertas sociedades. En algunas culturas estas normas son muy estrictas; en otras, un poco más relajadas. Pero cómo definen “la cortesía” algunos filósofos, lingüistas, etnólogos, etc.

Según la etimología del término, el origen de la cortesía debemos descubrirlo en la vida de la corte. En las culturas occidentales, a fines de la Edad Media los cortesanos empezaron a distinguirse del pueblo llano creando un sistema de modales que sirvió de pauta social distintiva en las formas de comportamiento público y privado.

El sociólogo canadiense americano Erving Goffman (1973) la define como el conjunto de comportamientos de urbanidad que permiten mantener un mínimo de armonía entre los interactuantes, a pesar de los riesgos de conflictos inherentes a toda interacción. Para filósofos como Camille Perrot (1996), la cortesía es un arte de comunicar que acerca más a los hombres y da a sus relaciones sociales la forma de un

trato armonioso. Un conjunto de prácticas destinadas a establecer el contacto y a facilitar los intercambios entre los individuos durante sus encuentros cotidianos. Bally (1951), por su parte, entiende que el respeto de las reglas de la cortesía deriva más de un principio de racionalidad que de una ética altruista. Cuando observamos un intercambio lingüístico podemos apreciar dos tipos de actitudes: o el predominio del yo o la consideración hacia el otro.

A lo largo de este trabajo, veremos cómo se dan estos intercambios lingüísticos en el español de Quito y de Salamanca. Dos comunidades lingüísticas con muchas similitudes y, quizá, no pocas y desconocidas diferencias.

Entre las supuestas similitudes, se podrían mencionar las siguientes: no son ciudades costeras, por ejemplo. Las dos están en el centro del país. Ambas son centros universitarios. Tanto Quito como Salamanca reciben un gran número de estudiantes nacionales e internacionales. En cuanto a diferencias dialectales, es más lo que las une que lo que las separa. Casi se podría afirmar que el español de Quito está más cercano al de Salamanca que el de Cádiz, por ejemplo. No obstante, como se ha mencionado antes, aparentemente, tendríamos diferentes maneras de expresar la cortesía. Estas diferencias se darían por ciertas singularidades socioculturales e históricas dadas por el contacto con otras lenguas, en el caso quiteño, por el quichua, sobre todo.

## **1.2 HIPÓTESIS**

Deberíamos suponer que los españoles y los hispanoamericanos, por compartir la misma lengua, usan las mismas estrategias de cortesía. Al parecer, no es así. Es lo que se tratará de demostrar. **En varios estudios se ha clasificado a la cortesía española como “positiva”, esto ocurre cuando se busca establecer una relación positiva entre**

**nosotros y el “otro”;** trata sobre la necesidad que tenemos de agradar y de ser entendidos. (P. Brown y S. Levinson: 1987)

Parecería ser que un gran número de hispanoamericanos usa las mismas estrategias, pero, otros tantos, como los ecuatorianos, más específicamente, los quiteños, usan estrategias positivas y negativas por igual. **La cortesía negativa respeta el derecho de una persona de actuar libremente.**

Cuando usamos cortesía positiva, somos más directos. Esto quiere decir que los españoles, según nuestra hipótesis, usarían estrategias directas, como el imperativo en los pedidos, por ejemplo. Por otro lado, los ecuatorianos, al usar cortesía negativa, seríamos más indirectos, nos decantaríamos, en los pedidos, por preguntas consultantes, como: “¿podrías prestarme tu lápiz?”, en lugar de “préstame el lápiz”.

A través de esta investigación se tratará de corroborar esta intuición.

### **1.3 OBJETIVOS**

Como indica el título de la investigación, se tratará de encontrar e ilustrar similitudes y diferencias entre el español de Quito y el español de Salamanca desde las diversas aproximaciones teóricas que se han hecho respecto del uso de la cortesía. Así mismo, se intentará contestar a las preguntas ¿Son los latinoamericanos menos directos que los españoles? ¿Por qué se dan ciertas diferencias al momento de pedir, sugerir, criticar, responder al cumplido, quiénes toleran más la reducción del espacio interpersonal, quiénes respetan más el turno de palabra, etc.? Finalmente, se analizarán las diferencias del uso de la cortesía en Quito y Salamanca. Se tratará de ver si ambos (españoles y latinoamericanos) usan las mismas estrategias corteses en los mismos contextos situacionales.

También se tratará de establecer diferencias entre distintas variables, como: género, nivel de estudios y edad. Asimismo, queremos ver el comportamiento de los estudiantes extranjeros en ambas ciudades. No ahondaremos en si sus lenguas y culturas propias prevalecen. Eso daría tema para otro estudio.

Para hacer toda la investigación partiremos de tres teorías de la Pragmática: la teoría del Face de Robin Lakoff, Los Actos de Habla de Austin y Searle, el Principio de Cooperación de Grice y la de la Cortesía de Brown y Levinson; para, desde esas perspectivas, ver cómo se expresa el fenómeno de la cortesía en los dos lugares antes mencionados.

#### **1.4 ESTADO DE LA CUESTIÓN**

Se han hecho innumerables estudios de la cortesía en muchas comunidades lingüísticas. Estudios que analizan el uso de los pedidos, los mandatos, la proxémica, etc. en una lengua. Asimismo, hay mucha investigación en lo que se refiere a Pragmática Comparativa, Pragmática Contrastiva, Pragmática Transcultural, etc. que analizan cómo se expresan estos fenómenos en dos lenguas diferentes. Hay que mencionar que se han hecho muchos estudios a partir del inglés. Así, por ejemplo, inglés vs polaco, inglés americano vs inglés británico, inglés vs coreano, entre otros.

Un gran número de estos estudios “demuestran” que el inglés es mucho más cortés que el español o que el polaco, por ejemplo. No creemos que sea así, lo que sí parece ser es que unos ponen en práctica estrategias de cortesía positiva y otros de cortesía negativa. No hay lenguas más o menos corteses, hay fórmulas diferentes de expresar la cortesía en muchas lenguas. Supongamos que en una lengua no existieran los equivalentes a “gracias”, “por favor”, “Dios le pague” (como se dice en Ecuador), “su mercé”, (usado en Colombia), etc., no tendríamos por qué asumir que esas lenguas son menos corteses.

La universalidad, tan defendida por algunos, no se aplicaría al uso de la cortesía, como tampoco se debería aplicar a muchos otros aspectos lingüísticos.

Varios estudios y reflexiones como los de Hill et al. (1986); Blum-Kulka (1987, 1989, 1992); Matsumoto (1988); Ide (1989), Ide et al. (1992); Wierzbicka (1991, 1996), etc. cuestionan que se midan con la misma vara de la cortesía a lenguas tan distintas como el árabe y el alemán, por ejemplo. Según algunos de ellos, no se puede aplicar en la descripción de la cortesía intercultural y consideran que las pautas de comunicación interpersonal, tanto verbal como no verbal, son distintas en cada sociedad y en cada cultura. Argumentan que los miembros de una sociedad específica aprenden, comparten y desarrollan la práctica de su cultura.

Es lo que al parecer ocurriría entre el español americano y el español peninsular, en ningún momento creemos que haya lenguas o variedades más corteses que otras. Como ya se mencionó al comienzo de esta investigación, son las condiciones históricas, marcos institucionales, el contexto social, el grado de educación, etc. de los hablantes lo que configuran diferentes grados y tipos de cortesía.

### **1.5 Un Nuevo Mundo, una nueva lengua**

Qué buen idioma el mío, qué buena lengua heredamos de los conquistadores torvos... Estos andaban a zancadas por las tremendas cordilleras, por las Américas encrespadas, buscando patatas, butifarras, frijolitos, tabaco negro, oro, maíz, huevos fritos, con aquel apetito voraz que nunca más se ha visto en el mundo... Todo se lo tragaban, con religiones, pirámides, tribus, idolatrías iguales a las que ellos traían en sus grandes bolsas... Por donde pasaban quedaba arrasada la tierra... Pero a los bárbaros se les caían de la tierra de las barbas, de las herraduras, como piedrecitas, las palabras luminosas que se quedaron aquí resplandecientes... el idioma. Salimos perdiendo... Salimos

ganando... Se llevaron el oro y nos dejaron el oro... Se lo llevaron todo y nos dejaron todo... Nos dejaron las palabras.

Pablo Neruda  
(Las palabras)

El español americano es el conjunto de variedades del castellano que llegó al Nuevo Mundo con el descubrimiento, a finales del siglo XV y principios del siglo XVI. Actualmente alberga al 90% de todos los hispanohablantes del planeta, desde los EEUU de Norteamérica hasta Tierra del Fuego, en la Patagonia chilena y argentina.

Según algunos lingüistas, no existen grandes diferencias entre el español peninsular y el americano. Las diferencias entre estos dos no son más remarcables que las que hay dentro de la península, por ejemplo, entre el español andaluz y el madrileño, o entre el canario y el asturiano, sin ir más lejos. La mayor parte de estas diferencias se darían a nivel léxico, por el contacto con las lenguas autóctonas. Algunas de estas palabras ya habían sido incorporadas al español desde mucho tiempo atrás. Es más, un gran número de vocablos americanos como tomate, aguacate, cóndor, chocolate... son tan parte del español que muchos peninsulares ni siquiera saben que tienen un origen americano. No obstante, hay cientos de palabras que solo se usan localmente.

Entre las características más comunes del español americano podríamos enumerar las siguientes:

El plural de "usted" ("ustedes") cumple en el español americano la función de segunda persona del plural, en completa sustitución de "vosotros", que sólo se usa en el centro y norte de España.

El seseo es el fenómeno más representativo del español americano, por el cual los fonemas representados por las grafías "c" (ante "e" o "i"), "z" y "s" se vuelven

equivalentes, asimilándose a la consonante fricativa alveolar sorda /s/, en contraposición al ceceo que ocurre en algunas variantes del sur de España (Andalucía) y a la distinción entre /s/ y la consonante fricativa dental sorda /θ/ que ocurre en el centro y norte de España.

En algunas variantes del español americano se emplea la forma vos (voseo) para el pronombre de segunda persona singular en lugar del tú. El voseo es mayoritario en el español rioplatense y convive con mayor o menor fuerza con el tuteo en el español chileno, andino y centroamericano; en tanto que es minoritario o inexistente en el español mexicano y caribeño

La mayoría de hablantes de español americano utilizan variedades que presentan yeísmo, bajo el cual la pronunciación de la **ll** es idéntica a la de la **y** cuando ésta última se pronuncia como consonante, aunque su sonido sea tradicionalmente considerado un fonema lateral palatal. En el español rioplatense el yeísmo se presenta con rehilamiento.

El español implantado en el continente americano presenta diferencias en todos los niveles: morfosintáctico, léxico y fonológico entre los distintos países donde es hablado. Se puede decir que el español americano presenta tres grandes variantes: mexicano, caribeño y andino. Cada uno con particularidades que los hacen distintos. Esto no implica que dentro de cada uno de ellos exista homogeneidad. Cada uno contiene un sinnúmero de variantes a la vez, variantes diatópicas, diafásicas y diastráticas.

## **1.6 Ecuador, señas particulares<sup>1</sup>**

El Ecuador es un país sudamericano, fronterizo con Colombia, al norte, con Perú, al sur y al este, y al oeste con el océano Pacífico. Tiene una superficie de 283 560 km<sup>2</sup> y

---

<sup>1</sup> Nombre de un famoso libro del escritor ecuatoriano Jorge Enrique Adoum, Ecuador: señas particulares, 1998.

cuenta con una población de, aproximadamente, 16.000.000 de habitantes. La capital política del país es Quito (con aproximadamente 1.6 millones de habitantes) pero la capital económica es Guayaquil. Guayaquil es también la ciudad más poblada, puesto que cuenta con, más o menos, 2.5 millones de habitantes. Otras ciudades de interés son Cuenca (tercera ciudad más poblada), Manta, Machala y Loja.

Desde el punto de vista geográfico, el Ecuador se divide en cuatro regiones distintas. De este a oeste, se encuentran el Oriente, también llamado región amazónica encuentran dialectos particulares ya que son zonas muy poco pobladas. El español de la Costa pertenece a la variedad más amplia del español del Caribe mientras que el habla de la Sierra se asemeja a los demás dialectos andinos. Ambas variedades se dividen también en dialectos regionales y locales.

### **1.7 El español andino**

En el español andino, del que el ecuatoriano forma parte, hay algunas variantes, dependiendo del país o la provincia donde se hable. Este se extiende desde el sur de Colombia hasta el rincón noroccidental de la Argentina y un pequeño enclave en el norte de Chile; pero las zonas principales las componen la región serrana del Ecuador, el Perú y Bolivia. Se han hecho muchas investigaciones en torno a esta variedad dialectal: Cerrón-Palomino (2003), Mendoza (1991), Sánchez (2003) y Escobar (1988, 1990) figuran entre las monografías más completas sobre el español andino. El quechua con sus distintas hablas regionales forma la base de esta variedad dialectal, excepto en el sur del Perú, una parte de Bolivia y un sector en el norte de Chile, donde el aymara es la principal lengua autóctona. Aunque muchos expertos, como Hardman (1978, 1979)<sup>2</sup>, afirman que

---

<sup>2</sup> Martha Hardmann, es una lingüista estadounidense, estudió el aymara por primera vez en 1959. También estudió otras lenguas de la región.

el quechua y el aymara, probablemente, por siglos de convivencia, comparten casi todas las principales características morfosintácticas y fonéticas, pero desde ningún punto de vista pertenecen a la misma familia lingüística. Es por eso por lo que los efectos de ambas lenguas sobre el español andino son casi idénticos, excepto en el caso de los préstamos léxicos respectivos.

En el caso específico que nos atañe, el español ecuatoriano, se han hecho muchos estudios, morfosintácticos, sociolingüísticos, de léxico, pero muy pocos de pragmática. Una de las características más notables del español andino ecuatoriano (EAE) es la alta frecuencia con la que aparece el gerundio en el habla informal, debería decirse que en el formal también (Toscano Mateus 1953: 272 sigs.)<sup>3</sup>, tanto en subordinadas adverbiales como en perífrasis. Según Hella Orbetz (2002)<sup>4</sup>, la alta frecuencia de las construcciones de gerundio se debe al contacto con el quichua<sup>5</sup>, el cual ha llevado a usos innovadores del gerundio en las dos funciones (Muysken 1984: 115-117; Haboud 1998: 199-227). Con respecto a las perífrasis, Niño Murcia (1995) y Haboud (1997) muestran que, además de las usadas en español general (EG)<sup>6</sup>, el gerundio se combina frecuentemente con verbos transitivos como botar<sup>7</sup>, dejar, mandar y con el verbo ditransitivo dar para expresar formar

---

<sup>3</sup> Humberto Toscano fue catedrático de la Universidad Católica del Ecuador y miembro de la Academia Ecuatoriana de la Lengua y de la Comisión Permanente de la Asociación de Academias de la Lengua Española.

<sup>4</sup> Hella Olbertz es una profesora asistente de lingüística en la Universidad de Amsterdam. Ha hecho muchos estudios del español andino.

<sup>5</sup> Quichua es la variedad del quechua hablada en los Andes ecuatorianos. En este artículo, el uso del término “quechua” quedará reservado para las variedades habladas fuera del Ecuador y para la familia de lenguas correspondiente.

<sup>6</sup> Siguiendo a Granda (p.ej. 1995) empleo el término “español general” para indicar cualquier variedad que no sea muy marcada social y/o geográficamente y que, por lo tanto, sea comprensible sin más para todo el mundo de habla hispana.

<sup>7</sup>

El verbo botar en EAE significa ‘tirar’, ‘echar’ o ‘dejar que se caiga (una cosa)’. El valor de la perífrasis de no intencionalidad probablemente está derivado de ‘dejar que se caiga (una cosa)’ (cf. Haboud 1997: 211 sig.).

construcciones de distintos grados de gramaticalización, inexistentes fuera del español andino:

Es importante mencionar, aunque no se la ha incluido en la investigación, la construcción perifrástica dar + gerundio para expresar pedidos o mandatos, pues en el español quiteño se usa esta fórmula para atenuar una orden. Entre los siguientes mandatos: “dame pasando la sal” y “pásame la sal”, un quiteño se decantaría por la primera, la segunda le parecería “ruda”.

Entre los principales rasgos morfosintácticos del español andino ecuatoriano, podemos enumerar los siguientes:

- Las construcciones de gerundio
- Las formas de atenuación de órdenes y ruegos
- El uso de diminutivos
- Las alteraciones de orden de constituyente
- Simplificación del sistema pronominal. Neutralización del caso, género y número a favor del pronombre *le*.

Ejemplos: le vi a la niña; le vi al niño; le miré a mi amiga; le di a mis amigos mi dirección

Este fenómeno se debe a la influencia del quichua y la simplificación ha pasado a formar parte de la norma estándar en Quito, y en la sierra, mas no en la Costa. Cabe señalar que la influencia del quichua en la costa del Ecuador es mínima. Se da muy poco. Su presencia se da, sobre todo, a nivel de léxico. Palabras como *choclo* (maíz tierno), *chuchaqui* (resaca), *ñaña/ñaño* (hermana/hermano) son de uso cotidiano, casi nunca se usan las palabras del español.

Algunos dialectos ecuatorianos permiten la “duplicación mediante clíticos” no solo en el caso de objetos directos pronominales (obligatoria en todos los dialectos del

español), sino con nombres de persona (propia solo del cono sur y de la región andina), e incluso con nombres de objetos inanimados (limitada a la región andina). Ejemplos: *le conozco a él, le conozco a Juan, le amo a Rosa, le escucho a mi madre, le llamo al taxi...*

A diferencia de la mayoría de los dialectos del español, no se utiliza la duplicación mediante clítico cuando el objeto directo está desplazado a la izquierda:

Ejemplo: Las elecciones nunca entendí.

A menudo se suelen evitar las construcciones con doble clítico (esto es, objeto indirecto más directo). *Dime[lo]*

**Uso del gerundio en perífrasis con el verbo dar para indicar ruego o mandato atenuado.** Ejemplos: *Deme pasando la sal. Deme cuidando a la guagua (niña).*

Sin embargo, también se lo puede encontrar como un benefactivo:

Ejemplo: *Me dio comprando las flores.*

En el español andino se modalizan también ciertos tiempos verbales, es el caso del pretérito perfecto (Azucena Palacios 2005)<sup>8</sup> para mostrar diferentes grados de verosimilitud de la información y con la fuente de conocimiento.

*Dicen que alguien ha venido y te ha dejado estito.*

**También para indicar sorpresa** *Le vi a Francisco y ha estado casado* (Vi a Francisco y resulta que se ha casado/está casado). *Ve donde han sabido estar las máquinas de café* (Estaban buscando las máquinas de café y estaban frente a sus ojos).

---

<sup>8</sup> Azucena Palacios es coordinadora del Proyecto de Investigación "Español y Portugués en Contacto con Lenguas Amerindias" de la Asociación de Lingüística y Filología para América Latina (ALFAL). Es también tutora del Convenio Universidad Autónoma de Madrid y Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

### **Abundante uso de diminutivos añadidos a sustantivos, adjetivos, adverbios.**

Ejemplos: *Estito es lo que te pedí.*

*Allacito no más es.*

*Darasme comprando un cafecito, no serás malita.*

*Ellita es la chica de la que te hablé.*

### **Las alteraciones de orden de constituyente.**

En oraciones copulativas o en las que aparece un gerundio. Ejemplos.

*Grande está.*

*Pensando viene.*

*Profesor es.*

### **Factores léxicos**

En el español andino ecuatoriano existe un abundante número de quichuismos.

Entre los más usados podemos mencionar los siguientes:

Guagua (niño) ; chuchaqui (resaca); achachay (¡qué frío!); arrarray ( me quemé ) ; llucho (desnudo); chulla (único, impar); llapingachos (tortillas de papa); locro (sopa de papa); choclo (maíz tierno) ; carishina (mujer que no conoce las labores de la casa); changa (pierna); changar (dormir con la pierna de uno encima de otra persona); ruco (viejo); longo (indígena joven); mucha (beso); las interjecciones: atatay (¡qué asco!), achachay (qué frío), arrarray (¡me quemó! / ¡qué calor!); pai (gracias); llacta (mi tierra/pueblo), entre otros.

### **Factores fonéticos**

Asibilación de la r.

/KaRo/ /Karro/

/ʎ/, por /z/: la palatal se hace fricativa. (es la sh del quichua)

La /f/ se vuelve bilabial

Se pronuncian todas las vocales, sin embargo hay una confusión entre las vocales abiertas [e] y [o] y las cerradas [i] y [u] por influencia del quichua (que solo tiene 3 vocales: a, i, u). Ejemplos: *Quis pis* por ¡Qué es pues!, *diariu* por diario, *cochello* por cuchillo.

### **1.8. El español de las tierras bajas del Ecuador**

Por otro lado, el español de la costa ecuatoriana se correspondería con el español del Caribe. La historia del reconocimiento de dos grandes zonas dialectales en lo que tiene que ver con el nivel fonético del español de América tiene su historia, y va en estrecha unión con la teoría andalucista del español del Nuevo Mundo. De esta manera, desde hacía siglos se habían escuchado teorías según las cuales el español de América manifestaba cierto influjo o parecido andaluz. Sin embargo, nadie se lo había planteado en términos histórico-lingüísticos, hasta que, en 1920, M. L. Wagner<sup>9</sup> publica un artículo en donde, en primer lugar, refuta la temida idea de la desarticulación del castellano de América en diversas lenguas nacionales. En segundo lugar, refuta la teoría sustratista afirmando, entre otras cosas, que las diferencias fonéticas son comunes a toda América o a grandes regiones, y que, consiguientemente, no pueden ser producto de tal o cual

---

<sup>9</sup> Max Leopold Wagner, (Múnich, 17 de septiembre de 1880 - Washington, 9 de julio de 1962) fue uno de los lingüistas más importantes para el estudio de la lengua sarda y de la vida tradicional de los Sardos. Se considera también que fue uno de los romanistas más influyentes del siglo XX.

sustrato indígena. En tercer lugar, afirma que los primeros pobladores de América eran en su mayor parte andaluces, con lo cual inicia la polémica sobre el andalucismo del español de América. Wagner no sólo traza una influencia andaluza en el español americano, sino que también señala una diferencia lingüística entre las tierras del interior y las costeras, las últimas con mayor acento andaluz. Al respecto acota:

«Observando detenidamente, notamos que los países y regiones con carácter lingüístico meridional español son las regiones pobladas primero y más persistentemente. En primer lugar las Antillas... luego la costa atlántica de México, Colombia, Venezuela... en Argentina igualmente en la costa... Son diferentes, empero, las condiciones de poblamiento en el interior de México, América Central, Venezuela, Colombia, Perú, Ecuador y Bolivia, donde el español se introdujo lentamente».

La discusión sobre el andalucismo del español americano ha continuado hasta nuestros días, siendo aceptada por unos (los andalucistas) y rebatida por otros (los antiandalucistas), sin que se hayan puesto totalmente de acuerdo en determinar si los rasgos fonéticos que unen a Andalucía con América son simples desarrollos paralelos o bien influjo de Andalucía sobre América (Moreno de Alba 1993: 44)<sup>10</sup>. Sin embargo, para otros como J. Frago<sup>11</sup> no hay duda de la importancia andaluza en la conformación del español americano, tal como él mismo la describe (Frago 1994: 189).

## **1.9. Estudios pragmáticos del español ecuatoriano**

---

<sup>10</sup> José Guadalupe Moreno de Alba, (Encarnación de Díaz, Jalisco, 12 de diciembre de 1940 – Ciudad de México, 2 de agosto de 2013) fue un doctor en lingüística, filólogo, investigador y académico mexicano, experto en el estudio de la lengua española.

<sup>11</sup> Juan Antonio Frago Gracia (n. Magallón, Zaragoza, 12 de junio de 1940) es filólogo español, Catedrático Emérito de Historia de la Lengua Española de la Universidad de Zaragoza.. Juan Frago Gracia ha sido señalado como «un estudioso de la dialectología y de la historia de la lengua española».

María Elena Placencia<sup>12</sup> es, sin lugar a dudas, la investigadora que más estudios ha hecho sobre la cortesía en el Ecuador. Uno de sus trabajos más relevantes se intitula "Hola María": racismo y discriminación en la interacción interétnica cotidiana en Quito" (2008).

En este trabajo, Placencia examina prácticas sociales discriminatorias, con base en prejuicios étnico-raciales, en la interacción cotidiana entre indígenas de nacionalidad kichwa mayormente y blanco-mestizos en Quito. El estudio es parte de un estudio más amplio que explora el tema desde varias perspectivas: la de los indígenas, la de los blanco-mestizos y la que proporciona el análisis de interacciones interétnicas. Para la primera perspectiva, la de los indígenas, Placencia se vale de entrevistas en profundidad y discusiones de grupo focales con indígenas residentes en Quito. Para la segunda perspectiva, la de interacciones entre indígenas y blanco-mestizos, la investigadora utiliza la observación.

Asimismo, en lo que tiene que ver con esta investigación, Placencia se sustenta en trabajos de análisis del discurso crítico que se ocupan del racismo (van Dijk, 1984, 1987, 2002, 2003; Wodak & Matouschek, 1998; Pilleux, 2005; Quilaqueo, 2005, entre otros) y trabajos en comunicación intercultural, sociopragmática, antropología y sociología, particularmente en América Latina (v. Gugenberger, 1997), y en Ecuador en concreto (Cervone, 1999a; De la Torre Espinosa, 2002a [1996]). En el estudio se examina cómo se construyen las prácticas discriminatorias. Para tal menester, se emplea la teoría de la gestión interrelacional de Spencer-Oatey (2000, 2008) a través de diferentes ámbitos de gestión de las relaciones sociales: el estilístico, el participativo, el ilocutivo, y el no

---

<sup>12</sup> María Elena Placencia es una lingüista ecuatoriana, obtuvo su doctorado en lingüística en la Universidad de Lancaster y es profesora titular en la Escuela de Lenguas, Lingüística y Cultura en Birkbeck College, Universidad de Londres. Sus líneas de trabajo se centran en la sociopragmática (del español) y la comunicación trans e intercultural.

verbal. Asimismo, se muestra cómo los indígenas ven amenazadas sus relaciones con los blanco-mestizos mediante diversos mecanismos verbales y no verbales que los últimos emplean; con estos mecanismos recrean una ideología dominante que posiciona al indígena en una escala inferior frente al blanco-mestizo y que no considera válido su estatus de cliente / comprador / compañero de estudios, etc.

Sobre el mismo tema, se publica el artículo *Descortesía en la interacción cultural en Quito* (2010), en el libro *(Des) cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*<sup>13</sup>.

Aquí, Placencia (2008) ahonda el prejuicio étnico-racial que se entiende como representaciones mentales socialmente compartidas, de carácter negativo sobre el otro (Van Dijk, 2002:146). La discriminación en contra de los indígenas (y afroecuatorianos), unido al prejuicio étnico-racial, son fenómenos muy conocidos y ampliamente documentados en la historia de las relaciones interétnicas en la sociedad ecuatoriana.

Según Almeida Vinuesa (1999) la discriminación asociada al prejuicio étnico-racial, es de hecho, “un fenómeno constitutivo de la nacionalidad ecuatoriana” (p. 203), una tendencia con un mensaje claro, que “lo ‘blanco’ es superior y lo negro y lo indio, lo despreciable” (p.210).

Esta mentalidad se puede ver, por ejemplo, en usos verbales que se han institucionalizado en el habla como la expresión (*hacer la del indio*), que quiere decir ser ingrato o no tener maneras como aparece en una interacción entre blanco-mestizos en la

---

<sup>13</sup> Editado por Franca Orletti y Laura Mariottini y publicado por La Università degli Studio Roma Tre y el programa EDICE (Estudios sobre el discurso de la cortesía en español) Departamento de español, portugués y estudios latinoamericanos de la Universidad de Estocolmo

que una señora habla de X, un hombre que dejó a su mujer, sobrina de la señora por irse con otra mujer.

(1) Interacción entre familiares:

Señora: Sí que X nos hizo la del indio... ¡qué cosa!

O la palabra *runa* que significa ser humano en kichwa y que se emplea en el español ecuatoriano coloquial con el significado de ‘algo de calidad inferior’ o ‘de raza inferior’ como cuando se habla de *un perro runa*, que sería un perro cruzado, y que se emplea también como forma de tratamiento o término de referencia despectivo para los indígenas. Esta mentalidad emerge también en conversaciones informales entre blancos-mestizos que ha recopilado Placencia en diferentes contextos, como en el siguiente ejemplo en una peluquería de mujeres de clase media, que deja ver en este caso una falta de tolerancia e ignorancia sobre costumbre indígenas como la de llevar un sombrero que es un símbolo importante de la identidad indígena.

En el siguiente texto, una clienta habla en una peluquería sobre un político indígena (Vargas) que no suele llevar sombrero, y esto lleva a otras clientas (C) a especular sobre la función del sombrero (líneas 66-67; 69-72):

(2) Interacción en peluquería

62C1 y esto eeh lo único que me gusta del Vargas es que no es

63 ensombrerado

64P diez minutitos y le lavamos señora Glorita

65C1 porque todititos [(( ))]

66C3 Porque se les enfría la cabeza (RISAS)

67C1 no y se les vuelan los piojos (RISAS)

68C1 quisiera saber por qué se ponen sombrero yo quisiera [(( ))]

- 69C3 [porque dicen]
- 70 que se les enfría la cabeza
- 71C1 oiga pero si todo el mundo anda con la cabeza /
- 72P1 (RISAS) al aire (RISAS)
- 73C3 pero dicen que tienen esas ideas [que es] que se les enfría la cabeza
- 74C1 [qué va]
- 75C2 ¿esa costumbre tienen?
- 76C3 dicen que tienen esa costumbre
- 77C1 no tiene que ser otro significado tiene [que ser alguna tradición]
- 78C3 [pero no dejan ni muertos]
- 79 porque vean en las reuniones y todo que les dicen tiene que sacarse el sombrero
- 80 sombrero ¡cómo van a estar en una reunión con sombrero!
- 81[que dicen] que no
- 82C1 [es falta de] educación

Como se mencionó al principio, en este trabajo, las investigaciones pragmáticas sobre el español ecuatoriano son escasas. Se podrían mencionar más trabajos de Placencia, pero esta investigación no es sobre sus trabajos.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2. 1 ¡¿Por qué no te callas?! Sobre la importancia de ser corteses.**

En noviembre de 2007, durante la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado, celebrada en Santiago de Chile, el rey emérito de España, entonces rey, Juan Carlos I, increpó al entonces presidente de Venezuela, Hugo Chávez, quien había achacado al ex presidente José María Aznar, y a otros mandatarios, de haber sido uno de

los conspiradores que, en el 2002, había intentado derrocarlo. Llamó “fascista” a Aznar, lo que habría provocado la ira del rey.

Hay que señalar que, en repetidas ocasiones, previas a la cumbre, José María Aznar y Hugo Chávez, habían, ambos, emitido frases de lo más duras para referirse el uno del otro. Entre esas frases, sería oportuno remitirnos a algunas:

En 2006, Aznar, para referirse a América Latina a propósito de la elección de Evo Morales, como presidente en Bolivia, expresó:

«es una región amenazada por la explosiva combinación depopulismo e indigenismo bajo la sombra de la alianza entre Fidel Castro y el venezolano Hugo Chávez, tándem al que se ha unido el nuevo presidente boliviano Evo Morales”.

Antes, en el mismo año, había dicho que Chávez: era «una amenaza peligrosa para la región». Días después, volvía a decir: «Latinoamérica está amenazada por una nueva especie totalitaria que el presidente Hugo Chávez quiere imponer en la región».

En abril de 2007, siete meses antes de la Cumbre Iberoamericana donde se suscitó el “¿por qué no te callas?!", Aznar y Chávez vuelven a atacarse. Aznar se encontraba en Filadelfia, EEUU, en la presentación del libro “América Latina, una agenda de libertad”, editado y publicado por, FAES (Fundación para el Análisis y los Estudios Sociales), Aznar llamó a Estados Unidos, Europa y a las democracias de los países latinoamericanos a “derrotar el socialismo del siglo XXI”.

El mismo día, en un discurso televisado, Hugo Chávez, leyendo las noticias internacionales, dijo:

« [...] Aquí está el ex presidente, y este es un fascista, este es un fascista que además apoyó el golpe aquí; el golpe del 11 de abril [de 2002] fue apoyado por el entonces presidente español, que es un fascista; ese es de la calaña de Adolfo

Hitler, es un verdadero fascista de la extrema derecha mundial, lacayo de George Bush, un verdadero lacayo, un tipo que da asco y da lástima; me refiero al ex presidente José María Aznar».

[...] «Yo ayer me referí a un ex presidente español; espero que el gobierno español, hoy dirigido por mi amigo, el presidente Zapatero, no se vaya a molestar; yo estoy además respondiendo a un ataque de este señor, que anda por el mundo diciendo que yo soy un peligro para América Latina, que viene a América Latina y que un día en Caracas me visitó. Ustedes saben quién es José María Aznar, yo ayer lo dije y lo repito: Ese señor es un fascista. Y fue a Caracas y me dijo “vine a visitarte, porque vengo a invitarte a nuestro club”. [...] Aquel hombre [Aznar] allí develó todo el rostro horrible del fascismo, racismo, y todo lo demás; por supuesto nosotros en Venezuela seguimos nuestro camino, no entramos a ese club, porque somos humanos, y los fascistas no son humanos, tienen forma humana, pero no son humanos; yo creo que una serpiente es más humana que un fascista o que un racista; un tigre es más humano».

Un poco más tarde, después del incidente con el rey de España, Chávez le pedía al presidente Nicaragüense que le diera un minuto para decir las siguientes palabras:

«Quizá menos de tu minuto, Daniel. Para responderle —con una frase de un infinito hombre de esta tierra— al presidente Zapatero, con todo mi afecto, él sabe que se lo tengo; me refiero a José Gervasio Artigas, cuando dijo: “con la verdad ni ofendo ni temo”; el gobierno de Venezuela se reserva el derecho a responder cualquier agresión, en cualquier lugar, en cualquier espacio y en cualquier tono, sólo eso».

¿Cómo fueron percibidos estos actos de habla a ambos lados del Atlántico? ¿Era necesario que Don Juan Carlos tuviera que emitir un mandato tan poco cortés? ¿Provocó Hugo Chávez esa reacción por parte del rey? ¿Qué efectos perlocutivos tuvo la infortunada frase? ¿Cuál salió mejor/peor librado de esa batalla verbal?

Pues bien, algunas de las reacciones de aquel momento fueron de las más diversas. Algunos se solidarizaron con Chávez, otros, en cambio, aplaudieron al rey. En España, el

Partido Popular, del ex presidente Aznar, criticó la actuación de José Luis Rodríguez Zapatero, presidente de España durante la Cumbre, a cuya «imprevisión», «negligencia» y «falta de capacidad de actuación» atribuyó el incidente, al mismo tiempo que elogió al rey por «defender al conjunto de los españoles». En sentido contrario, el partido Izquierda Unida defendió a Chávez y ratificó las denuncias realizadas contra Aznar, declarando que «puede discutirse la oportunidad de las formas», pero «lo que no es discutible es lo dicho por Chávez sobre la implicación y el apoyo» del gobierno de Aznar en la intentona de derrocarlo en 2002.

Preguntado al respecto, el argentino Adolfo Pérez Esquivel, Premio Nobel de la Paz, declaró que «hace falta más de un rey para callar a Chávez» y que «quizá no fuera oportuno, pero Chávez tenía razón», porque (el ex presidente José María) «Aznar, un político democrático y apoyando a los golpistas. Respaldando un golpe de Estado...»

Cuando se le consultó al ex presidente ecuatoriano Rafael Correa sobre el citado incidente, Correa expresó: Me parece una tremenda falta de respeto, por más que haya perdido la paciencia. Gracias a Dios, Chávez no lo oyó. No parece ser que alguno de los dos haya salido bien librado del incidente. Ambos perdieron. Tanto Chávez como Don Juan Carlos, cometieron actos contra la imagen; fueron, además, inconsecuentes con el marco institucional que los rodeaba. Pero, hay que señalarlo, estos actos fueron percibidos de manera muy diferente en cada orilla. Chávez fue aplaudido en América; Juan Carlos, en España.

¿Creyó Don Juan Carlos que él era superior, jerárquicamente, al Presidente Chávez?, ¿escogió Chávez un buen momento para despotricar contra Aznar?

Podría haber muchas respuestas a estas interrogantes, pero lo que nos queda muy claro es que ninguno respetó la más mínima norma de cortesía. Se comportaron como dos

desconocidos discutiendo en un bar por el resultado en un partido de fútbol. Ignoraron el impacto que podían tener sus palabras, no sólo en el salón donde se llevaba a cabo la reunión de la Cumbre Iberoamericana, sino también en casi todo el mundo. Sucumbieron ante un ataque de impulsividad. Un gran número de ciudadanos reconoce que ninguno de los dos, ni el rey ni el presidente, se caracterizaban por ser muy prudentes. Ninguno de los dos se preocupó por ser cortés.

## **2.2. “Lo cortés no quita lo valiente” o, de la importancia de proteger la imagen propia y la del otro.**

### **¿Qué es la cortesía?**

Se ha definido a la cortesía como un conjunto de normas sociales, establecidas por cada sociedad, que regulan el comportamiento de sus miembros adecuado a cada circunstancia. Así pues, lo que se ajusta a las normas es considerado cortés, en tanto que lo que no se ajusta es sancionado como descortés. Pero, es muy importante distinguir entre cortesía no verbal, paralingüística, y cortesía verbal o lingüística (Haverkate 1987:29)<sup>14</sup>. La primera, tiene que ver con la distancia, la prosémica, la kinésica, etc. La segunda, se bifurca en dos ramas, la metalingüística y la no metalingüística. Y sirve a dos propósitos fundamentales: establecer o mantener un contacto social, por una parte, y establecer las reglas de la etiqueta conversacional, por la otra. En ambos casos, la idea es dar una buena imagen y “quedar bien” con el otro.

Cuando pensamos en la palabra “cortesía”, se vienen muchas ideas a nuestra mente: la etiqueta social, la urbanidad, las buenas maneras, entre otras. Cuando saludamos, cuando hacemos la fila en el banco, o en la parada de autobús, cuando damos

---

<sup>14</sup> Diálogos hispánicos de Ámsterdam N°6 “La semiótica del diálogo”, Henk Haverkate, 1987.

condolencias, cuando felicitamos a una pareja de novios... estamos cumpliendo con rituales de convivencia en una comunidad. ¿Qué pasa cuando no llevamos a cabo todos los rituales antes mencionados?, ¿cuál es la función de la cortesía?, ¿qué pasa si no felicitamos a la pareja recién casada?, o ¿si no damos el pésame a nuestro amigo por la muerte de su padre? Lo mínimo que puede pasar es que quedemos como descorteses, malcriados, maleducados. En algunos casos, un poco más extremos, podríamos ganarnos alguna enemistad.

Como necesitamos relacionarnos bien con nuestros vecinos, colegas, amigos, entonces no nos queda más que ser corteses. La cortesía tiene como función por lo tanto “to maintain the social equilibrium and the friendly relations which enable us to assume that our interlocutors are being cooperative in the first place.” (Leech 1983: 131).

Por ende, podríamos decir que la cortesía, como casi todo lo que expresamos es intencional. Esa intencionalidad se refleja en un conjunto de estrategias conversacionales. Muy pocos de nuestros actos corteses son espontáneos. Casi todos ellos responden a un ejercicio planeado. No se quiere decir con esto que nos tomemos mucho tiempo para emitir un enunciado cortés. En absoluto, pero cientos de años de usar estas fórmulas hacen que emerjan mecánicamente y que luzcan auténticas. De alguna manera, lo son.

La cortesía verbal debe ser entendida en un sentido amplio, en tanto que el término recubre un campo semántico extenso desde las normas lingüísticas más elementales de urbanidad hasta lo que se viene en llamar deferencia. A la deferencia la denominan como un tipo particular de cortesía cuya característica esencial es la de reflejar la jerarquía de los participantes, y manifestar una subordinación simbólica (Fraser & Nolen 1981).

La deferencia y la cortesía no utilizan sin embargo los mismos recursos lingüísticos puesto que los de la cortesía son más diversificados (por ejemplo, utilización

de la formulación indirecta), en tanto que los de la deferencia están más codificados, más gramaticalizados, aunque evidentemente podemos encontrar formas no gramaticalizadas de deferencia y formas gramaticalizadas de cortesía (las consabidas fórmulas de cortesía).

Asimismo, un enunciado oscila entre ser cortés – neutro – descortés; en cortesía existe la gradualidad, se debe partir de una concepción gradual de la cortesía, “There is some kind of a continuum of politeness rather than politeness being a dichotomous notion”. (Fraser & Nolen 1981).

Los lingüistas, de acuerdo a Fraser & Nolen, no debemos enfocarnos solo en los comportamientos lingüísticos o en producciones discursivas, tenemos que analizar también las formas no verbales de comportamiento: kinésica, prosémica, cronémica, etc., todas ellas afectan el desempeño lingüístico. ¿Cómo reaccionaría un ejecutivo inglés si, en una reunión de negocios, un ejecutivo argentino, por ejemplo, invadiera su espacio vital? ¿Qué ocurriría si un hombre de negocios ecuatoriano no llegara puntualmente a una reunión de negocios con un empresario japonés? Seguramente, no habría negocio. Es por todo esto que nuestro estudio contemplará ambas formas de cortesía: verbal y no verbal, con respecto de este último, analizaremos la tolerancia o intolerancia a la distancia interpersonal (próxima).

### **2.3. ¡Ajuste, Ajuste! O de la necesidad de respetar el espacio del otro.**

Uno de los lugares, donde vamos más apretujados es en el transporte público: buses urbanos y metro, entre los más notables. En Quito, cuando uno se sube a un bus, el oficial, o cobrador, siempre grita: ¡ajuste, ajuste!, indicando que se deje un espacio libre para que quepan más personas. No importa si ya no hay espacio ni para un alfiler, él hará que entren algunas personas más. ¿Cómo nos cae esto?, ¿nos es incómodo, o no? He hecho esta pregunta a algunas personas que usan el transporte público, mujeres y hombres; todos

me han respondido que están acostumbrados. No les molesta, a menos que, en esas circunstancias, sean víctimas de robo. Muchos lo han sido. No obstante, cabe señalar que esta excesiva proximidad no se soportaría, del mismo modo, en otros espacios.

Por muchos es sabido que hay culturas de alto y bajo contacto. Esto tiene que ver con su comodidad/incomodidad en espacios reducidos. Los árabes, los latinoamericanos, los españoles y los italianos, entre otros más, pertenecemos a culturas de alto contacto, nuestra distancia personal en la comunicación equivale a lo que Edward T. Hall, a principios de los 60, definió como distancia íntima. Por otro lado, culturas como la americana, la canadiense, la norteamericana y la asiática, pertenecerían al grupo de bajo contacto. Ellas necesitan de un mayor espacio interpersonal. Así, Hall distinguió cuatro distancias en la próxemica, cada una de ellas se corresponde con fases más y menos distantes:

1. *Distancia íntima*, desde 15 cm en la fase cercana y de 15 a 45 cm en la fase lejana. Esta distancia se utiliza generalmente con amigos cercanos y familiares.
2. *Distancia personal*, que puede variar de 45 a 76 cm en la fase cercana y de 76 a 121 cm en la lejana. Dicha distancia se puede observar normalmente en conversaciones informales con amigos.
3. *Distancia social/socio-consultiva*, que varía de 1,21 a 2,13 m en la fase cercana y de 2,13 hasta 3,65 m en la lejana. Se utiliza principalmente para los negocios y las reuniones sociales.
4. *Distancia Pública*, que puede variar desde 3,65 hasta 7,62 m en la fase cercana y de 7,62 m o más en la fase lejana. Se suele establecer alrededor de figuras públicas importantes o durante actos públicos.

Sabiendo que latinoamericanos y españoles pertenecemos a culturas de alto contacto, no debería esperarse que tuviéramos diferencias relevantes en cuanto a la reducción del espacio en situaciones donde esto se produjera.

#### **2.4. Sobre la importancia de preservar la imagen y los actos que la amenazan**

A la imagen se la ha definido desde algunas variantes:

Una de las teóricas más importantes al respecto es Robin Lakoff. Lakoff (1973) definió la cortesía como un instrumento para suavizar los roces en la interacción social. Es la noción de "imagen social" (negativa o positiva) la que articula dicha teoría. Esto es, la imagen pública o el prestigio que un individuo desea proyectar y conservar. La misma puede tomar dos formas: una imagen positiva, que representa el deseo de un individuo de parecer digno de aprobación, y una imagen negativa, que representa el deseo de un individuo de ser autónomo, de no caer bajo el control de otros.

Retomando el desafortunado suceso entre Chávez y el rey emérito, es obvio que Chávez, al hablar mal de Aznar, descuidó su imagen positiva; no le importó ser digno de aprobación. Juan Carlos de Borbón, por su parte, descuidó ambas imágenes: la positiva y la negativa.

En la conversación, es de interés mutuo mantener la "imagen" de uno y de su interlocutor. Las estrategias de cortesía derivan de esta necesidad de salvar o guardar la cara (imagen), ya que es vulnerable (Brown y Levinson: 1987).

Muchas interacciones conversacionales son amenazas a la imagen pública, Face Threatening Acts (Brown y Levinson: 1987). Los mandatos, pedidos, sugerencias, consejos, etc., son amenazas a la "cara negativa" (de autonomía); las expresiones de desaprobación, desacuerdos, acusaciones, interrupciones, etc., son amenazas a la "cara

positiva” (del sentido de valor); las confesiones y disculpas son amenazas a la “cara positiva” de la persona que las hace.

Por eso, el emisor tratará de suavizar la potencial amenaza, y para ello es necesaria la cortesía.

Volviendo al punto de que la comunicación verbal es una actitud intencional de un hablante (H) encaminada a alcanzar un objetivo concreto en relación con un oyente (O). Vale la pena tener claro que un uso adecuado del lenguaje constituye un elemento decisivo en la consecución del objetivo perseguido. Dicha adecuación tiene que ver no solamente con las intenciones de H sino con la jerarquía y al rol social de O, por lo que aquél deberá utilizar convenientemente los recursos lingüísticos con el fin de mantener una relación cordial, y muy especialmente cuando exista un conflicto entre los objetivos de H – O, evitar la confrontación debe ser primordial en las relaciones humanas. “Politeness can be defined as a means of minimizing the risk of confrontation in discourse (...); politeness strategies are designed specifically for the facilitation of interaction.” (Lakoff 1989: 102).

Se analizarán como elementos de cortesía verbal aspectos regidos por ciertas reglas (no siempre ritualizadas o estereotipadas) que intervienen en las relaciones interpersonales, y que tienen como función la preservación del carácter armonioso y cordial de dicha relación, y la neutralización de conflictos potenciales. Brown y Levinson (1987) parten de la idea de que toda sociedad tiene que controlar la agresividad de sus miembros, y contrarrestarla para que existan unas relaciones sociales adecuadas. Pero la comunicación busca la máxima eficacia, y está sujeta al Principio de Cooperación de Grice; un locutor se aparta de este principio cuando tiene una razón de peso para hacerlo: la cortesía – la necesidad de mantener las relaciones sociales adecuadas – puede ser una

de estas razones. En este sentido, “la cortesía puede entenderse también como un conjunto de estrategias conversacionales destinadas a evitar o mitigar dichos conflictos.” (Escandell, 1996: 139).

La cortesía, como estrategia, depende de los supuestos previos que H ha adquirido acerca del comportamiento socialmente adecuado. Por lo tanto, el efecto cortés depende de normas culturales específicas y de su adecuación a ellas. H puede decidir si un enunciado es cortés o descortés si ha aprendido qué es cortés o descortés en su cultura. Se trata de conocimientos de naturaleza cultural. Aquí vale la pena recalcar que no hay culturas más o menos corteses que otras, lo que hay son diferentes formas – lingüísticas o no – de expresar la cortesía.

Los miembros de culturas diferentes desarrollarán, en consecuencia, representaciones diferentes, que definirán tanto la interpretación de los mensajes como su propio comportamiento. Este conjunto de conocimientos lingüísticos adquiridos es lo que se denomina cortesía social, y comprende expresiones convencionales o ritualizadas, y otros parámetros como la identidad social de H y O, la función social, etc., conocimientos que son fundamentales en el momento de construir el enunciado, de ahí que “comportarse cortésmente no es una capacidad natural, sino una destreza que se logra como parte del proceso de socialización. La cortesía es, sobre todo, una cuestión de adaptación social: ser cortés es comportarse de acuerdo con ciertas normas culturales. Un comportamiento correcto es consecuencia del dominio de los principios básicos y los parámetros de categorización social que operan en una cultura.” (Escandell 1998: 19-20).

La cortesía es una forma de adecuación, o negociación; “moldeo” mi cortesía en razón de la de mi interlocutor. Es también una forma de seguimiento de las convenciones establecidas, por lo que el enunciado ajustado a ellas se presenta como no-marcado; es

precisamente el que se desvía de ellas el que capta la atención por su “anormalidad”. Si esta desviación se produce entre miembros de una misma cultura, la ruptura de las reglas se percibe como falta de educación (tanto si la desviación es intencional como si no lo es), en tanto que si se trata de una comunicación entre miembros de culturas diferentes, se aprecia en términos de estereotipos culturales, o de malentendido cultural: dar la mano a un musulmán del sexo opuesto, por ejemplo, podría provocar desconcierto e incomodidad. Toda sociedad categoriza a sus miembros en función de: sus propiedades macrosociales (características: edad, sexo, posición familiar, etc., y propiedades adquiridas: rango, título, posición social, etc.), y su actuación individual. A partir de esta clasificación, cada cual debe tratar a los demás de acuerdo con la posición que ocupa dentro de la escala social, y esta situación no puede cambiarse mientras no se den las condiciones necesarias, por lo que toda modificación no justificada acarrea inmediatas consecuencias sociales.

Así pues, la cortesía ha sido estudiada como un tipo de conocimiento adquirido tanto de las fórmulas convencionales y ritualizadas usadas en las interacciones sociales, como de los parámetros necesarios para realizar y evaluar correctamente los intercambios sociales. La categorización social de A (categorías adquiridas como las que se asignan en virtud de la profesión, la función social, etc.) y sus propiedades inherentes son factores que determinan el uso lingüístico y que están sujetos a variaciones culturales. Cada cultura tendrá por lo tanto sus propias conceptualizaciones acerca de las situaciones y de las relaciones personales.

## **2.5. ¿Cómo hacer cosas con palabras? O “donde manda capitán, no manda marinero”.**

- Cuando yo uso una palabra – dijo Humpty-Dumpty con un tono burlón – significa precisamente lo que yo decido que signifique: ni más ni menos.
- El problema es – dijo Alicia – si usted puede hacer que las palabras signifiquen tantas cosas diferentes.
- El problema es – dijo Humpty-Dumpty – saber quién es el que manda. Eso es todo.

*Alicia a través del espejo.* (Lewis Carroll: 1865)

### **2.5.1. ¿Qué es la pragmática? Teóricos imprescindibles**

Se entiende por pragmática el estudio de los principios que regulan el uso del lenguaje en la comunicación, es decir, las consideraciones que determinan tanto el empleo de un enunciado concreto por parte de un hablante concreto en una situación comunicativa concreta, como su interpretación por parte del destinatario. La pragmática es, por lo tanto, una disciplina que toma en consideración los factores extralingüísticos que determinan el uso del lenguaje

Esta disciplina fue introducida por Charles William Morris filósofo y semiótico estadounidense. C. Morris (1938) utilizó el término por primera vez para designar “la ciencia de los signos en relación con sus intérpretes”. De este modo, pasaba a ocupar un lugar junto a la semántica y la sintaxis: la pragmática toma el lenguaje tal y como se manifiesta, es decir, inmerso en una situación comunicativa concreta; la semántica hace abstracción de los usuarios y se centra en la relación entre los signos y los objetos a los que representan; y la sintaxis atiende sólo a las relaciones existentes entre los signos, prescindiendo de los usuarios y de los significados.

El desarrollo histórico de la pragmática ha dado lugar a diversas explicaciones de aspectos parciales del uso del lenguaje, gran parte de ellas, complementarias entre sí. De

ahí que se requiera del análisis de varios de esos enfoques para lograr un estudio más amplio de todos ellos. Las teorías sobre la comunicación humana más frecuentemente citadas en los manuales de pragmática son:

### 2.5.2. Teoría de los actos de habla de Austin y Searle

El filósofo inglés J.L. Austin, elaboró en los años sesenta una teoría que se conoce como Teoría de los Actos de Habla; en ella propuso que hablar no es solamente "informar" sino también "realizar" algo. La propuesta fue conocida a través de su libro *How to do things with words*<sup>15</sup>. Su postura iba en contra de las aproximaciones más tradicionales que veían al lenguaje en función de la mera transmisión de información. Se centró en el estudio de los verbos que denominó “performativos” (o realizativos) como prometer, demandar, jurar, acusar, etc. A partir de ahí, elabora la siguiente clasificación de verbos. Entre ellos, tenemos los siguientes:

**Tabla 1:** Verbos performativos de Austin

judicativos	ejercitativos	compromisorios	comportativos	expositivos
Aquellos que emiten un veredicto o juicio: enjuiciar, condenar, absolver, estimar, declarar, evaluar.	Son aquellos que ejercen influencia o potestad, derecho o influencia: designar, votar, ordenar, instar, aconsejar, prevenir.	Son los que asumen una obligación y toman partido por algo o alguien. Comprometen a uno a hacer algo, se llaman también “declaraciones de intenciones”: prometer, garantizar, comprometer, jurar, apostar.	Tienen que ver con adoptar una actitud. Actitudes y comportamiento Social, tales como, pedir disculpas, felicitar, criticar, protestar.	Sirven para clarificar razones, exponer conceptos y manifestar cómo nuestras expresiones encajan en un argumento: afirmar, negar, conceder, ejemplificar, observar.

<sup>15</sup> Cómo hacer cosas con palabras es una obra de John Langshaw Austin, publicada en Inglaterra en 1962 a partir de una serie de conferencias dadas en 1955 en la Universidad de Harvard, en el marco de las Conferencias William James Lectures.

Para Austin, el acto de habla tiene tres niveles, o se realiza a través de tres actos conjuntos: el acto locutivo, que consiste meramente en enunciar la frase en cuestión; el acto o fuerza ilocutiva, que consiste en llevar a cabo algo a través de las palabras (prometer, amenazar, jurar, declarar); y el acto o efecto perlocutivo, que consiste en provocar un cambio en el estado de cosas o una reacción en el interlocutor.

Muchos investigadores han continuado trabajando con la teoría de actos de habla. El más destacado ha sido, John Searle, discípulo de Austin, quien critica el nivel perlocutivo de los actos de habla, en tanto no es posible predecir los efectos que ocurrirán luego de su producción. La teoría de los Actos de Habla de Searle (1969)<sup>16</sup>, supera la de Austin en cuanto explica cómo se producen ciertos malentendidos e identifica algunos supuestos que permiten explicar por qué oraciones con formas gramaticales diferentes tienen aproximadamente el mismo sentido pragmático.

Searle considera que todos los enunciados son convencionales, y no como decía Austin, algunos enunciados realizativos. Para Searle, "hablar un lenguaje es tomar parte en una forma de conducta (altamente compleja) gobernada por reglas", y "el acto de habla es la unidad mínima de comunicación lingüística". Este consiste en la "emisión de una oración en condiciones apropiadas". Asimismo, se plantea la relación fuerza ilocutiva/forma lingüística. En este sentido, considera que "resulta posible que todo acto de habla que se realice o pueda realizarse esté determinado de manera singularizada por una oración dada". Es así que, la fuerza ilocutiva que poseen los enunciados está en muchos aspectos codificada en la lengua en forma de las llamadas modalidades oracionales: imperativo o mandato. También, distingue en un enunciado entre el contenido proposicional y la fuerza ilocucionaria. Modifica el esquema tripartito de

---

<sup>16</sup> Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language ( 1969).

Austin y prefiere distinguir entre: a) actos de emisión: los que se realizan al emitir palabras b) actos proposicionales: los que se realizan al referir y predicar; c) actos ilocucionarios: aquellos que tienen lugar al enunciar, preguntar, mandar, proponer, etc. y d) actos perlocucionarios: que son los que producen efectos sobre las acciones, pensamientos o creencias de los oyentes.

Searle realiza una clasificación de cinco categorías de actos ilocutivos a los que podría reducirse cualquier enunciado. Estos son:

**Tabla 2:** Verbos ilocutivos de Searle

<b>Asertivos</b>	<b>Directivos</b>	<b>Compromisarios</b>	<b>Expresivos</b>	<b>Declarativos</b>
Comprometen al hablante con la verdad de la proposición expresada: afirmar, anunciar, predecir, insistir.	Intentan hacer algo por el oyente: preguntar, prohibir, pedir, recomendar, exigir, encargar, ordenar.	Comprometen al hablante con un futuro curso de la acción: ofrecer, prometer, jurar.	Expresan el estado psicológico: pedir perdón, perdonar, agradecer.	Pretenden cambiar el estado en que se encuentra alguna cosa: rescindir, bautizar, declarar, dimitir.

## 2.6. El Principio cooperativo de Grice

El principio de cooperación de Grice (1975)<sup>17</sup> estudia cómo los participantes en un intercambio lingüístico usan ciertos principios tácitos que facilitan la inferencia e interpretación de lo que se dice. Con el propósito de describir las reglas pragmáticas que rigen la conversación en lenguaje natural, Grice crea el concepto del “Principio cooperativo”. Dicho principio proclama que quienes intervienen en un intercambio

<sup>17</sup> Sus trabajos se compilaron en un libro intitolado *Studies in the Way of Words*, que ha tenido una gran importancia en filosofía y **pragmática lingüística**, con implicaciones e implicaturas también en el ámbito de la ciencia cognitiva en general.

comunicativo acuerdan hacerlo, y tal acuerdo vale para el comienzo o el final de la conversación. Este principio viene expresado en cinco máximas:

### **Máxima de Cantidad**

Guarda relación con la cantidad de información que debe darse. Incluye dos submáximas:

- 1) Haga que su contribución sea todo lo informativa que el intercambio requiera.
- 2) No haga que su contribución sea más informativa de lo que el intercambio requiera.

### **Máxima de Calidad (o calidad)**

Se refiere a la verdad de la contribución, que se especifica también en dos submáximas:

- 1) No diga lo que crea que es falso.
- 2) No diga nada de lo que no tenga pruebas adecuadas.

### **Máxima de Relación (o relevancia)**

Comprende la máxima que Grice denomina «Vaya usted al grano» («Haga su contribución relevante»).

### **Máxima de Modalidad (o manera)**

La supermáxima es «Sea usted claro» y comprende cuatro submáximas:

- 1) Evite la oscuridad.
- 2) Evite la ambigüedad.
- 3) Sea escueto.
- 4) Sea ordenado.

No obstante, estas máximas no se cumplen con mucha frecuencia. De hecho, se suelen romper de forma intencionada para transmitir información de forma no literal (mediante la ironía, por respeto, etc.) y para generar inferencias pragmáticas, conocidas como implicaturas conversacionales (mecanismos de interpretación que van más allá de lo manifestado en los enunciados).

## 2.7. Teoría de la cortesía de Brown y Levinson

Los sociólogos Penélope Brown y Stephen Levinson identificaron dos clases de cortesía, derivando del concepto de Irving Goffman (1967) de imagen (*face* en inglés)<sup>18</sup>:

**Cortesía negativa:** Haciendo una petición menos transgresora, por ejemplo: si a usted no le importa... o si no es demasiada molestia...; respeta el derecho de una persona de actuar libremente. Significa deferencia. Hay un mayor uso de elementos indirectos del discurso. **Cortesía positiva:** Busca establecer una relación positiva entre las dos partes; respeta la necesidad de una persona de gustar y de ser entendido. Los elementos directos del discurso, los juramentos y las máximas de Grice se pueden considerar aspectos de la cortesía positiva porque: o demuestran el conocimiento de que la relación es bastante fuerte para hacer frente a lo que normalmente sería considerado descortés (en la comprensión popular del término); o articulan un conocimiento de los valores de la otra persona, que satisface el deseo de la persona de ser aceptado.

---

<sup>18</sup> The term *face* has been established in the late 1960s by the American sociologist Erving Goffman. It is defined by Goffman as an image of the self which depends on both the rules and values of a particular society and the situation the social interaction is embedded in. It hence mirrors the way a person wants to be perceived by others in his surrounding space. Goffman describes three levels which influence an individual's actions in order to correspond to one's face needs:

- The need to fulfil one's own desires is described as *pride*.
- One's emotional and physical attitude in social interaction is described as *dignity*.
- An individual's duties towards the society are defined as *honour*.

Algunas culturas parecen preferir una de estas clases de expresión de cortesía. De esta manera la cortesía está culturalmente definida.

Esta teoría ha sido criticada como no universalmente válida, por los lingüistas que trabajaban con idiomas del este Asiático, incluyendo el japonés Matsumoto (1988), Ide (1989) y el chino Mao (1994).

Matsumoto e Ide argumentan que Brown y Levinson asumen el uso volitivo del hablante de la lengua, lo que permite el uso creativo del hablante de cara a mantener estrategias hacia el destinatario. En las culturas asiáticas, por el contrario, la cortesía se alcanza no tanto en base de la volición como en el discernimiento, o en las normas sociales prescritas. Así, en japonés, tienen el término *wakimae*, que se refiere a encontrar el lugar de cada uno. *Wakimae* se orienta hacia la necesidad del reconocimiento de las posiciones o de los papeles de todos los participantes así como adherencia a las normas formales apropiadas a la situación particular.

Por su parte, Mao (1994) traza la idea hasta su origen en el chino en los conceptos de *miànzi* y *liǎn* y critica la investigación de Brown y Levinson, recordando también la relación entre el concepto de cara y la cortesía (*lǐmào*)<sup>19</sup> según los estudios de Gu. El ensayo muestra como la idea de Brown y Levinson de que su modelo de face/imagen es universal, es inadecuada empíricamente. Se sugiere entonces la relatividad del constructo de imagen en cuanto a la identidad social ideal y la autonomía ideal individual. En efecto, según Mao, cuando Brown y Levinson definen face como "la imagen pública de sí mismo que todo miembro reclama" (1987:61), suponen que la imagen pertenece al individuo, mientras que lo que es esencial a la imagen de Goffman es que es pública. Mao define la

---

<sup>19</sup>*Limao* es originalmente derivada de la palabra *li*, que formuló Confucio (551 B.C.- 479 B.C.). En aquella época, *li* no equivalía a la cortesía como se la conoce ahora, sino que se refería a la jerarquía social y al orden del sistema de esclavitud de la Dinastía Zhou (1100 B.C.). Después de dos o tres siglos Confucio estableció *li*, cuya acepción ya tiene el significado de cortesía.

cara como "un resultado negociado de la interacción", mientras que Brown y Levinson suponen que es un deseo individual o intención. Por otra parte, la elaboración de la imagen parece ser una empresa mutuamente beneficiosa. Al alabar el vestido de alguien, por ejemplo, el hablante no solamente atiende a la cara positiva del otro (su deseo de gustar) sino que también consolida su propia cara positiva, mostrando su buen gusto.

## **2.8. “¡Pedro es un águila!”**

### **Teoría de la relevancia de Sperber y Wilson:**

Cuando alguien dice *Pedro es un águila* ¿qué nos está diciendo? Desde luego, no nos está diciendo que Pedro es un pájaro. Pero sí está diciendo que Pedro posee algunas cualidades asociadas con esta majestuosa ave. En Ecuador, por ejemplo, significaría que esta persona “vuela muy alto”, es ambiciosa y astuta. Un gran número de metáforas, sobre todo, las que utilizan animales, tienen significados universales; otras tantas, pueden ser locales. Conceptos como, lince, zorra, rata, etc. parecen ser compartidos en algunas culturas.

La Teoría de la Relevancia, Sperber y Wilson (1986)), se basa en el precepto de que los procesos cognitivos involucrados en el procesamiento de la información tienen como finalidad conseguir un máximo de rendimiento con un mínimo de esfuerzo. Sus autores postulan que la mente de un individuo, para alcanzar esta meta, centra su atención en lo que le parece la información más relevante. En la voluntad de comunicar algo, por tanto, es necesario, en primer lugar, atraer la atención de otro, y el oyente asume que la información comunicada es relevante y suficiente para la transmisión de la intención subyacente. Esta teoría explica cómo los hablantes hacen deducciones e inferencias a partir de lo que se va diciendo en una conversación o interacción lingüística para ir creando un contexto lingüístico en el que interpretar debidamente los siguientes

enunciados. Las implicaturas, o informaciones implícitas, son los significados adicionales al significado literal, o explícito, que el receptor de un mensaje infiere. Estos se obtienen a partir del reconocimiento de la intención del hablante, teniendo en cuenta: el significado literal del enunciado, el conocimiento que comparten hablante y oyente, el contexto situacional y la intención del hablante.

Así, podemos distinguir dos tipos de implicaturas: las convencionales y las conversacionales. Las primeras son aquellas desencadenadas por elementos léxicos, como "pero" o "incluso". Las segundas, se producen por inferencias pragmáticas y se dividen en generalizadas y particularizadas según su dependencia contextual sea mayor o menor. Esta información implícita se caracteriza por lo siguiente:

- se trata de una información intencional, esto es, el emisor tiene la intención de transmitir esa información;

- se trata, también, de una información no semántica, sino inferida y contextual, deducida conjuntamente del contexto y de las palabras. Es importante, asimismo, añadir lo siguiente:

- 1) mentalmente, es una información que se forma secundariamente tras rechazar como único el significado literal del mensaje

- 2) no se trata de una concreción del significado literal

- 3) no es una información que corrija o niegue la información explícita: simplemente se añade a ella.

Tampoco se debe confundir el sentido o significado no literal con el sentido o significado implícito. El sentido no literal supone modificar el significado de las palabras emitidas, esto es, asumir que ese significado no es la información explícita que se quiere

transmitir; el sentido implícito es un añadido, relevante, a un significado literal que se mantiene.

Por otro lado, está la propuesta de Ducrot sobre la implicatura. Que no solo interpreta el habla como un intercambio de significados, sino como un suceso intersubjetivo en el que intervienen distintos tipos de relaciones interhumanas como las relaciones de poder. Ducrot (1986) hace una clasificación lógica de las presuposiciones o lo implícito:

a) El implícito del enunciado: cuando para descifrar los significados implícitos de un enunciado no se requiere de su contextualización. Este implícito responde a la pregunta de "¿por lo tanto?" y se infiere mediante procesos lógicos de los enunciados explícitos. Dentro de ellos están todos los presupuestos de existencia. Ejemplo: "Se murió mi perro salchicha" implica que tenía un perro y que era salchicha.

b) El implícito basado en la enunciación se refiere a los implícitos que se pueden entender dentro de un contexto. Suelen darnos información sobre lo que el autor tiene por bueno, bello, justo o verdadero; por aquello que le interesa y sobre lo cual habla, el interés del oyente por prestar atención a aquello, y sobre todo las relaciones de poder establecidas entre hablante y oyente. A este tipo de presuposición se le llama sobrentendido. Ejemplo: "¡Te ordeno que arregles tu habitación!" implica que el emisor tiene una posición jerárquica superior a la del oyente.

## **2.9. El Poder y la Distancia Social**

Los pedidos son actos de habla de carácter directivo que manifiestan un elevado grado de exigencia para el interlocutor, pues están dirigidos a modificar el comportamiento del receptor. Esto hace que tengan un gran valor dentro de las relaciones sociales. Por eso mismo, existe una gran variabilidad de formas al momento de formular

pedidos. No olvidemos que, en primer lugar, los pedidos son “pre-events”, acontecimientos que tienen lugar antes de la acción. En primer lugar, realizamos la petición y después ocurre algo. Otros actos de habla son realizados después de la acción, las disculpas, por ejemplo. (Blum-Kulka, 1996: 180).

(Searle, 1975: 11), Brown y Levinson (1987) consideran que las peticiones amenazan directamente la imagen del interlocutor socialmente y afectan a su imagen negativa, puesto que son impositivas, se imponen a la libertad de acción del hablante, por ello es preciso reparar o compensar la amenaza que éstos provocan. Según los autores, el modo de enunciar las peticiones y la selección de las estrategias empleadas en las mismas dependerán de tres factores: la distancia social, la relación de poder social y el nivel de imposición de la petición.

En esta investigación, se han clasificado tres grupos para referirnos a la distancia social:

- 1) Más confianza
- 2) Menos confianza
- 3) Cero confianza

### **3. “Por favor, me pasas la sal”. Algunas diferencias culturales en el acto de habla de la petición**

Aunque algunas lenguas comparten idénticas estrategias para pedir, agradecer o halagar, un número importante de ellas difiere, parcial o completamente, de ellas. Dichas diferencias se dan en función de la cultura. Recordemos los trabajos de Blum Kulka, Matsumoto e Ide, Choi, entre otros.

Algo tan cotidiano, como pedir sal en la mesa, puede usar diferentes estrategias, y fórmulas de petición en diferentes culturas. En lenguas románicas como el castellano y

el italiano, en una situación de distancia social, es frecuente hacer una petición con el verbo poder en presente o en condicional: ¿Puede /podría pasarme la sal, por favor? Può / Potrebbe passarmi il sale, per piacere?

Esta misma fórmula no supondría ningún problema de comunicación en un contexto anglófono, pues en inglés es posible construir peticiones con la misma estructura verbal sin producir variaciones semánticas: Can / Could you pass me the salt, please?

Cualquier hablante con un mediano dominio de español o inglés conoce la regla pragmática que indica que las preguntas que se refieren a la capacidad del oyente de hacer algo han de interpretarse como peticiones, o como habilidad, según el contexto (Díaz Pérez, 2001: 172) igual que ocurre en la lengua italiana.

No obstante, si estando en Polonia se nos presentara la misma situación y tradujéramos la frase ¿Puede pasarme la sal? del castellano al polaco, nos encontraríamos en una incómoda situación. Dejaríamos algo desconcertado a nuestro interlocutor, que no sabrá muy bien qué hacer: interpretará nuestro enunciado como una pregunta real (y no como una petición) y no le encontrará sentido, ya que le parecerá evidente que sí puede pasar la sal (Escandell Vidal, 1995:40).

Al igual que en polaco, esta pregunta en ruso se interpretaría como una consulta para saber si el oyente tiene la capacidad física para pasar la sal, lo que supondría un error pragmalingüístico por la transferencia de la L1 a la L2 (Wierzbicka, 1991<sup>20</sup>; Fernández Amaya, 2008). Por otra parte, el mismo enunciado ¿Puede pasarme la sal? (a primera

---

<sup>20</sup> Anna Wierzbicka es una lingüista polaca, conocida por sus trabajos de semántica, pragmática y lingüística intercultural.

vista cortés e inofensivo) resulta ostensiblemente descortés en tai, la lengua de Tailandia, donde lo correcto sería Ayúdeme a coger la sal (Escandell Vidal, 1995).

En una cultura como la española, y la latinoamericana, seguramente, pensamos que es cortés porque se expresa la voluntad del hablante de no imponer sus deseos sobre el interlocutor; en la cultura tailandesa, en cambio, es descortés porque pone en duda de manera abierta y explícita las capacidades del destinatario (Escandell Vidal, 1995: 41).

Los ejemplos nos muestran que una misma estrategia de petición puede ser interpretada de diferentes maneras según la cultura. Estamos frente a una cuestión de convención, pues el hecho de que dos secuencias sinónimas, desde el punto de vista composicional, difieran tan significativamente en la interpretación sugiere que no nos encontramos simplemente ante una cuestión de inferencia a partir de principios de naturaleza general (Escandell Vidal, 1998: 10). Del mismo modo, las restricciones sociopragmáticas de una cultura determinarán los niveles de habla más o menos directa y el grado con que sus hablantes eligen expresar sus intenciones de forma clara o transparente cuando hablan (Blum-Kulka, 1996: 156).

Kulka (1996:157), cita el siguiente ejemplo:

¿Qué podrías decir cuando estás sentado en el teatro con tu pareja y la persona sentada delante te impide ver? Te gustaría cambiar de asiento con tu pareja. Si fueses una persona israelí, también podría ser el caso de otras culturas, podrías decir algo similar a ¿Te importaría cambiarme el asiento? No puedo ver por la señora del sombrero. Por otro lado, es bastante probable que una mujer japonesa le preguntara a su marido lo siguiente: ¿Te gusta tu asiento?, y esperaría que él comprendiera que ella querría cambiar de asiento.

Pero, el carácter más o menos indirecto no es solo patrimonio de algunas culturas como la japonesa o la anglosajona, en todas las lenguas y culturas parece existir tal estrategia. Incluso en situaciones de mucha confianza. Muchas veces, va cargada de

mucho sarcasmo. Posiblemente, mi madre, en la misma situación del sombrero, diría esperando a que mi padre le dé su asiento: “esta del asiento de adelante no pudo haberse puesto un sombrero más pequeño”. Y, mi padre, sin darse cuenta de la insinuación, le diría, “¡Ay, mujer, qué crítica eres!”.

El desconocimiento de estas restricciones sociopragmáticas hace que la interpretación de las intenciones comunicativas se realice a través de lo que se considera convencional en la propia cultura que, como hemos visto, no siempre coincide con las del interlocutor. Esa falta de dominio puede provocar fricciones entre los interlocutores causadas por los malentendidos en la comunicación.

### **3.1. Tipos de peticiones**

Blum-Kulka y Olshtain (1998)<sup>21</sup>, categorizan los tipos de peticiones estableciendo tres niveles según la directividad del enunciado:

- Directo: peticiones realizadas con marcas sintácticas de carácter imperativo, performativo o con expresiones de deseo o necesidad.
- Convencionalmente indirecto: peticiones realizadas mediante referencias a precondiciones contextuales necesarias para la ejecución de la petición, sugerencias o preguntas preparatorias.
- Indirecto no convencional: peticiones realizadas mediante unas referencias parciales al objeto de petición o pistas contextuales.

El manual de codificación de peticiones del CCSARP agrega otra dimensión de análisis, denominada perspectiva, (no ha sido utilizada en el análisis del presente trabajo), y que se refiere a quién se nombra en el acto de habla; “es una dimensión muy importante,

---

<sup>21</sup> Como parte del proyecto Cross Cultural Study of Speech Act Realization Patterns.

por la diferencia en el significado social que se transmite por la elección de la perspectiva” (Blum-Kulka, 1996b: 190). En esta dimensión las autoras distinguen las siguientes categorías:

- Peticiones orientadas al oyente
- Peticiones orientadas al hablante
- Peticiones orientadas al oyente y al hablante
- Peticiones impersonales

A partir de este gran proyecto de pragmática intercultural y de la taxonomía de Blum-Kulka, House y Kasper (1989), surgen diversas investigaciones de carácter contrastivo como las de Cenoz y Valencia (1996), Cenoz (1999), Díaz Pérez (2001), Tello Rueda (2006), Pinto (2010) y Toledo Vega (2012), entre otros, que abordan el acto de habla de la petición en la conversación oral comparando diferentes variedades de español e inglés desde diversas perspectivas.

Los resultados de la investigación de Cenoz y Valencia (1996:223) muestran que tanto en inglés americano como en español peninsular el uso de estrategias convencionalmente indirectas es el más frecuente (90% en inglés y 84,4% en español), contradiciendo los resultados en español argentino del estudio de Blum-Kulka, y House (1989), en el que se utilizó este tipo de peticiones en un porcentaje significativamente más bajo (60%). Posteriormente, el estudio de Cenoz (1999) confirma estos resultados y concluye que, en la variedad peninsular de español, a diferencia de la argentina, no predominan las estrategias directas, sino las indirectas y que en español peninsular se toma la perspectiva del oyente (Cenoz, 1999: 156).

Los datos aportados por Díaz Pérez (2001) también verifican un predominio de las peticiones indirectas no convencionales en todas las intervenciones de los hablantes

nativos de español peninsular, inglés británico y los no nativos de inglés analizadas en su tesis doctoral. Sin embargo, sus resultados indican que los hablantes de español son los que recurren a estrategias más directas.

En el estudio de Tello Rueda (2006) se compararon las peticiones producidas por hablantes de español colombiano, hablantes de inglés americano y aprendientes de inglés L2. Estos últimos se decantaron por un gran número de estrategias semánticas directas y menor uso de modificadores externos e internos que los nativos anglófonos y utilizaron estrategias similares a las de su L1, presentando fallos sociopragmáticos que causaban peticiones socialmente inaceptables en la L2.

En 1989 Blum-Kulka y House and Kasper proponen que aunque las estrategias indirectas convencionalizadas existen en todos los idiomas estudiados por el CCSARP (Cross Cultural Speech Act Research Project), no todas tienen la misma forma. Igualmente hay diferencias interlingüísticas que pueden levantar dudas sobre su equivalencia. Dicha falta de equivalencia pragmática puede causar malentendidos en conversaciones entre un nativo y no nativo. Este proyecto incluye el *Discourse Completion Test* (DCT), que sirve para poder evaluar las peticiones y actos de disculpas.

En el DCT original se presentan unas situaciones comunicativas con un turno, el cual correspondía al sujeto, en blanco y luego muestran el siguiente turno del otro interlocutor. En el documento original se escribieron las respuestas, pero, algún tiempo después, 1996, Le Pair presenta una modificación del mismo. En los cambios que hace Le Pair se omite el turno del interlocutor. Esta variación es significativa porque en los intercambios que podemos tener en nuestra vida cotidiana, no sabemos a ciencia cierta lo que va a decir nuestro interlocutor. Podemos intuir una respuesta, pero no siempre es acertada.

La forma en que realizamos un acto de petición, por lo general, suele estar orientada a conseguir acciones o información del otro, no obstante, no podemos saber exactamente cómo este va a reaccionar. Incluir la respuesta no es conveniente porque podría condicionar, o influir, en la contestación del interlocutor. O, en el peor de los casos, distanciarse de actos de habla reales. Le Pair también se aparta del DCT original al recolectar los datos a través de grabaciones de audio. Esta técnica tiene sus pros y sus contras. Por un lado, la idea de optar por la respuesta escrita es formalizar, o imitar, el registro de lo escrito con nuestro lenguaje, la grabadora muchas veces puede producir un efecto de contestador automático y su consabido registro.

En esta investigación se optó por dejar un espacio en blanco para respuestas abiertas, para permitir que los encuestados, en el caso de que ninguna de las opciones les pareciera válida, escribiera lo que le considerase mejor. Sin embargo, el número de respuestas en este espacio fue tan bajo que no se tomaron en cuenta para el análisis.

### **3.2. Las disculpas, una cuestión de urbanidad: “No es que me haya olvidado de tu cumpleaños, es que no tuve cobertura el fin de semana”.**

Desde muy pequeños, cada vez que cometíamos una falta, nos hacían pedir disculpas. Hubiera sido el motivo pequeño o grande, teníamos que decir: “perdón”, “lo siento”, “disculpa”, “no volverá a ocurrir, lo prometo”, etc. Nuestra cabeza tiene un gran repertorio lingüístico para este menester.

Crecimos pensando que las disculpas subsanaban cualquier acto desafortunado que cometiéramos. Eran una especie de “matamalezas”. Sea que le robáramos el lápiz a un compañero, o nos portásemos mal con un profesor, o, peor aún, que les mintiéramos a nuestros padres, todo se borraba con las palabras mágicas: “lo siento”.

Obviamente, estas fórmulas no siempre reparan el daño causado. Un gran número de veces no cumplen su papel catalizador o reparador. Podríamos decir que hay “ofensas y ofensas”. Robar un lápiz, decir una mentira piadosa, ponerse los zapatos de tu hermano... no deberían ser objeto de un largo resentimiento, mucho peor, causa de enemistad. No obstante, ¿qué podría ocurrir si hemos calumniado, injuriado, difamado u ofendido moralmente a alguien? Algo que en el mundo de la política y de las redes sociales es cada día más frecuente. En estos casos, podríamos pensar que no habría disculpa que sirviera.

Algunos agravios podrían tener graves consecuencias: ir a la cárcel, ser despedidos de un trabajo, expulsados de una institución educativa, etc., y en casos más extremos, podrían causar suicidios u homicidios, como hemos visto últimamente, causados por divulgación de imágenes íntimas o por otro tipo de acoso. En casos como estos, siempre vale recordar el adagio popular, “es mejor prevenir que lamentar”.

El acto de disculparse se ve como un mecanismo lingüístico que tiende a mitigar la amenaza para la imagen y, además, coadyuva a restablecer la armonía social entre los interlocutores (Olshtain y Cohen, 1983:21). Desde una óptica más psicológica, como se refiere Páez (2010:101), las disculpas son “instrumentos sociales externos de emociones colectivas”. Esta perspectiva hace que quien ofrece una disculpa se apoye en las mismas para superar la vergüenza y la culpabilidad compartida, de tal manera que, en muchas ocasiones, aumenta el acuerdo y se refuerza la cohesión social. Entonces, vale tener en cuenta que en el concepto de imagen pública los interlocutores buscan habitualmente un equilibrio en sus relaciones con los demás y así evitan dañar la imagen del otro. En el acto de habla de la disculpa, con frecuencia se intenta reforzar la imagen positiva del interlocutor, si bien también de quien pide las disculpas. En opinión de Haverkate (1994: 97). El hablante que se disculpa realiza un acto de habla expresivo cuyo objeto ilocutivo

es dar a conocer al interlocutor que se ha violado cierta norma social y que él, es decir, el hablante, se cree, al menos parcialmente, responsable de haber ocasionado dicha violación. En consecuencia, la disculpa refuerza la imagen positiva del interlocutor, amenazando al mismo tiempo la del hablante.

La petición de disculpas supone, como indica Bolívar (2010a:492)<sup>22</sup>, principalmente, la realización de un acto que tiene que ver con las estrategias propias de la cortesía, dentro de la cual juega un rol vital el concepto de imagen. Se trata de un valor positivo reclamado para el hablante, con lo cual se convierte en una expresión pública de la autoestima que dependerá de la aceptación y el reconocimiento por parte de los otros de nuestra imagen social que proyectemos (Brown y Levinson (1987).

Para Metts y Grohskopf (2003), las actividades de imagen (“facework”) tienen dos finalidades bien diferentes. Por un lado está lo que ellos denominan las acciones preventivas de las actividades de imagen (“preventive facework”), que estarían encaminadas a evitar la pérdida de la imagen, antes de que ocurra; y, por otro, las acciones correctivas de las actividades de imagen (“corrective facework”), llevadas a cabo para restablecer disculpas, cortesía ideológica y restauración de la imagen reparar la imagen dañada o perdida.

No obstante, algunos autores como Hargie et al., (2010:723), Mills, (2003: 61–70) y Pérez de Ayala, (2001:145–146) han cuestionado que las disculpas supongan solo un intento de evitar los actos amenazadores de imagen (“Face Threatening Acts, FTAs”) en la teoría de Brown y Levinson y echan mano de la explicación de Mills (2003: 61) cuando señala que “apologies should be seen as complex negotiations between interactans

---

<sup>22</sup> *La ocupación mediática del diálogo político: el caso de las disculpas*, artículo de Diana Bolívar, publicado en la revista *Discurso y sociedad*, 2011 ISSN 1887-4606 Vol. 5 (1) 41-70 [www.dissoc.org](http://www.dissoc.org).

over status and over who is seen to be ‘in the right’, which cannot be simply analysed as reparations for face threat”, con lo cual el modelo de análisis brownlevinsoniano resulta muy encorsetado (“reifies politeness”). Definición, esta última con la que estamos de acuerdo, pues no pensamos que las disculpas solo sirvan al único propósito de evitar los FTAs.

### 3.2.1. ¿Cómo pedimos disculpas? o de las estrategias para subsanar la ofensa

Es difícil elaborar un listado de opciones que nos ayuden a disculparnos en cualquier lengua. En el caso del español, la lengua que nos ocupa, no lo es menos. Pues, aunque, como hemos mencionado antes, la disculpa se corresponde con unos universales pragmáticos, existen variaciones entre las lenguas y comunidades de lo que se considera una ofensa y el grado de reparación de la misma (Márquez Reiter, 2000:144; Álvarez y Blondet, 2008: 299). Para ilustrar lo concerniente a ofensas, es válido mencionar que algunas palabras podrían ser consideradas insultos en Ecuador, pero no en España. La palabra “repugnante”, por ejemplo, que según la RAE tiene una sola acepción:

#### **repugnante**

Del ant. part. act. de *repugnar*; lat. *repugnans, -antis*.

1. **adj.** Que repugna.
2. **adj.** Que causa **repugnancia** (|| aversión).  
No así el verbo repugnar, que tiene varias.

#### **repugnar**

Del lat. *repugnāre*.

1. **tr.** Rehusar, hacer de mala gana algo o admitirlo con dificultad.
2. **tr.** *Fil.* Dicho de dos cosas o cualidades: Implicar o no poderse unir y concertar.
3. **tr.** *desus.* Contradecir o negar algo.
4. **tr.** *desus.* Dicho de una cosa: Ser opuesta a otra. *Era u. t. c. prnl.*
5. **intr.** Causar aversión o asco. *La mentira me repugna. Ese olor nos repugnaba.*

¿Por qué se mencionan las dos palabras aquí? Pues bien, en España, al menos en el norte: Cantabria y Asturias, se usa la palabra “repugnante” para describir a alguien que siempre lleva la contraria, la tercera acepción para el verbo “repugnar”. En Ecuador, en cambio, solo se usan, adjetivo y verbo, con el significado de asco o aversión. Sería muy ofensivo decirle a alguien “eres (una)<sup>23</sup> repugnante”. Desde luego, la persona que emite la palabra no pensará que ha proferido un insulto y, posiblemente, al ver ofendida a la otra persona no entenderá la razón del enfado, y no daría las esperadas disculpas.

La literatura especializada indica algunos rasgos a tenerse en cuenta respecto de las disculpas: el contexto en el que se desenvuelven los interlocutores (público/privado), el registro lingüístico empleado (coloquial/formal), el tema objeto de disputa, el contexto macro situacional (político, institucional...), quién profiere la petición de disculpas, el público al que van dirigidas, el componente emocional/psicológico de quien elabora el acto del perdón (Casullo, 2005), el ritual social del mismo, etc.

Uno de los temas omnipresentes en la abundante bibliografía es la manera en que las sociedades occidentales realizan los actos de disculpa frente a otras como la persa, árabe, japonesa, coreana, tibetana... Las disculpas, asimismo, pueden ser evitadas o atenuadas de diversas formas, sobre todo, aquellas que tienen que ver con la esfera de lo público (Hargie et al., 2010:723). En concordancia con estos elementos, algunos autores han determinado una clasificación de las disculpas tomando en consideración distintos parámetros. El número de estrategias llevadas a cabo en el acto de habla, difieren notablemente, dependiendo de los autores. Estas van desde las cuatro características propuestas por Abadi (1990), Páez (2010) y Jucker y Taavitsainen (2008). Olshtain y Cohen (1983) y Escandell Vidal (1995) proponen cinco elementos básicos. Schumann

---

<sup>23</sup> Generalmente, lo usan con el artículo indefinido. En Ecuador no llevaría artículo.

y Ross (2007), seis. Fraser (1981), nueve. Aijmer (1996) establece trece en su trabajo sobre la conversación en inglés. Cunningham (1999), por su parte, analiza una variada muestra de disculpas centrada en seis tipos en función de quién las ha proferido:

1. Disculpas individuales: entre amigos, hermanos, parejas...
2. Disculpas dadas por profesionales y organizaciones comerciales.
3. Disculpas de organizaciones religiosas.
4. Disculpas ofrecidas por líderes religiosos/espirituales.
5. Disculpas proferidas por gobernantes: políticos y primeros ministros.
6. Disculpas emitidas por jefes de Estado.

En la siguiente tabla (3) se recogen algunos de los patrones más habituales en un acto de disculpa, con su correspondiente modelo lingüístico-discursivo. Cabe señalar, como recoge la mayor parte de la bibliografía consultada, que las dimensiones 1, 2, 5, 8 y 9 son las más usadas y recurrentes en los actos de habla del español:

**Tabla 3:** Componentes del acto de disculpa y modelo lingüístico-discursivo

<b>Componentes del acto de disculpa</b>	<b>Modelo lingüístico posible</b>
1. Indicador expreso que haga evidente la fuerza ilocutiva	“Lo siento...”; “Perdón...”, “Disculpa/e...”
2. Expresión que indique la asunción de responsabilidades o culpa por parte de quien la profiere	“Es mi culpa...”; “Me he equivocado...”, “Fue por completo un error mío...”
3. Negación de la intencionalidad	“No fue mi intención hacerte daño...”
4. Solicitud directa para ser perdonado	“Por favor, perdóname”; “Discúlpame, por favor/lo siento...”

5. Explicación sobre el acto infringido	“Fue debido a...”; “Fue por culpa de...”; “Se me olvidó comentarte que...”
6. Autorreproche	“Fue por mi culpa...”; “Yo soy el culpable...”
7. Expresión de remordimiento	“Me siento muy triste por lo que hice...”
8. Petición de reparación del daño	“Lo arreglaré...”
9. Promesa de que no volverá a ocurrir	“Te juro que no sucederá más...”; “no volverá a ocurrir...”

### 3.2.2. ¿Es más cortés quien más veces pide perdón?

Mucho se ha estudiado este tema desde la interculturalidad. ¿Piden los españoles menos disculpas que los latinoamericanos?, ¿quiénes dicen más “lo siento”, los franceses o los ingleses? Un estudio<sup>24</sup> revela que los ingleses piden perdón más de ocho veces al día. Y uno de esos ocho lo hace hasta veinte veces. Esto podría parecerle a muchos una exageración. Pero, ¿hay una medida que diga el máximo, o mínimo de veces, que debemos pedir disculpas para ser más, o menos, corteses?

El mismo estudio establece que los canadienses y los británicos piden disculpas con más frecuencia que los estadounidenses. Karina Schumann, psicóloga estadounidense (2016) critica el estudio diciendo que se necesitan evidencias más concretas para hacer tal afirmación. Asimismo, se encontró que menos de la tercera parte de los participantes dirían “lo siento” al interrumpir a alguien. Por otro lado, el 84% de los británicos pediría disculpas por entrar tarde a una reunión, mientras que el 74% de los estadounidenses lo haría. Sin embargo, preguntar teóricamente es muy diferente a lo que se haría en la vida

<sup>24</sup> <http://www.bbc.com/future/story/20160223-why-do-the-british-say-sorry-so-much>

real o en la práctica. Según esta encuesta, 36% de los británicos piden disculpas por torpeza de los demás, pero para los estadounidenses solo es un 24%.

En el libro *Watching the English (observando a los ingleses)*, (2004), su autora, la antropóloga social británica, Kate Fox<sup>25</sup> describe que realizó experimentos tropezando intencionalmente con las personas de diferentes pueblos y ciudades de Inglaterra, descubriendo que cerca de un 80% de las personas se disculpaban aunque no tuvieran culpa. Puede ser que lo dijeran sin fijarse, pero había una gran diferencia con las demás personas de otras culturas al tropezar con ellas. Fox encontró que solo los japoneses tenían una actitud parecida a la de los británicos.

El hecho de que los británicos se disculpen más, no indicaría que estén más arrepentidos. Parecería ser que la usan como expresión de empatía. Como bien sabemos, la sociedad británica espera respeto por parte de los demás, es normal que usen la cortesía para incitar a que los demás la usen.

En su libro *Sorry! The English and their Manners* ("¡Lo siento! Los ingleses y sus modales") (2013), el autor inglés Henry Hitchings<sup>26</sup> critica "la buena gana de los ingleses para pedir disculpas por algo que no hicieron es increíble y se corresponde con la falta de voluntad para disculparse por algo que sí hicieron".

Podemos imaginar que el libro es una crítica al exagerado uso de las disculpas en la sociedad británica, archifamosa por su cortesía y su duro protocolo.

---

<sup>25</sup> Kate Fox, a social anthropologist, is Co-Director of the Social Issues Research Centre in Oxford and a Fellow of the Institute for Cultural Research. Following an erratic education in England, America, Ireland and France, she studied anthropology and philosophy at Cambridge.

<sup>26</sup> Henry Hitchings es un autor y crítico especializado en narrativa, no ficción y temas relacionados con el lenguaje y la historia cultural. Sus libros han recibido gran número de galardones. Formado en las universidades de Oxford y Londres, es autor de *Dr Johnson's Dictionary* y *The Secret Life of Words*, y ha trabajado para periódicos como *The Guardian* y *Financial Times*.

Yéndonos a otras latitudes, no menos interesantes que las del mundo anglosajón, vale la pena mencionar un estudio sobre las disculpas, realizado por Olshtain y Cohen (1983) entre chinos y colombianos. Ellos midieron el empleo de expresiones explícitas de disculpa y estrategias de disculpa indirectas. Se encontró que los colombianos ofrecen más reparación, explicación de la ofensa y negación de la responsabilidad que los chinos, así como más expresiones explícitas de disculpa. En cambio, los chinos utilizan más promesas de no volver a incurrir en el error y también más intensificadores.

Olshtain (1989) analizó similitudes y diferencias entre los patrones de disculpas utilizados entre el inglés, el hebreo, el francés y el alemán. Uno de los hallazgos más importantes es que las cuatro lenguas tienen acceso al mismo tipo de estrategias. Todas ellas muestran similitudes en la selección de expresiones de (IFIDS) Illocutionary Force Indicating Devices y expresiones de responsabilidad de la culpa. Este resultado refuerza la hipótesis de una pragmática universal. El mismo año Olshtain realizó un estudio entre 200 alemanes. El mismo reveló que para seleccionar las estrategias de disculpas, los hablantes toman en cuenta la interacción entre el poder y la distancia social y los aspectos situacionales que conforman un acto de habla.

En una investigación de Suszczynska (1999), en la que se comparan las disculpas de hablantes de inglés americano, polaco y húngaro, se encontró que hay claras diferencias entre el inglés y las otras dos lenguas analizadas. Los húngaros y los polacos usan una estrategia que no es usada por los angloparlantes. Esta forma se correspondería con una “prevención del enojo”: “no te enojés”.

En el año 2000, Márquez Reiter publicó un estudio sobre las disculpas entre británicos y uruguayos. Como era de esperarse, los británicos usaron más disculpas que

los uruguayos. Unos años antes, en 1987, Levinson había encontrado que los británicos eran más propensos a ocuparse de la imagen negativa del oyente que los sudamericanos.

En otro estudio, esta vez entre australianos y chilenos, Cordella (1990), encontró que los australianos (primos hermanos de los británicos), eran más propensos a usar expresiones explícitas de disculpa. Por el contrario, los chilenos ofrecían más explicaciones. También halló que los chilenos ofrecían más disculpas orientadas al oyente (“perdóneme” y los australianos más peticiones de disculpas orientadas al hablante (“lo siento mucho”). El análisis reveló que las expresiones de disculpas en español pueden clasificarse en cuatro: sentir, disculpar, perdonar y excusar.

Wagner (1999) comparó disculpas entre mexicanos (Cuernavaca) y españoles (Granada), encontró que la preocupación, en ambas culturas, por preservar la imagen positiva era una constante. En otro estudio, sobre cubanos, Ruzickova (2007) encontró que los cubanos tienden, al igual que los españoles y mexicanos, a preservar la imagen positiva, no les preocuparía mucho evitar la imposición.

### **3.2.3. Las disculpas en el mundo español: Érase un rey que cazaba elefantes**

Quizá muchos recordemos las famosas disculpas de Don Juan Carlos de Borbón, el nefasto día que sufrió un accidente mientras cazaba elefantes en Botswana. El entonces rey de España, cual arrepentido niño, en un hecho inédito de la realeza española, expresó la siguiente frase: “Lo siento mucho, me he equivocado. No volverá a ocurrir”. Hay que reconocer la valentía del rey emérito al pedir disculpas. Al César lo que es del César: “lo cortés no quita lo valiente”.

Juan Carlos de Borbón no sería ni el único ni el primer hombre de estado abocado al oprobio de la disculpa. La historia reciente nos remite a unos cuantos. Como muestra, Cunningham (1999) donde reseña brevemente algunas disculpas como las de Hirohito y

la reina Isabel II o las de los presidentes Bill Clinton (EE.UU.) y Jacques Chirac (Francia) en distintos contextos y por motivos también diferentes.

Se han hecho serios e importantes trabajos sobre la famosa disculpa del rey. Uno de los más notables es el de Javier Medina (2014)<sup>27</sup>.

En él, Medina analiza de forma minuciosa el impacto del mencionado acto y se enfoca, sobre todo, en el rol de los medios para lavar la muy venida a menos imagen de Juan Carlos I. Entre los pasajes de su análisis, se ha extraído el siguiente:

La petición de disculpas proferida por el rey español no tiene fácil acomodo en los modelos propuestos para el análisis de estos actos de habla, ni tampoco encuentra referentes amplios en la literatura científica. Ya he señalado cómo el acto de disculparse realizado por algunos monarcas en fechas recientes ha obedecido, en su mayoría, a actividades llevadas a cabo por sus gobiernos en el pasado o por silenciar actitudes y hechos que han obligado a los países a disculparse ante la opinión pública de otras naciones cuando se han realizado visitas de Estado, actos similares marcadamente protocolarios y conmemoraciones o aniversarios.

Medina sugiere, a través de gran parte de su ensayo, que las disculpas de don Juan fueron descontextualizadas, que no consideró el adecuado marco institucional para emitir las. Con esto se refiere a que le dio a algo personal una relevancia pública que no debía. El acto de habla de la disculpa en este terreno es seguido por miles o millones de personas que observan opinan y juzgan sobre sus actuaciones. Por ello, muchos líderes políticos y personajes públicos miden el alcance de las disculpas, valoran el hecho de llevarlas a cabo y calculan los costes y beneficios para su imagen, tanto por hechos ocasionados por ellos y sus gobiernos, como por circunstancias del pasado que no fueron bajo sus responsabilidades (esclavitud, invasiones de territorios, exterminios de pueblos, holocausto judío, actuaciones en guerras, etc.). En estos últimos casos, para algunos

---

<sup>27</sup> Disculpas, cortesía ideológica y restauración de la imagen: a propósito de un real ejemplo a través de la prensa. DOI 10.1515/soprag-2013-0015

autores como Tavuchis (1991:13) la disculpa se convierte en un foco simbólico de un rito secular del perdón y este, desde la psicología, “supone una voluntad subjetiva de abandonar el resentimiento, los juicios negativos y la indiferencia hacia quien nos ha injuriado o lastimado y poder desarrollar sentimientos de compasión y generosidad”(Casullo, 2005); para Cunningham (1999) estamos ante políticas de gestos, gestos simbólicos (“politics of gesture”); Harris et al., (2006) y Kampf (2009) las consideran actos morales (“moral acts”); Páez (2010) las concibe como un rito moral (“moral ritual”) o, incluso en algunos casos, como palabras baratas (“cheap talk”).

Nos hemos extendido en este análisis, para ilustrar que, “casa adentro”, a don Juan Carlos le preocupaba mucho su imagen. Pero, cuando, en realidad, era necesaria una disculpa de estado, como en el incidente con Chávez, en la Cumbre Iberoamericana en 2007, no lo hizo. Es obvio que ese comportamiento, errático, para muchos, podía granjearle simpatía dentro de su país. Su imagen ante Latinoamérica no le importaba mucho. Él ya no gobernaba en estas tierras.

En aquella ocasión, Chávez, exigió una disculpa pública (Diario El Mundo, 14/11/2007):

El presidente de Venezuela, Hugo Chávez, dijo hoy en París que el rey Juan Carlos de España cometió "un error" al mandarlo callar durante la Cumbre Iberoamericana de Santiago, pero que si pidiera "disculpas", la cosa "quedaría saldada".

"Ahora lo que el rey tiene que hacer, que es un hombre serio, es pedir disculpas y aceptar que a él se le fueron los taponés", declaró Chávez a preguntas de la prensa tras reunirse con el presidente francés, Nicolas Sarkozy, en el Elíseo.

"¿A quién se le ocurre mandar callar a un jefe de Estado? A nadie", señaló el presidente venezolano, que consideró que con ese comentario "el Rey ha irrespetado a un

jefe de Estado". Chávez insistió en que "no hay ningún conflicto con España" y afirmó: "amo a España". "No hay ningún conflicto con España, con la España que queremos mucho, con el pueblo español, con sus instituciones", aseguró Chávez.

Recordó el incidente ocurrido en la cumbre y señaló que "el Rey, no sé por qué razón, perdió la paciencia" y "me gritó".

"Tuvo suerte el Rey porque yo no lo oí. Si no, le hubiera emplazado con mucha firmeza", añadió Chávez.

Unos días, antes o después de lo de París, Chávez, hizo pública una carta<sup>28</sup> en la que criticaba el comportamiento de Don Juan Carlos. Obviamente, la retórica de Chávez no deja indiferente a nadie. Provocador como era, no nos asombra que el rey emérito sucumbiera a la provocación.

### **3.3. Los cumplidos, una estrategia universal**

En los estudios de la cortesía verbal desde la perspectiva pragmática, parece haber un acuerdo a la hora de definir lo que es cumplido. Herbert (1997) observa que la mayoría de las definiciones de lo que son los cumplidos especifican dos condiciones, a saber, (1) que el cumplido debe contener una expresión de admiración por parte del hablante y (2) que tiene que ver con la posesión, logro, o cualidad personal del destinatario. El cumplido ha sido definido como "un acto de habla que, explícita o implícitamente, atribuye mérito a alguien diferente del hablante, generalmente el oyente, por algún 'bien' (posesión, característica, habilidad, etc.) que es valorado positivamente tanto por el hablante como por el oyente" (Holmes, 1988: 485). La definición que Yi (2002: 184) ofrece para los cumplidos es la siguiente: "una declaración que contiene al menos un portador semántico

---

<sup>28</sup> <https://docs.google.com/document/d/1Yzo1cazoO6z11uCpvpsRJomj9HLQ4dVJU7N6NPIJS/edit#>

positivo, que es explícito, para hacer una evaluación positiva de algo que está relacionado con el destinatario”.

La mayoría de los cumplidos entran en dos categorías: (1) aspecto o posesión, como ropa, corte de pelo, casa, coche, y otras posesiones, y (2) las habilidades en general o la consecución de un acto determinado. El objeto del cumplido bien puede ser externo o interno. Si es externo son cosas tangibles como objetos en propiedad, el aspecto físico o el atuendo; mientras que si es interno se refiere a personalidad, habilidades y características personales.

El objetivo ilocutivo del cumplido ha sido definido como un compromiso social que consiste en crear o mantener un ambiente de amabilidad, de este modo, se puede afirmar que los hablantes que emiten un cumplido tienen como fin expresar solidaridad y aprecio, así como establecer un contexto interaccional que permita la colaboración entre los interlocutores. El cumplido puede ser utilizado como una estrategia de cortesía eficaz para introducir un acto de habla que amenaza la imagen negativa del oyente y atenuar el acto amenazante mediante la formulación de un cumplido. Desde una perspectiva más amplia, podemos afirmar que el cumplido es un poderoso instrumento persuasivo en aquellos tipos de interacción en los que el balance coste-beneficio puede ser objeto de negociación. Incluso en contextos no exhortativos, el cumplido puede inducir al destinatario a quien va dirigido a sentirse obligado a compensar al que lo ha emitido, de acuerdo con el principio normativo de *noblesse oblige*. Los cumplidos pueden tener diferentes funciones, dependiendo del objetivo de la persona que lo hace; y se pueden emplear en situaciones y contextos distintos. Las diferentes funciones de los cumplidos son:

1) Expresar admiración u aprobación del trabajo de alguien, su apariencia o su gusto: Qué bien bailas salsa, ¿dónde aprendiste?

2) Establecer, confirmar o mantener solidaridad entre los interlocutores: Dos desconocidas en el turco, la una le dice a la otra: Qué bañador más chulo.

3) Remplazar agradecimientos, felicitaciones o saludos y mitigar disculpas: Sin tu valiosa ayuda no sé qué habría ocurrido;

4) Mitigar actos que amenazan la imagen pública, como disculpas, peticiones o críticas: Me ha gustado mucho lo que has escrito pero podría estar aun mejor.

5) Abrir y mantener conversaciones, a modo de estrategia conversacional: Qué bien te ves hoy, Pedro.

6) Reforzar el comportamiento adecuado: Si sigues practicando de ese modo, ganarás la competencia.

7) Expresar sarcasmo:

Nunca había comido un pastel tan suave (está duro).

8) Felicitar con intenciones de pedir el objeto cumplimentado:

Qué sombrero más bonito. A ver si me lo prestas para ir a la playa.

9) Por último, los piropos como forma de flirteo: ¡Si estando enferma estás así de guapa, no me imagino cómo estarás de sana!

Es importante señalar que el “cumplido puede emitirse en situaciones comunicativas en las que no se requiere la realización de ningún otro acto de habla” (Leech, 1983: 84). Por último, vale la pena mencionar que la entonación adecuada es

importante al realizar cumplidos y que estos parezcan sinceros, de otra manera, se corre el riesgo de que sean interpretados como irónicos.

Los cumplidos, presentes en casi cualquier situación de la vida cotidiana implican una serie de factores. En primer lugar, la distancia social que nos separa de nuestro interlocutor. Hay que recordar que a menor distancia social, más fácil es realizar un cumplido, hacemos más cumplidos a aquellos que consideramos nuestros iguales; como explica Wolfson (1983: 91), “la mayoría de los cumplidos que se emiten, se hacen a personas de la misma edad y del mismo estatus social que el del hablante”. Del mismo modo, a mayor distancia social y de poder social, más habrá que cuidar el cumplido, con el fin de evitar que se vea como una manera de lisonjear al oyente y tratar de conseguir algo (por ejemplo con nuestro jefe). En general, los cumplidos se pueden emplear en cualquier marco de acción no institucional. Sin embargo, en el marco de acción institucional, tanto público como privado, más difícil será el uso de los cumplidos pues en estas situaciones aumenta el riesgo para la imagen de los interlocutores.

Por último, podemos decir que usamos los cumplidos al principio de una conversación, generalmente, para romper el hielo o para mantener la solidaridad entre los hablantes. En la mitad de la interacción oral, para felicitar, agradecer o lisonjear de modo espontáneo; y, al final de la conversación, como forma de aumentar la solidaridad de una despedida. Por ejemplo, después de una invitación a cenar a casa de unos amigos, decir lo bien que hemos pasado, lo buena que ha estado la cena...

### **3.3.1. Los cumplidos y el relativismo cultural: *Lo que en Francia está normal está mal en la China***

Así rezaba una canción del famoso cantante argentino Facundo Cabral, en ella se refería al relativismo cultural, a que muchos comportamientos y normas no son

universales y, sobre todo, a que no podemos juzgar a los demás en base a parámetros locales. Esto puede referirse a temas como la comida, el vestido, las celebraciones, etc.

Como hemos mencionado antes, hacer cumplidos, decir lisonjas, expresar halagos, decir piropos... parece ser algo universal. Aparentemente, en todos los lugares y en todas las culturas la gente se sirve ellos para ser agradable. En toda conversación el hablante busca la aceptación lingüística y social por parte de los demás interlocutores (Briz, 2003). Al parecer, en todas las lenguas hay fórmulas lingüísticas que persiguen esa finalidad. El cumplido cubre la necesidad que siente un individuo de verse gratificado, funciona como eje de la solidaridad y se ve favorecido por la relación de familiaridad y confianza entre los hablantes (Ferrer y Sánchez Lanz, 2002:63). Es natural que busquemos la aprobación de nuestros padres, amigos, maestros, colegas, etc., incluso de desconocidos, mediante halagos. Sin embargo, los cumplidos podrían no tener el mismo impacto en unas personas que en otras. Factores como la edad, la procedencia, la distancia social (mencionada antes), podrían hacer que el cumplido sea malinterpretado. Algo que puede ser un halago en un lugar, podría ser una ofensa en otro. Podría ocurrir dentro de la misma lengua, o de la misma cultura; algunos piropos, por ejemplo, podrían caer en lo vulgar y desagradable. A más de uno le habrá pasado que al decir, o recibir, una frase que tenía la real intención de ser un halago, no resultó serlo.

Hace unos pocos años, en una de mis clases de español, hice un desafortunado comentario a una joven estudiante estadounidense. Vestía la chica un llamativo vestido corto y escotado, lo llevaba con unas botas vaqueras, se había peinado al estilo Marilyn Monroe, era rubia como ella, sin duda, llamaba la atención. Cuando salían al descanso, le dije: “Fulanita”, “¡qué sexi te has puesto hoy”! La respuesta que yo esperaba era un “gracias” o ¡qué gentil! o “no es para tanto”. Pero, no. Su respuesta, reacción es más apropiado en este caso, fue de quien había sido ofendida. Lloró y gritó, por algunos

minutos. Entre algunas de las cosas que puedo recordar, dijo: “maldito país, (refiriéndose a Ecuador) aquí todo el mundo se fija en cómo vas vestida, por qué no tengo la libertad de vestirme como me dé la gana...”. No está de más decir que yo quedé asombrada. Nadie, nunca antes, en mis algunos años como profesora de extranjeros, había reaccionado igual. Creo que fue una reacción desmesurada de su parte. No estoy segura de que en los EE.UU decirle “sexí” a alguien pueda ser ofensivo. En todo caso, me tomé algunos minutos para disculparme. Explicarle que en Ecuador eso nunca sería ofensivo, todo lo contrario, sería un halago. Aparentemente, quedó subsanado el agravio. Desde entonces, nunca más he vuelto a decirle “sexí” a ninguna estudiante ni estadounidense ni alemana ni coreana. Creo que el infortunio habría sido mucho mayor si el cumplido lo hubiera hecho un hombre, o si hubiera sido expresado en estos días del escándalo del productor hollywoodense Harvey Weinstein, que ha caldeado mucho el tema del acoso sexual.

En todo caso, lo que es obvio es que los “cumplidos” no se perciben de igual manera en todos lados, y que los cumplidos que se refieran al aspecto físico podrían ser desafortunados.

### **3.3.2. Los cumplidos y la falsa cortesía**

Muchas veces hemos escuchado halagos inmerecidos o desproporcionados, dichos a nosotros o a otros. Cuántas veces hemos pensado “¡qué horror!, ¿cómo va a decirle que ese trabajo mediocre está bien?”. O, “¿cómo puede decirle que ese corte de pelo le queda bien?”. Nos sorprende que alguien diga que una comida está buena cuando, en realidad, está incomible. Hemos aprendido que para ser corteses debemos mentir. La cortesía ante todo. Incluso antes que la verdad. La máxima de cualidad de Grice quedaría en entredicho:

Di la verdad en tus aportaciones al intercambio comunicativo. No digas aquello que consideras falso o aquello de cuya verdad, careces de pruebas. El principio de cooperación se rompe lógicamente cuando, por algún motivo, el interlocutor sospecha que el otro no ha dicho la verdad.

Leech (1983), plantea lo que él llama el principio de cortesía. Dicho principio se base en seis máximas conversacionales, que, de alguna manera, convergen y se complementan con las máximas de Grice. Estas son: la de tacto, la de generosidad, la de aprobación, la de modestia, la de unanimidad y la de simpatía. Las máximas de cortesía están asociadas con determinadas categorías de actos de habla, así tenemos:

**Tabla 4:** Máximas conversacionales de Leech.

<b>Máxima de tacto</b>	<b>Máxima de generosidad</b>	<b>Máxima de aprobación</b>	<b>Máxima de modestia</b>	<b>Máxima de acuerdo</b>	<b>Máxima de simpatía</b>
Se centra en el oyente y consiste en minimizar el coste y maximizar el beneficio para el otro.	Se centra en el hablante minimizando el beneficio de uno mismo y maximizando el costo para uno mismo.	Trata de minimizar la desaprobación y maximizar el elogio de los demás.	Intenta minimizar el elogio de uno mismo.	Intenta minimizar el desacuerdo entre el hablante y su interlocutor y maximizar el acuerdo entre los participantes en la comunicación.	Se sustenta en minimizar la antipatía entre uno mismo y el otro y maximizar la simpatía entre uno mismo y el otro. Incluye actos corteses como felicitar, agradecer, expresar condolencias, etc.
Podemos vernos a una hora que sea mejor para ti.	No te preocupes, yo puedo ir a buscar a tu hermano al aeropuerto.	No entiendo qué le pasó esta vez a Juan, él es siempre atento y servicial.	Es la primera vez que unos panes me quedan bien.	Aunque no me has convencido del todo, adoptaré tu propuesta.	¡Felicitaciones por tu nuevo cargo!

Todos hemos hecho y recibido cumplidos y, de un modo u otro, nos ha tocado responderlos. Según Herbert (1997: 497), “la acción de realizar un cumplido y su respuesta nos da información interesante sobre los valores socioculturales y la organización de una sociedad”, y “los temas de los cumplidos revelan los valores que son recibidos positivamente en una sociedad”. Tanto los cumplidos como sus respuestas nos dan una percepción sobre las reacciones de los hablantes y los oyentes a la valoración externa sobre su identidad personal y social. En este sentido, podemos decir que los cumplidos y sus respuestas “funcionan como espejo de los valores culturales de una sociedad” (Manes, 1983: 96).

### **3.3.3. Respuestas a cumplidos**

La respuesta al cumplido, al igual que el cumplido, es universal. En todas las culturas hay, por lo menos, tres formas de responder a él: la aceptación y el agradecimiento (cuando agradecemos, estamos tácitamente aceptando el cumplido), la atenuación, o mitigación, y el reforzamiento, que, a veces, puede caer en el autoelogio. Algunas culturas usan unas estrategias más que otras. También se puede dar el caso de ignorar y rechazar el cumplido, esto es menos usual, pero ocurre. Pomerantz (1978:80-81) brinda un argumento para entender por qué reaccionar ante los cumplidos es un proceso complicado y por qué los hablantes optan por diversas estrategias para ello. La investigadora afirma que dos máximas o condiciones generales dirigen este acto de habla y que estas dos entran en conflicto a la hora de realizarlo.

Las dos máximas son:

Agree with the speaker. (Muestre acuerdo con el interlocutor).

Avoid self-praise. (Evite elogiarse a sí mismo) (Pomerantz 1978: 81-82).

Dado que las dos condiciones actúan al mismo tiempo, quien reciba un cumplido se podría enfrentar al dilema de no saber cómo ponerse de acuerdo con quien lo ha emitido y negar al mismo tiempo el contenido del halago. El motivo por el que los hablantes usarían diversos tipos de respuesta tendría que ver con, como sugiere Pomerantz, el intento de solucionar este conflicto. La siguiente figura ilustra los diferentes tipos de respuestas que emplean los hablantes de inglés americano ante un cumplido (Pomerantz 1978):

#### Tipos de respuesta

**Tabla 5:** Clasificación de respuestas a los cumplidos empleadas por los hablantes de inglés americano

Aceptar	Señales de agradecimiento Acuerdo
Rechazar	Desacuerdo
Soluciones para evitar elogiarse a sí mismo	Rebajarse <ul style="list-style-type: none"> <li>● acuerdo</li> <li>● desacuerdo</li> </ul>
	Devolver los cumplidos <ul style="list-style-type: none"> <li>● cambio de referente</li> <li>● reasignar el cumplido</li> </ul>

Según Holmes (1988), la respuesta al cumplido sufre variaciones en función de la lengua y del marco cultural en el que se da la interacción. Es así que, en determinadas culturas sería impensable no mostrar un elevado grado de humildad al responder a un cumplido; incluso, en algunas culturas asiáticas, se recurre a conceptos culturales como la autoinfravaloración (Sukarno 2015: 96):

A: Tienes un auto muy bonito.

B: Está muy viejo.

Como puede observarse, las diferentes respuestas al cumplido entrañan una gran diversidad y complejidad, ya que cada comunidad lingüística establece cuál es la mejor forma de responder a ellos (Herbert 1989:5). Algunas culturas usan más las estrategias de atenuación, otras las de aceptación, otras las del rechazo. En lo que respecta al español peninsular, estas expectativas pueden tomar dos sendas distintas: que la persona elogiada no acepte entrar en el ritual, o que por el contrario acceda a participar (Lourdes Miquel, 2004:17-18).

La mayoría de las respuestas a cumplidos entre los españoles es la de aceptar el cumplido mientras que rechazarlo es bastante inhabitual. En Latinoamérica, al parecer, la atenuación y la explicación serían las estrategias más comunes. Más adelante, en el análisis de los datos, veremos, en realidad, cuáles son las estrategias más frecuentes en ambos grupos.

Lo que sí debemos recordar es que si un hablante ignora a su interlocutor, evitando agradecer el cumplido, será considerado como un hablante socialmente incompetente, es decir, será considerado un interlocutor descortés. También se plantea la cuestión de cuándo responder a un cumplido. Se recomienda responder a todos los cumplidos, en cualquier situación, excepto en el caso de que nos hayan dirigido un cumplido con intención sarcástica (en cuyo caso se puede no responder o responder a modo de reclamo). En el caso de los piropos, siempre especial, la respuesta depende del tipo de piropo, de si no es ofensivo para el receptor; y de que el contexto del piropo no sea un marco de acción institucional, aunque por lo general la respuesta al piropo callejero es el silencio, ya que se da en una situación en la que no hay conocimiento entre los interlocutores.

#### **3.3.4. Tipos de cumplidos**

Existen dos clases de cumplidos: directos e indirectos, Herbert, 1997. Esta distinción se corresponde con la distinción de actos de habla directos o indirectos de Grice, 1975. Los directos son aquellos que se reconocen como cumplidos dentro de un contexto, como en el siguiente ejemplo: *Me gusta como te queda ese color de pelo*. Estos cumplidos directos son realizaciones directas del esquema me gusta X. En cambio, los indirectos son aquellos en los que el valor de juicio va implicado, como señalan las máximas de Grice, 1975; es decir, se indica el objeto del aprecio pero sin indicarlo. Se trata de expresiones exclamativas como *¡Te has cambiado el color del pelo! ¿Crees que ese color me quede bien a mí? o ¡Wow! ¿Qué es lo que veo?*; otro ejemplo de cumplido indirecto es el de *Me gustaría maquillarme tan bien como tú*. Es evidente que el carácter indirecto de los cumplidos puede resultar en una violación a la máxima de cantidad. Esto es, tomadas en sentido literal, estas expresiones no proporcionan información nueva, sino información de la que el interlocutor ya está enterado. En el ejemplo *¡Te has cambiado el color del pelo!, ¿Crees que ese color me quede bien a mí?* la segunda parte del cumplido *¿Crees que ese color me quede bien a mí?* está codificada como un cumplido implícito ya que implica que al hablante le gusta el color de pelo y la gente sólo recurre a cambios de estilo cuando piensa que son buenos o bonitos.

Podemos decir que los cumplidos en español se dividen en dos categorías: aquellos que se centran en habilidades (Hablas muy bien español) y aquellos que se centran en el aspecto de la persona (Ese corte de pelo te queda muy bien). En esta última categoría se pueden incluir los piropos como forma de lisonja, flirteo e, incluso, acoso. Los piropos son un caso especial de cumplidos, pues “son interpretados como una forma de halago por las mujeres hispanas”, no así por la mayoría de anglosajonas, para quienes

es una ofensa Achugar (2002)<sup>29</sup>. Recordemos la anécdota con la estudiante estadounidense. Volviendo al piropo, este consiste, generalmente, en un halago que un hombre emite, y la mujer lo recibe en muchos casos sin responder verbalmente. La mayoría de las veces, los piropos están relacionados con las características físicas de la mujer a quien se dirige el enunciado, éstos pueden presentar problemas de interpretación, pues “pueden ser interpretados, no cómo un halago a la mujer, sino como una forma de acoso sexual” (Arveda Kissling, 1991:453).

En algunos sitios de España y Latinoamérica los piropos están considerados como una forma de arte y no los encuentran explícitamente sexistas, aunque es una cuestión de estudio y debate. Sin embargo, no cabe duda que ciertos piropos rayan en lo desagradable y vulgar. Los piropos incómodos, usualmente, mencionan partes consideradas “sexuales”: pechos, nalgas... En muchos casos, las respuestas a los piropos es paralingüística, en otros casos es el silencio.

Un factor que desempeña un papel importante en la realización de los cumplidos es la entonación. Es conveniente dar al cumplido una entonación adecuada, poner énfasis en lo dicho para que así el cumplido parezca verdadero. Si no se pone suficiente énfasis en la entonación, se corre el riesgo de que el cumplido no suene sincero o pueda ser interpretado como un comentario sarcástico.

En cuanto a la frecuencia y selección de uso de los cumplidos, hay que tener en cuenta una serie de variables, siguiendo a Poynton (1985): el sexo y la edad de la persona a quien se dirige el cumplido, el grado de contacto, el poder, el grado de compromiso afectivo y el contexto. El sexo de la persona a la que hacemos un cumplido no es

---

<sup>29</sup> “Piropos: Cambios en la valoración del grado de cortesía de una práctica discursiva”. In M.E. Placencia & D. Bravo (eds.) Actos de habla y cortesía en español, capítulo 8. Pp. 175-192. Munich: Lincom Europa.

indiferente aunque, en general, los cumplidos entre personas del mismo sexo no suelen presentar problemas de interpretación, pues “las mujeres hacen cumplidos con el fin de establecer, confirmar o mantener solidaridad en la interacción” (Holmes, 1995: 138). En cambio, en el intercambio de cumplidos entre hombres podría haber problemas de interpretación, pues pueden ser considerados como actos que amenazan a la imagen” (Holmes, 1995: 138). Por ejemplo, si una mujer le dice a otra *Qué corte de pelo tan bonito*, no hay problemas de interpretación y el cumplido es aceptado; pero si un hombre se lo dice a otro, puede acarrear la atribución de homosexualidad, Holmes (1995).

En la interacción entre diferentes sexos, los hombres pueden interpretar los cumplidos que les hacen las mujeres como un acto que amenaza su imagen; sin embargo, las mujeres suelen valorar los cumplidos que los hombres les hacen como actos de habla altamente positivos, independientemente de la diferencia de sexo, edad, relación de poder, grado de contacto y de compromiso, y del contexto, Holmes (1995).

### **3.4. Pragmática del español**

En los últimos diez años, se han hecho numerosos trabajos de pragmática del español. Pero, bastante menos comparado con trabajos hechos en otras lenguas, inglés, por ejemplo. Asimismo, se han realizado abundantes investigaciones sobre Pragmática Intercultural y Pragmática Contrastiva. Uno de estos importantes trabajos fue presentado por Diana Bravo (2004) <sup>30</sup> donde se ahonda el interés por la (Des) cortesía en el mundo hispánico. Fue gracias a Henk Haverkate que empezaron a desarrollarse investigaciones, proyectos, estudios y análisis sobre la cortesía en español. En su libro *La cortesía verbal*.

---

<sup>30</sup> Diana Bravo y Antonio Briz, tienen una larga trayectoria en el estudio del lenguaje oral. Bravo dirige el grupo de Estudios sobre el Discurso de la Cortesía en Español (EDICE) desde la Universidad de Estocolmo y es autora de numerosas publicaciones sobre el tema. Briz dirige el grupo Valencia Español Coloquial (Val.Es.Co) en cuyo marco se recogen datos del español hablado y se hacen análisis en profundidad de esta modalidad.

*Estudio pragmatolingüístico* (1994), Havertake concluye que las teorías de la cortesía de Brown y Levinson no habían tenido el mismo éxito en los países hispanicos que en otros países.

En el libro *Miradas multidisciplinares a los fenómenos de cortesía y descortesía en el mundo hispanico* (2012), sus autores: Julio Escamilla Morales y Grandfield Henry Vega, hacen una recopilación de un importante número de trabajos sobre la cortesía en algunos lugares de Hispanoamérica. Entre ellos:

- La (no) atenuación y la (des) cortesía, lo lingüístico y lo social ¿son pareja?<sup>31</sup>, de Antonio Briz (2010).

En este estudio, Briz nos habla sobre la importancia de la atenuación como estrategia lingüística para lograr un acercamiento solo social (uno se acerca a otro con un fin esencialmente cortés) o socialmente estratégico (uno se acerca al otro cortésmente como estrategia para lograr un fin distinto del ser cortés).

La atenuación, nos dice Briz, es un hecho lingüístico y pragmático que puede tener consecuencias en las relaciones interpersonales y en las relaciones sociales. De hecho, la atenuación responde a un conjunto de recursos verbales y no verbales con los que se minimiza estratégicamente la fuerza ilocutiva, se mitigan las acciones, el papel de los participantes de la enunciación (yo-tú) y se rebaja la posible tensión en la interacción o la responsabilidad de lo dicho o hecho por el hablante o por su “representado”.

Briz menciona dos grandes tácticas atenuantes:

- a) **La ocultación del yo/tú o de terceros** (indeterminación, despersonalización o desagentivación –términos sinónimos–).

---

<sup>31</sup> Memoria del V Coloquio Internacional del Programa EDICE, 12/2010, Barranquilla, Colombia.

El distanciamiento atenuador se logra gracias a la despersonalización de los participantes de la enunciación el *yo* o el *tú*, o de terceras personas afectadas en la interacción con la cual se evita responsabilidad sobre lo dicho o hecho:

“te / me oculto o protejo te /me disfrazo o escudo”. Son recursos de despersonalización (que varían en forma o en frecuencia dependiendo de las diferentes normas regionales del español y según la situación de comunicación:

- *las formas impersonales gramaticales*: la forma *se*, *uno*, *nosotros* como plural de modestia, el *tú* impersonal...

- *expresiones de generalización*: *todo el mundo*, *según dicen*...

- *construcciones que esconden el agente de la acción*: nominalizaciones:

(“El análisis de los datos” en lugar de “Analiqué los datos...”), las segundas de pasiva o pasiva refleja, aunque, quizás, el español de España guste más de la activa.

- construcciones nominales con adjetivo relacional que se alejan eufemísticamente de un término interdicto *inmigrantes irregulares* (en lugar de “inmigrantes ilegales”), *asistente sexual* (en lugar de “prostituta”), *presión fiscal* (en vez de “subida de impuesto”).

#### **b) La relativización o indeterminación de lo expresado**

Se debilita o minora la fuerza argumentativa en relación con la verdad o con la certeza de lo enunciado, el grado de conocimiento o el compromiso del hablante. Por supuesto, todo es fingido: la expresión de duda, de posibilidad, de incertidumbre, etc., son las subestrategias que eluden responsabilidad, que previenen o que reparan, son los escudos autoprotectores y aloprotectores.

Recursos relativizadores, son por ejemplo:

- *ciertos verbos performativos*: que expresan valores modales epistémicos, e incluso, evidencialidad: (*no saber, parecer, pensar, creer: no sé, yo creo...*)

- *marcadores discursivos*: modalizadores: *en mi opinión, al parecer, en principio, quizás, a lo mejor, seguramente...*, controladores del contacto: *oye, mira, hombre, mujer...*

- *performativos o marcadores discursivos* a los que se añaden ciertas modificaciones que aumentan, si cabe, el grado de atenuación; por ejemplo, cambios en los tiempos y modos, construcciones hipotéticas, el modo subjuntivo: sea el uso del condicional o el imperfecto de indicativo o subjuntivo: *querría, quisiera, quería* (en lugar de quiero) o el uso de un adjetivo con significado propiamente minimizador: *en mi modesta opinión*.

- *ciertas estructuras causales explicativas o justificativas, temporales, condicionales, concesivas*: *bueno, pero...*

- *construcciones indirectas* incluidas *las construcciones suspendidas o truncadas* que eluden o eliden la conclusión. Y algunos *movimientos de reformulación* (iniciados con frecuencia con marcadores discursivos, que en tales contextos adquiere el valor atenuador): *estás gorda o sea te sobra algún kilito; te equivocas bueno no tienes del todo razón*.

Dentro de esta subestrategia de la relativización aparecen, asimismo, los atenuantes semántico-pragmáticos, entre los cuales se incluirían:

- *el uso del diminutivo*: Están un *poquito* distraídos.

- *cuantificadores y partículas: más o menos, aproximadamente, como, en algunos casos, poco...*, a los que algunos autores han llamado *aproximadores*: está como muy lejos, muy frecuente en Hispanoamérica (Montes Giraldo, 1980-81), por ejemplo en Colombia y Chile, y de ascenso vertiginoso en España.

- *deícticos y algunas proformas: ahí* (“la calle esa está por *ahí*”), *allí, así, algo así, y eso* cuyo significado vago, dada su extensión significativa, evita, a veces, la responsabilidad de lo expresado.

- *fenómenos de litote*: no está bien en lugar de está mal.

Asimismo, Briz (2010) señala que para evitar problemas es necesario tener en cuenta estos tres principios: **curarse en salud** (ante el otro), **ser políticamente correcto** (al hablar de ciertos temas y personas) y **prevenir y curar** las afecciones o los afectados. También habla de **los contextos comunicativos de la atenuación: ¿cuándo hay o se favorece la actividad atenuadora?** Según él, la atenuación es menos frecuente en contextos de inmediatez comunicativa y de coloquialidad. Aquí, vale definir a qué se refiere con *inmediatez comunicativa*. El término procede del modelo de variación diafásica de W. Oesterreicher<sup>32</sup> (1996).

Este estudio refleja que existe una correlación directa entre la situación de + (mayor) *relación de igualdad social y funcional* entre los interlocutores + *relación vivencial* de proximidad (saberes compartidos), + *cotidianidad temática*, + *cotidianidad espacial* (marcos interaccionales más cotidianos) + *planificación sobre la marcha*, + *tono informal* y la menor presencia de esta estrategia atenuadora.

---

<sup>32</sup> Wulf Oesterreicher fue un romanista, de origen checo. Creó una red científica muy extensa en toda la Rumania. Dio un sinnúmero de conferencias en Francia, España, Brasil, México, Argentina y Perú. Murió el 9 de agosto de 2015.

Señala Briz, que precisamente ese tono informal se separa en principio de “prevenciones” y “reparaciones” y “no se cura tanto en salud”. Y, lo que es peor, a veces, se tiende a la intensificación de las acciones o, incluso a la denominada “anticortesía”.

La descortesía, según Briz, se neutraliza gracias a situaciones de cotidianidad y coloquialidad. La atenuación aparece en mayor grado en situaciones formales y cuando el discurso es más planificado. Cuando el fin es transaccional, muchos éxitos o fracasos dependen de ello. Briz (2007) hace mención de los fracasos comerciales de una empresa española en expansión en algunos países latinoamericanos, especialmente Chile, debido al estilo “agresivo” y descortés”, para los chilenos de los ejecutivos españoles, a los que tuvieron que impartir cursos acelerados de cortesía y dinámica interaccional chilena o, más exactamente de las acciones que agradan y de las acciones que amenazan en Chile y de cómo evitarlas. Sí, el modo de negociación y el modo de encarar las relaciones interpersonales son diferentes en cada sociedad y cultura.

En su libro, Bravo y Gómez (2004:137-145) incluyen un estudio de la cortesía en el español de Argentina. La investigación en mención es de Susana H. Boretti, Universidad Nacional de Rosario y de Elizabeth M. Rigatuso, Universidad Nacional del Sur-Conicet, ambas instituciones argentinas.

Boretti y Rigatuso mencionan un estudio de Frida Weber de Kurlat (1966/67) sobre la *clasificación situacional* de fórmulas de cortesía en la lengua de Buenos Aires y zona rural de influencia. La riqueza del material de Weber lo convierte, hasta ahora, en un trabajo de consulta obligado. En él, Weber analiza cuidadosamente el empleo de las fórmulas nominales en el habla porteña, tomando en cuenta el tipo de relación que existe entre los hablantes (familiar, amistosa, etc.). Asimismo, se advierte la consideración de condicionamientos sociales, etarios, de sexo y estilísticos en la interpretación de los

usos, por lo que, en su perspectiva de análisis, se adelanta a posteriores estudios sociolingüísticos sobre el tema.

Weber enfoca el problema del uso de tratamientos combinando una visión sincrónica con observaciones diacrónicas, que contrasta con otras regiones de América. Incluye el uso de pronombres de tratamiento y del posesivo, así como referencias explícitas a la dinámica de los tratamientos vinculada a la cortesía en su carácter normativo y estratégico. De acuerdo a las autoras, los tratamientos cumplen una función vital en las manifestaciones tanto en la *cortesía normativa* (Rojas 2002) como en la cortesía de *carácter estratégico* (Escandell Vidal, 1995; Boretti, 2000a, Bravo, 2001).

En la primera, *cortesía normativa*, los tratamientos tienen su anclaje, por un lado, en el sistema gramatical de la lengua, a partir de las categorías que los integran, con la coexistencia, en las formas de segunda persona singular, con un pronombre cortés, de respeto o formal (usted), opuesto al pronombre de confianza o familiar (vos), y en el aspecto nominal, de un conjunto de tipos y subtipos de fórmulas que conforman un sistema intrínseco de oposiciones (Rigatuso, 1997); por otro, se adscriben al fenómeno de la deixis social (Levinson, 1989; Rojas, 1999) y pautan los vínculos de los hablantes en términos de la simetría y asimetría en las relaciones.

En la segunda, *cortesía de carácter estratégico*, los tratamientos coadyuvan a la producción de actos de mitigación y ponderación (Carricaburo, 1997); contribuyen a la transmisión de significados expresivos a través del interjuego de presencia y ausencia de fórmulas en el hilo del discurso (Rigatuso, 1987, 1992, 2000a, Boretti, 1996b), de procesos de cambio de código nominal y/o pronominal que interrumpen momentáneamente la pauta de uso habitual en una relación (Solé, 1970; Rigatuso en 1996b y c), de su intensificación discursiva, que marca el pasaje de manifestación de

respeto a servilismo, como elementos nucleares en procesos interaccionales de *captatio benevolentiae* (Rigatusso, 1992), y, en el campo de la cortesía como *vocativos lesivos de imagen* (Kaúl,1995). En la dinámica conversacional, por último, los tratamientos nominales en función vocativa pueden funcionar, por sí solos, como un acto cortés de saludo -entre otras funciones (Rigatusso, 1987).

Alonso (1930) y Rosenblat (1961, 1964) son otros afamados investigadores del Instituto de Filología de la Universidad de Buenos Aires. Al igual que a Weber, se los considera pioneros del estudio diacrónico de las fórmulas de tratamiento en Argentina.

Rosenblat aborda aspectos de la cuestión dentro de un trabajo sobre “Las generaciones argentinas del siglo XIX ante el problema de la lengua (1961)”. Alonso (1930) se ocupa de la evolución de los títulos de cortesía *señor, señora* y de sus formas abreviadas en América, incluyendo el uso en Buenos Aires y realiza las primeras observaciones respecto de la evaluación social de los tratamientos según los grupos sociales. Rosenblat (1964), aborda la cuestión de las “cortesías y tratamientos” en la lengua de los conquistadores, preanunciando la noción de estilo cortés propuesta por MacIntosh dos décadas más tarde.

En los 60, a partir de la publicación del trabajo de Brown y Gilman sobre las dimensiones de *poder y solidaridad* se produjo una prolífica actividad de estudios diacrónicos y sincrónicos sobre el tema, alrededor de cuatro ejes fundamentales: las formas pronominales de segunda persona del singular (con especial énfasis en la problemática del origen y constitución del *voseo*, las fórmulas nominales vocativas y/o referencias en distintos ámbitos interaccionales, el uso de los pronombres de tratamiento según las variables de *poder y solidaridad*, y el empleo de pautas de interacción en coocurrencia nominal-pronominal según las mismas variables-.

Últimamente, en el 2002, se produce uno de los estudios más completos<sup>33</sup>, de Maria Cristina Ferrer y Carmen Sánchez Lanza, quienes abordan, a partir de grabaciones y aplicación de cuestionarios, actos expresivos, comisivos, exhortativos, asertivos y argumentativos, algunos, como enunciados aislados, pero también en secuencias conversacionales, en la lengua hablada espontánea de Rosario. En este análisis, las autoras aportan observaciones sociopragmáticas valiosas en cuanto al cumplido, por ejemplo.

A diferencia de Brown y Levinson, para quienes el cumplido implica dos acciones opuestas (exalta la imagen positiva del interlocutor, al tiempo que la “ponderación” supone una intromisión que amenaza el territorio de su intimidad), Ferrer y Sánchez observaron que en la comunidad rosarina es prioritaria la valoración de la imagen positiva; en cuanto al agradecimiento, observan que en tanto acto de habla de cortesía positiva, tiende a ser maximizado mediante la acumulación de fórmulas, mientras que en la invitación prevalece el beneficio para el que la recibe sobre la obligación de retribuir, por lo cual no hay amenaza sino valoración de la imagen positiva del oyente. Junto con el ofrecimiento y la promesa (Ferrer y Sanchez Lanza, 2000b), constituyen actos de cortesía positiva. También comprueban la percepción cortés del pedido directo en el eje de la solidaridad. Los actos asertivos son vistos, finalmente, desde un enfoque distinto: el de la corriente francesa encabezada por Anscombe y Ducrot quienes los analizan como actos argumentativos; las autoras dan cuenta de los procedimientos más usuales registrados en el discurso coloquial.

Otra vertiente de estudios de la cortesía argentina tiene que ver con la investigación de actos de habla coloquiales, centrada en la clasificación formal y funcional (en sus dos vertientes: informativa y social o interaccional) de formatos interrogativos (Boretti, 1997), en el cual fueron examinados los aspectos referentes al

---

<sup>33</sup> Interacción verbal. Los actos de habla

perfil comunicativo del grupo social estudiado. Estos fueron examinados según los siguientes ejes: cooperación vs. conflicto, cognición vs. emotividad e indireccionalidad vs. frontalidad.

Dentro de los formatos interrogativos, se observa la presencia de interrogaciones negativas confirmativas, clasificadas como “preguntas orientadas” hacia la respuesta afirmativa y que constituye una estrategia polivalente, representativa de la función “control del diálogo” (frente a otras expresiones interrogativas que sirven a la función ritual, emotiva –también en Borette, 1996a– o meramente informacional). Su enunciación logra incorporar al interlocutor, en tanto el hablante se distancia del enunciado. Si bien Stubbs (1987) considera que en la lengua inglesa constituye una estrategia cortés, los hablantes argentinos no lo perciben claramente así.

Un aspecto poco tratado en el análisis de la interacción ha sido el de la descortesía lingüística. Alonso de Rúffolo (1990) intenta abordarlo en conversaciones entre estudiantes y adolescentes, a partir del funcionamiento de los Principios de Cortesía y Cooperación, en contexto, y del análisis de la conexividad de turnos, observando la presencia de un hablante “orientador” en un cuadro de “aparente descortesía”. En la actualidad, casi todos los especialistas remiten al modelo de estrategias de descortesía según Culpeper (1996); no obstante, un temprano trabajo de Kaúl de Marlangeon ([1992]1995) ofrece una teoría complementaria de la de Brown y Levinson en cuyo marco analiza estrategias descorteses *on record* en el discurso tanguero de la cultura rioplatense de la década de 1920, en tanto estrategias reproductoras de las relaciones sociales de los protagonistas en el continuo cortesía/descortesía (Lavandera, 1998).

En el mismo libro de Bravo y Briz (2004), se menciona un estudio sobre la cortesía verbal en Venezuela. El estudio fue hecho por Adriana Bolívar de la Universidad Central de Venezuela y Alexandra Álvarez de la Universidad de Los Andes, Venezuela. Aquí se

dice que los estudios de la cortesía verbal en Venezuela son relativamente recientes, pero a pesar de ello se han diversificado de manera amplia.

Las investigadoras hacen una recopilación de investigaciones realizadas sobre la cortesía de los venezolanos en distintos contextos y con diferentes propósitos. Con la finalidad de evaluar los enfoques teóricos y las metodologías aplicadas, así como el impacto que ellas pudieron tener tanto en la teoría de la cortesía como en diferentes ámbitos académicos y de la vida cotidiana. Encontraron que estos estudios se originaron en la interculturalidad, en la comparación con las culturas del inglés y del español, pero que fueron desarrollándose hasta cubrir otros intereses: los actos de habla y la variación pragmática, la adquisición de actos particulares, el habla de determinadas regiones, el lenguaje de señas, la cortesía y la descortesía en la interacción política, particularmente en la confrontación a través de los medios. Los métodos varían en la medida en que varían los intereses, pero es obvio que gran número de ellos han seguido la línea clásica de Brown y Levinson ([1978] 1987). Aunque, también, se recogen algunas de las críticas al modelo y a los métodos empleados. Asimismo, se han analizado propuestas que toman en cuenta las variantes culturales y la dinámica de la confrontación ideológica. Por último, Bolívar y Álvarez encontraron que en estos estudios se evidencia una tendencia hacia la investigación de la cortesía en una dinámica social más amplia.

Con respecto a los estudios de interculturalidad, español e inglés, estos se dieron por la incomunicación suscitada debido al uso de estrategias diferentes en el aprendizaje del inglés. Los estudios de García (1989a y 1989b, 1991, 1992) sobre actos de habla realizados por hablantes nativos y no nativos del inglés (las disculpas, las peticiones, las invitaciones) presentan unos de los primeros aportes sobre la percepción de la cortesía de los venezolanos. García emplea la metodología de la actuación de roles para describir, en

cuadros muy concisos lo que puede ser un “nudo” en la comunicación entre personas provenientes de culturas diferentes.

García, también investiga las diferencias entre hablantes del español, tanto dentro del mismo país como con otros países. Una de estas investigaciones estudia las estrategias de cortesía de hombres y mujeres venezolanos (1999) en situaciones de *roleplay* en las que invitan y responden a una invitación. Los resultados de este estudio permiten a la autora afirmar que los venezolanos que participaron en el experimento “pertenecen a una cultura de cortesía positiva en la que las reglas de *rapport* son 1: sé amigable y 2: impone, en ese orden”. En 2002, García analiza las estrategias utilizadas por hablantes venezolanos para la solicitud de un servicio y la respuesta a esa solicitud. De acuerdo con ese estudio, los venezolanos, de la capital, emplean mayormente cortesía solidaria, lo que implica un menor uso de las estrategias de cortesía deferencial, de actos agravantes y de estrategias que amenacen la imagen positiva del interlocutor. En la respuesta a la solicitud de servicio, usaron preferiblemente estrategias de cortesía solidaria, camaradería y movimientos de apoyo mitigantes. La autora aduce que la respuesta a una solicitud no constituye imposición en el interlocutor, sino en el hablante. Asimismo, recalca el hecho de que los venezolanos, en un 60% se pusieran de acuerdo sobre la hora y el día de las clases (una de las dramatizaciones era sobre contratar a una profesora de inglés para un hijo de 11 años), pero mencionaran escasamente el dinero, debido a valores culturales que impiden hablar del tema.

En el 2003, García explora las diferencias entre venezolanos y peruanos al hacer reprimendas y responder a las mismas, para este estudio sigue el mismo método empleado en otras investigaciones obteniendo resultados interesantes en cuanto al uso de estrategias de cortesía deferencial y de solidaridad. Por ejemplo, al comparar los actos de los hombres y las mujeres encontró que, en general, los hombres son más autoritarios que las mujeres,

por lo que asigna a los hombres el rol de jefe “coercitivo” y a las mujeres de “jefe cooperativo”. Una diferencia interesante entre estos grupos culturales aparentemente reside en el marco de participación, pues los venezolanos, tanto hombres como mujeres, y los hombres peruanos, participaron dentro de un marco de desafío, mientras que las mujeres peruanas participaron dentro de un marco de sumisión. Se podría afirmar, sin dudas, que, aunque el método podría ser criticable porque emplea situaciones simuladas, sus hallazgos corresponden a lo que los venezolanos perciben como cortés y/o descortés y, por lo tanto, son válidos y útiles desde esa perspectiva. Vale la pena señalar que recientemente otros investigadores han señalado la importancia de la cortesía positiva para los venezolanos en contextos naturales en hoteles (Muñoz de Cabezas, 2002) y en el aula de clases (Muñoz, 2001).

Por último, es muy válido, aunque no sea un trabajo sobre la cortesía latinoamericana, traer a colación una investigación, que ya se está convirtiendo en un clásico, sobre la respuesta al cumplido en España y Corea, realizada en 2008, por un estudiante coreano de la Universidad Complutense de Madrid, H. J. Choi.

En su tesis<sup>34</sup>, Choi explica cómo el concepto de la cortesía se especifica en sus valores culturales y usos sociales a través de las respuestas proporcionadas por los nativos de ambos países. La conclusión a la que llega es que dicho concepto no es restrictivo o claramente delimitado, sino que se entiende en una dimensión amplia, ya que el significado popular de la cortesía abarca unas nociones muy variadas: una virtud fundamental, que se asocia con la buena educación, el respeto, la amabilidad, la cordialidad o tener en consideración a los demás; un modo concreto y especial de conductas o actitudes (la etiqueta, el protocolo, las normas básicas de civilización); una

---

<sup>34</sup> *Pragmática intercultural: El acto de habla del cumplido en las culturas española y coreana.*

herramienta necesaria tanto para el uso lingüístico como para el trato personal con el fin de mantener el equilibrio social y conseguir los objetivos; un hábito de la tradición (valor tradicional), etc.

Asimismo, destaca que los resultados de su investigación se pueden resumir y aclarar en dos líneas hermenéuticas: una, desde el punto de vista del significado de la cortesía y otra, desde el punto de vista de su realización lingüística. Explica el matiz moral de la noción de cortesía, enfatizado en distintas ocasiones e insiste en que, para comprender el significado de la cortesía y su codificación lingüística en la sociedad coreana, es necesario integrar el elemento ético y tradicional. Es cierto que tratar dichas cualidades espirituales o filosóficas no es precisamente la tarea de los lingüistas (Thomas 1983: 106). Sin embargo, en ocasiones, es difícil separar aquellos principios morales de los que son estrictamente lingüísticos y pragmáticos. Aún es más difícil cuando se dispone de evidencias de que un concepto como la cortesía trata, precisamente, de la codificación lingüística de ciertos valores morales, tal y como se puede observar en los datos coreanos: las referencias frecuentes a “□ □ [eoleun], □ □ □ [us-eoleun]” y el uso correcto de □ □ □ [jondaemal] con ellos. Aunque no se refiere exactamente a “lo moral”, sino más bien a una conceptualización de las relaciones interpersonales, ocurre lo mismo con la cultura española, donde la noción de “confianza” está considerada como una de las mayores restricciones sociales tanto en el concepto de la cortesía en sí como en el modo específico de comunicarse. En el resultado de los experimentos realizados, los nativos españoles hicieron menciones frecuentes a ese contrato social que se establece en la cercanía o familiaridad entre los interlocutores y que condiciona la opción lingüística. Se observa cómo la confianza se convierte en una de las razones principales por las que el uso de cortesía podría ser moderado, e incluso, innecesario. Ese sentimiento afectivo

mediado por los hablantes interviene al aplicar un grado adecuado y diferente de cortesía en cada situación comunicativa.

También se ha puesto de manifiesto que la relación afectiva que alude a la proximidad (confianza) puede llegar a determinar la realización o no de los cumplidos para los miembros de dicha comunidad lingüística. Choi, aclara que desde la óptica coreana resultaría inentendible la adecuación pragmática de la cortesía en la cultura española si no se tuviera en cuenta la percepción de la familiaridad (confianza) que valoran los hablantes españoles. Pues, en su cultura, el valor moral es muy fuerte respecto a la codificación de la cortesía.

## **4. METODOLOGÍA**

### **4.1. El cuestionario y la gran frustración.**

Muchas veces, se comenta que la elaboración de una tesis doctoral debe ser una especie de bitácora, o de “journal”, en inglés. Comentario con el que muchos estamos de acuerdo. No es aconsejable omitir esta parte de “confesionario” con los lectores de nuestro trabajo. Desde ningún punto de vista, se busca la victimización del investigador, ni mucho menos la conmisericordia, peor aún la autoconmisericordia. Se trata de explorar y plasmar las dificultades que un trabajo de esta envergadura supone. Y este ha tenido muchísimas, ni más ni menos que la gran mayoría de investigaciones.

En esta “confesión”, bien vale la pena admitir muchas culpas (todas mías), de las que me podría haber librado si antes de empezar tal aventura hubiera hecho una investigación somera de lo que se trataba. Para empezar, me trasladé a Salamanca con mis hijos porque pensé que debía estar allá los 3 años, que en un inicio asumí que duraría la investigación. Pedí licencia en mi trabajo y me instalé en esa bella ciudad. En seguida, me di cuenta que no era necesario, pero una vez matriculados mis hijos en un instituto, y

habiendo hecho un contrato de alquiler por un año, no me quedó otra posibilidad que quedarme.

Durante ese tiempo, mi director pasó alrededor de 120 encuestas en la USAL; mientras tanto, yo hacía el análisis de los datos “a mano”; me ideé una especie de tablas donde ponía la frecuencia con la que se repetían ciertas respuestas. Hasta ahí, no se me había ocurrido que debía elaborar una base de datos digital, todo lo hacía al estilo “edad de piedra”. Desde luego que era un trabajo tedioso, pero no me imaginaba que inútil. Después de 10 meses, regresé a Ecuador y empecé a pasar encuestas en la universidad en la que trabajo, la PUCE (Pontificia Universidad Católica del Ecuador). El trabajo aquí fue un poco más complicado, pues al ser profesora de español para extranjeros, no tenía acceso a estudiantes locales. Tuve que depender de colegas que daban clases de inglés o de lingüística. Por otro lado, al analizar los datos, de Quito, me di cuenta de que un importante número de ellas, unas 50, no tenían validez, pues los entrevistados habían respondido las preguntas sin leerlas; algo que fue fácil de detectar al ver que todas las respuestas correspondían a la misma opción, por ejemplo, en todas la opción era **c** y la frecuencia era **3**. Como si pensarán que ubicarse en “el centro” es siempre lo correcto, como no podía ser de otra manera, se tuvieron que eliminar todas estas encuestas.

Inicialmente, se habían creado dos cuestionarios, uno para Quito y otro para Salamanca. Ambos cuestionarios constaban de dos partes: 36 preguntas y 20 situaciones. La parte de las preguntas ofrecía al encuestado 7 opciones, de la **a** la **g**, más la opción **h**, que brindaba la posibilidad de proponer una octava alternativa. La sección de situaciones proponía 4 opciones más una quinta, abierta, en el caso de que las propuestas no satisficieran al entrevistado. Después de dos años de intentos fallidos de tabular tal monstruosidad, consulté a un experto en manejo de datos. Luego de mucho analizar lo

que yo intentaba hacer, me recomendó simplificar la encuesta. Tal simplificación entrañaba empezar, prácticamente, de cero.

Como no podía ser de otra manera, me resistí a aquello. No podía, ni quería, tirar todo el trabajo hecho: pasar encuestas en Quito y en Salamanca, casi 250 en total, viajes a España, análisis frustrados y truncados, cientos de copias, cientos de horas de trabajo...

Finalmente, encontramos una luz al final del túnel. Simplificaríamos la encuesta sin perder los datos anteriores. Redujimos las preguntas y situaciones de 56 a 25 y las cotejamos con las anteriores. Asimismo, de 7 y 4 opciones que había antes, dejamos entre 2 y 4. Esta vez, eliminamos la posibilidad de agregar la opción abierta, pues su análisis suponía una gran dificultad. Se la envié a mi director, él la envió a sus estudiantes. Alrededor de 50 alumnos la completaron en Salamanca, y unos 85 lo hicieron en Quito. De ese modo, pasamos de tener 250 encuestas a tener 383, lo que ciertamente aumenta la fiabilidad de la muestra.

Un aspecto que se observó cuidadosamente fue la variedad lingüística que se usaría en el cuestionario. Al ser la investigadora ecuatoriana, cierto léxico, incluso morfología, (uso de diminutivos), y sintaxis (incorrecta conjugación del pronombre vosotros), podría haber sonado poco familiar a los entrevistados españoles, por lo que se hizo un primer sondeo a diez estudiantes salmantinos del máster y del doctorado para que “corrigieran” las palabras que no se usan regularmente en la variante local. Desde luego, hubo algunos errores que se corrigieron antes de pasar los cuestionarios a los encuestados en cuestión.

Cabe señalar que el cuestionario es exactamente el mismo para ambos lugares: Quito y Salamanca, cambiando solamente las diferencias mencionadas anteriormente.

Para ilustrar las diferencias, en la primera encuesta, en la situación 14, que se mantiene en la nueva encuesta, podemos ver las diferencias entre una y otra. La primera es la utilizada en Quito, la segunda, en Salamanca.

**Tabla 6:** Situación 14 de la primera encuesta realizada en Quito

<b>14. ¿Qué diría tu madre si estás con ella en la cocina y necesita ayuda para poner la mesa?:</b>					
a. Hija/o, pon la mesa. Ya casi está la comida.	1	2	3	4	5
b. Hijo/a, ¿me ayudarías a poner la mesa, por favor?	1	2	3	4	5
c. ¿Te importaría poner la mesa mientras acabo la comida?	1	2	3	4	5
d. ¿Podrías poner la mesa, por favor?	1	2	3	4	5
e. Hijo/a, ¿puedes poner la mesa?	1	2	3	4	5
<b>f. Da poniendo la mesa, hijo/a. Sirvo en un momento.</b>	1	2	3	4	5
g. Hija/o, ¿podrías poner la mesa?	1	2	3	4	5
h.					

**Tabla7:** Situación 14 de la primera encuesta realizada en Salamanca

<b>14. ¿Qué diría tu madre si estás con ella en la cocina y necesita ayuda para poner la mesa?:</b>					
a. Hija/o, pon la mesa. Ya casi está la comida.	1	2	3	4	5
b. Hijo/a, ¿me ayudarías a poner la mesa, por favor?	1	2	3	4	5
c. ¿Te importaría poner la mesa mientras acabo la comida?	1	2	3	4	5
d. ¿Podrías poner la mesa, por favor?	1	2	3	4	5
e. Hijo/a, ¿puedes poner la mesa?	1	2	3	4	5
<b>f. Pon la mesa, hijo/a. Sirvo en un momento.</b>	1	2	3	4	5
g. Hija/o, ¿podrías poner la mesa?	1	2	3	4	5
h.					

Como se puede observar, la opción **f** toma en cuenta la variante quiteña (dar + gerundio)<sup>35</sup> como atenuante de mandato. Sin embargo, en la nueva encuesta, se eliminó la opción f. Quedando así, sin variación entre Quito y Salamanca:

**Tabla 8:** Estructura de opciones de la segunda encuesta realizada en Quito

1. ¿Qué diría tu mamá si estás con ella en la cocina y necesita ayuda para poner la mesa:					
a. Pon la mesa, hijo/a. Sirvo en un momento.	1	2	3	4	5
b. ¿Te importaría poner la mesa mientras acabo la comida?	1	2	3	4	5

En la situación 15, en la primera encuesta, en cambio, se observan las variantes quiteña (ustedes) y salmantina (vosotros):

**Tabla 9:** Situación 15 de la primera encuesta realizada en Quito

<b>15.Quieres pedir dinero a tus padres para ir a un concierto con tus amigos. Están en la sobremesa tomando el café cuando se lo pides:</b>					
a. Papá/mamá, hoy toca mi banda favorita, ¿podrías darme dinero para la entrada?	1	2	3	4	5
b. Papá/mamá, dame dinero para ir a un concierto esta noche. Viene un Dj. muy bueno y no me lo quiero perder.	1	2	3	4	5
c. Papá/mamá, esta noche toca mi banda favorita, ¿puedes darme para la entrada?	1	2	3	4	5
d. Quiero ir a un concierto esta noche. ¿Me dan dinero para la entrada?	1	2	3	4	5
e. Necesito dinero para ir a un concierto que hay esta noche. Me lo descuentan de lo que me dan semanalmente.	1	2	3	4	5
f. Papá/mamá, ¿podrías darme dinero para la entrada a un concierto que he esperado por meses?	1	2	3	4	5
g. ¿Me dan dinero para ir a un concierto?, porfis.	1	2	3	4	5
h.					

<sup>35</sup> Se eliminó porque se evidenció, en las primeras encuestas, que no estaba entre las opciones preferidas de los más jóvenes. Eso no significa que su uso se esté reduciendo, sino a que tiene un tinte coloquial (oral).

**Tabla 10:** Situación 15 de la primera encuesta realizada en Salamanca

<b>15. Quieres pedir dinero a tus padres para ir a un concierto con tus amigos. Estáis en la sobremesa tomando el café cuando se lo pides:</b>	
a. Papá/mamá, hoy toca mi banda favorita, ¿podrías darme dinero para la entrada?	1 2 3 4 5
b. Papá/mamá, dadme dinero para ir a un concierto esta noche. Viene un Dj. muy bueno y no me lo quiero perder.	1 2 3 4 5
c. Papá/mamá, esta noche toca mi banda favorita, ¿puedes darme para la entrada?	1 2 3 4 5
d. Quiero ir a un concierto esta noche. ¿Me dais dinero para la entrada?	1 2 3 4 5
e. Necesito dinero para ir a un concierto que hay esta noche. Me lo descontáis de lo que me dais semanalmente.	1 2 3 4 5
f. Papá/mamá, ¿podrías darme dinero para la entrada a un concierto que he esperado por meses?	1 2 3 4 5
g. ¿Me dais dinero para ir a un concierto?, porfi.	1 2 3 4 5
h.	

En la nueva encuesta, se mantuvieron las opciones a y e:

**Tabla 11:** Situación 7 de la segunda encuesta realizada en Quito

7. Quieres pedir dinero a tus padres para ir a un concierto con tus amigos. Estáis en la sobremesa comiendo un postre cuando se lo pides:	
i. Papá/mamá, hoy toca mi banda favorita, ¿podrías darme dinero para la entrada?	1 2 3 4 5
j. Necesito dinero para ir a un concierto que hay esta noche. Me lo descuentas de mi mesada.	1 2 3 4 5

Hay también diferencias en cuanto a sitios, situación 21, y en cuanto a temas de actualidad. Con respecto a esta última, hay que indicar que la encuesta de Quito se pasó casi un año después que la de Salamanca. Es así que, por ejemplo, en una situación en la que se menciona una película, en ambos casos, se mencionan las que en el momento de la encuesta estaban en las carteleras de cada ciudad, situación 3.

La Plaza Grande es el equivalente, en cuanto a importancia, a la Plaza Mayor de Salamanca. A diferencia de la de Salamanca, aquí se reúnen, principalmente, gente mayor. Los jóvenes van a otra Plaza, La Foch.

**Tabla 12:** Situación 21 de la primera encuesta realizada en Quito

<b>21. Coges un taxi para ir a la Plaza Grande. Le dices al taxista:</b>					
a. A la Plaza Grande, por favor.	1	2	3	4	5
b. Me lleva a la Plaza Grande, por favor.	1	2	3	4	5
c. Me podría llevar a la Plaza Grande, por favor.	1	2	3	4	5
d. A la Plaza Grande.	1	2	3	4	5
e. Buenos días, a la Plaza Grande.	1	2	3	4	5
f. Sería tan amable de llevarme a la Plaza Grande.	1	2	3	4	5
g. Lléveme a la Plaza Grande, por favor.	1	2	3	4	5
h.					

**Tabla 13:** Situación 21 de la primera encuesta realizada en Salamanca

<b>21. Coges un taxi para ir al Corte Inglés. Le dices al taxista:</b>					
a. Al Corte Inglés, por favor.	1	2	3	4	5
b. Me lleva al Corte Inglés, por favor.	1	2	3	4	5
c. Me podría llevar al Corte Inglés, por favor.	1	2	3	4	5
d. Al Corte Inglés.	1	2	3	4	5
e. Buenos días, al Corte Inglés.	1	2	3	4	5
f. Sería tan amable en llevarme al Corte Inglés.	1	2	3	4	5
g. Lléveme al Corte Inglés, por favor.	1	2	3	4	5
h.					

**Tabla 14:** Situación 3 de la primera encuesta realizada en Quito

<b>3. Vas a ver una película con un grupo de amigos y están decidiendo cuál. Uno de tus amigos sugiere ver la película “HER”. A ti no te gusta la idea en absoluto, y dices:</b>					
a. No me interesa ver esa película. Tiene muy mala puntuación en “filmaffinity”.	1	2	3	4	5
b. He oído que no es muy buena.	1	2	3	4	5
c. Prefiero ver otra cosa. Vamos a ver qué más hay.	1	2	3	4	5
d. No, no quiero verla. Me han dicho que es mala.	1	2	3	4	5
e. No creo que valga la pena verla, no tiene buenas críticas	1	2	3	4	5
f. Perdonen que no quiera ver esa película. He oído que es mala.	1	2	3	4	5

g. ¿No han escuchado que está muy mal hecha? ¿Por qué no vemos otra?	1	2	3	4	5
h.					

**Tabla 15:** Situación 3 de la primera encuesta realizada en Salamanca

<b>3. Vas a ver una película con un grupo de amigos y estáis decidiendo cuál. Uno de tus amigos sugiere ver la película “El señor de los anillos”. A ti no te gusta la idea en absoluto, y dices:</b>					
a. A mí no me apetece ver esa película. Tiene muy mala puntuación en “filmaffinity”.	1	2	3	4	5
b. He oído que no es muy buena.	1	2	3	4	5
c. Prefiero ver otra cosa. Vamos a ver qué más hay.	1	2	3	4	5
d. No, no quiero verla. Me han dicho que es mala.	1	2	3	4	5
e. No creo que valga la pena verla, no tiene buenas críticas	1	2	3	4	5
f. Perdonad que no quiera ver esa película. He oído que es mala.	1	2	3	4	5
g. ¿No habéis escuchado que está muy mal hecha? ¿Por qué no vemos otra?	1	2	3	4	5
h.					

En la situación 3, podemos fijarnos también en algunos cambios hechos en ambas ciudades. En el caso de Quito, por ejemplo, no usamos el verbo “apetecer”, tampoco usamos la conjugación de vosotros.

En la nueva encuesta, hecha dos años más tarde, hemos cambiado por filmes más recientes, y nos hemos decantado por las opciones c y g:

**Tabla 16:** Situación 3 de la segunda encuesta realizada en Quito

<b>3. Vas a ver una película con un grupo de amigos. Mientras están en la cola para comprar las entradas, intentan decidir qué ver. Alguno de tus amigos propone “¿Por qué no vamos a ver It? A ti no te gusta la idea en absoluto, y dices: (Quito)</b>					
a. ¿No han escuchado que es malísima?, ¿por qué no vemos otra?	1	2	3	4	5
b. Prefiero ver otra cosa, miremos qué más hay.	1	2	3	4	5

**Tabla 17:** Situación 4 de la segunda encuesta realizada en Salamanca

<b>4. Vas a ver una película con un grupo de amigos. Mientras estáis en la cola para comprar las entradas, intentáis decidir qué ver. Alguno de tus amigos propone “¿Por qué no vamos a ver <i>It</i>? A ti no te gusta la idea en absoluto, y dices: (Salamanca)</b>					
a. ¿No habéis escuchado que está muy mal hecha?, ¿por qué no vemos otra?	1	2	3	4	5
b. Prefiero ver otra cosa, miremos qué más hay.	1	2	3	4	5

En la primera encuesta, segunda parte, había 2 situaciones que buscaban establecer diferencias en cuanto a saludos, las mismas fueron eliminadas por cuanto la única diferencia, entre los dos países, se da en el número de besos que damos, por ejemplo, en Ecuador solo se da un beso en la mejilla, a diferencia de los dos besos en España. Aunque sí se debe mencionar que los ecuatorianos saludan con beso, incluso con extraños, algo que es menos común en España. Asimismo, si van a una reunión, es común que saluden uno por uno, con un apretón de manos, en el caso de los hombres, o con beso, en el de las mujeres. No importa si hay 30 personas, o más. Se vería descortés no hacerlo así. La situación decía lo siguiente:

16. ¿Cómo sueles saludar a alguien de tu mismo sexo que acaban de presentarte?

- a. Estrechándole la mano.
- b. Con un beso/dos besos en la mejilla.
- c. Sólo mueves la mano en señal de “hola”.
- d. Sonríes y dices “encantada”.
- e. Otros (especifica).

¿Cómo lo/a saludas si es del sexo opuesto?

- a. Estrechándole la mano.
- b. Con un beso/dos besos en la mejilla.<sup>36</sup>
- c. Sólo mueves la mano en señal de “hola”.
- d. Sonríes y dices “encantada”.
- e. Otros (especifica).

Más adelante, en la parte del análisis, se detallarán todas las situaciones y las opciones a escogerse en cada una de ellas.

Las preguntas buscan hallar las formas con las que 400 individuos, usuarios de la misma lengua, en diferentes rincones del mundo, se sienten más cómodos al momento de expresar peticiones, agradecimientos, recriminaciones, rechazo, cumplidos, aprobación, distancia, entre otros.

Al final, se analizarán los datos y se extraerán conclusiones. Ese análisis servirá de ilustración a las hipótesis de partida: ¿son unos más corteses que otros?, ¿usan los quiteños estrategias de cortesía positiva y negativa por igual?, ¿usan los salmantinos más estrategias de cortesía positiva que negativa, o al revés? Etc.

#### **4.2. El contenido del cuestionario**

La segunda parte de la encuesta abarca temas que van más allá de lo meramente lingüístico; aspectos como la prosémica o el turno de palabra. Así como, la reacción a los cumplidos, la desaprobación a ciertos comportamientos, la disculpa, etc. son parte de esta investigación.

Como ya se mencionó, hay dos cuestionarios, el uno pasado en el 2015, y el otro, en el 2017. El primero es mucho más extenso y nos servirá solamente como complemento del segundo. Esto quiere decir que del primero utilizaremos solamente las preguntas que

---

<sup>36</sup> La versión española decía dos besos, la ecuatoriana, uno.

se repiten en el segundo. Ambas partes se componen de situaciones de comunicación reales, se ofrece el contexto en el que pueden ocurrir: el lugar, la relación social de las personas involucradas en el acto de habla, el marco institucional, etc.

Cada una de las situaciones de la primera parte ofrece al entrevistado 2 opciones, que responden a estrategias comunicativas a diferentes actos de habla: pedidos, respuesta al cumplido, sugerencias, crítica, etc. Además, cada situación está pensada para situaciones de “más confianza”, “menos confianza” y “cero confianza”, esto se refiere a la relación que el hablante tiene con su interlocutor. El estudiante debía decantarse por la opción que a él le pareciera más cercana o correcta. Además, debía escoger con qué frecuencia, del 1 al 5, usaría cada opción. El uno equivalía a “nunca”; el dos, “rara vez”; el tres, “a veces”; el 4, “frecuentemente” y el 5, “muy frecuentemente” (siempre). De las 25 situaciones, 9 corresponden a pedidos; 3, a críticas; 3, a disculpas; 5, a prosémica; 2, a turno de palabra y 3, a respuestas al cumplido.

Es importante señalar que no se han hecho muchas investigaciones referentes a la proxémica en el mundo hispano, con esto se quiere decir entre España e Hispanoamérica. Estudios de este tipo abundan, eso sí, entre culturas diametralmente distintas, por ejemplo, entre anglosajones y asiáticos, entre hispanos y anglosajones, etc. Igual situación se daría en lo concerniente al turno de palabra. La mayoría de investigaciones se han hecho entre culturas diferentes. Generalmente, de forma acertada, o errónea, asumimos que la cultura española comparte muchísimos rasgos con la cultura latinoamericana. Este estudio lo corroborará o lo desmentirá. Aspectos como los mencionados, no son muy tomados en cuenta en las investigaciones, no obstante, juegan un rol preponderante en las relaciones interculturales. Creemos que los estilos de interacción entre el español americano y el peninsular difieren en sí por elementos extra-lingüísticos, pero que muchas veces

asociamos a la persona con la que estamos hablando sin distinguir entre lo dicho y lo hecho por la rapidez en que ocurren las interacciones en general.

Las preguntas recrean situaciones posibles en ambas culturas: la española y la ecuatoriana, y podría decirse que serían factibles en cualquier cultura occidental. Se ha tenido mucho cuidado en no lastimar la sensibilidad de los entrevistados con preguntas demasiado personales que podrían causar incomodidad. No se recibieron comentarios al respecto. Tampoco se les ha pedido que imaginen roles inapropiados o difíciles de asumir, como, por ejemplo, “suponga que usted acosa o es acosado...”. O, “usted está casado con una persona de otra cultura...”.

Como se mencionó anteriormente, en ambas partes de la encuesta, se les ofreció a los entrevistados la opción de escribir una respuesta abierta, en el caso de que no se decantaran por ninguna de las opciones ofrecidas. Solo un número muy bajo lo hizo, es por eso que esa posibilidad no fue contemplada en la segunda encuesta. Un aspecto que merece ser comentado es el hecho de que, en la primera encuesta, hubo más respuestas abiertas en los cuestionarios españoles que en los ecuatorianos. Y, que algunas de las respuestas, eran críticas al planteamiento de las situaciones. A un reducido número de españoles algunas situaciones les parecieron muy “artificiosas”.

Para evitar que las respuestas fueran, por un lado, muy pensadas, poco espontáneas y, por otro, que fueran muy “rápidas”, no muy pensadas, se les pidió a los estudiantes que reflexionaran un minuto por cada una de ellas. Se les permitió llevar el cuestionario a sus casas para que no lo hicieran apresuradamente. Se les explicó la importancia de que los datos fueran fiables porque se trataba de una investigación que no se había hecho antes. Aun así, se evidenció que un porcentaje bajo de ecuatorianos y de

españoles respondieron las preguntas al azar, sin leerlas. Esto se pudo comprobar porque respondieron a todas las opciones con un mismo número, 2, en la frecuencia, por ejemplo.

Este cuestionario sigue, de manera más simplificada, el modelo utilizado por el proyecto del CCSARP (Cross-Cultural Speech Act Research Project)<sup>37</sup> dirigido por Blum-Kulka, House y Kasper (1984). En él se encuentra el Discourse Completion Test (DCT) para evaluar los pedidos y las disculpas. En lo que respecta a pedidos, el análisis se hará por el grado de directividad<sup>38</sup>, o carácter más o menos directo de las peticiones. El análisis del corpus identifica la frecuencia de uso de ocho tipos de estrategias de petición, en función de su grado de directividad, clasificadas del siguiente modo:

**Tabla 18:** Estrategias de petición en función del grado de directividad

<b>Estrategias directas</b>	<b>Indirectas Convencionales</b>
<b>Imperativo:</b> Convoca a una reunión.	<b>Sugerencia:</b> ¿Qué te parece si convocamos una reunión?
<b>Declaración de un deseo:</b> Quiero que convoques a una reunión.	<b>Pregunta consultante</b> ¿Podrías convocar una reunión?
<b>Declaración de necesidad:</b> Necesito que hagas este informe.	<b>Indirectas no convencionales</b>
<b>Declaración de la petición:</b> Te pido que convoques una reunión.	<b>Insinuación:</b> ¿Cuándo fue la última vez que convocaste una reunión?, ¿no es hora de volver a hacerlo?
<b>Declaración evasiva:</b> Me gustaría que convocaras una reunión.	

<sup>37</sup> A partir de este gran proyecto de pragmática intercultural y de la taxonomía de Blum-Kulka, House y Kasper (1989), surgen diversas investigaciones de carácter contrastivo como las de Cenoz y Valencia (1996), Cenoz (1999), Díaz Pérez (2001), Tello Rueda (2006), Pinto (2010) y Toledo Vega (2012), entre otros, que abordan el acto de habla de la petición en la conversación oral comparando diferentes variedades de español e inglés desde diversas perspectivas.

<sup>38</sup> Enumeradas desde la más directa, el imperativo, a la menos directa, la insinuación.

En el DCT original se presenta una serie de situaciones comunicativas con un turno (el que correspondía al hablante) en blanco y luego muestran el siguiente turno de un interlocutor. En el documento original las respuestas fueron escritas, pero Le Pair (1996) presenta una modificación del DCT del proyecto CCSARP. Le Pair presenta unas situaciones comunicativas que dan lugar a respuesta pero omite el siguiente turno del otro interlocutor presente en el DCT original. Esta modificación es preponderante porque en los intercambios que podemos tener en nuestra vida cotidiana, no sabemos a ciencia cierta lo que va a decir nuestro interlocutor, muchas veces podemos anticipar una respuesta pero no siempre acertamos. La forma en que realizamos alguna petición suele estar orientada a conseguir acciones o información del otro pero no podemos saber exactamente cómo va a reaccionar. Incluir la siguiente contestación puede condicionar las respuestas o, en el peor de los casos, hacerlas alejarse de la realidad hablada. Le Pair también se aparta del DCT original al recoger los datos a través de grabaciones de audio. Este enfoque tiene ventajas y desventajas. Si la tendencia a la respuesta escrita es formalizar o imitar el registro de lo escrito con nuestro lenguaje, la grabadora puede muchas veces producir un efecto de contestador automático y su resultante registro. En este trabajo se ha optado por ofrecer opciones que se creen ciertas y compartidas en ambos sitios.

Sin embargo, si de algo podemos estar seguros es de que no hay una forma ideal de recolección de datos, también se escapan de nuestro control temas como lo fidedigno de la información. Se confiará en los márgenes de error que arroja todo trabajo estadístico.

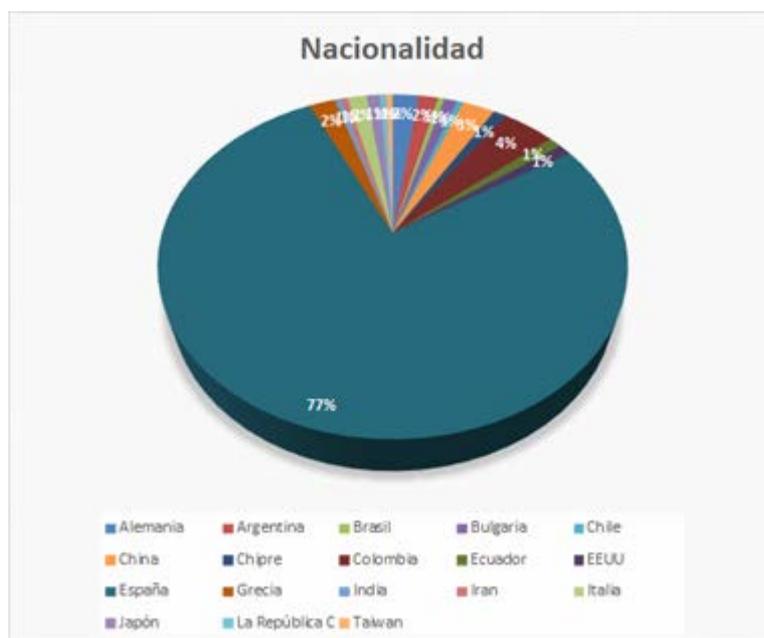
### **4.3. Los informantes**

Se entrevistó a 393 estudiantes universitarios: 186 en Salamanca y 207 en Quito. De ellos, 293, el 75%, son mujeres y cien, el 25%, son hombres. 19 están haciendo un

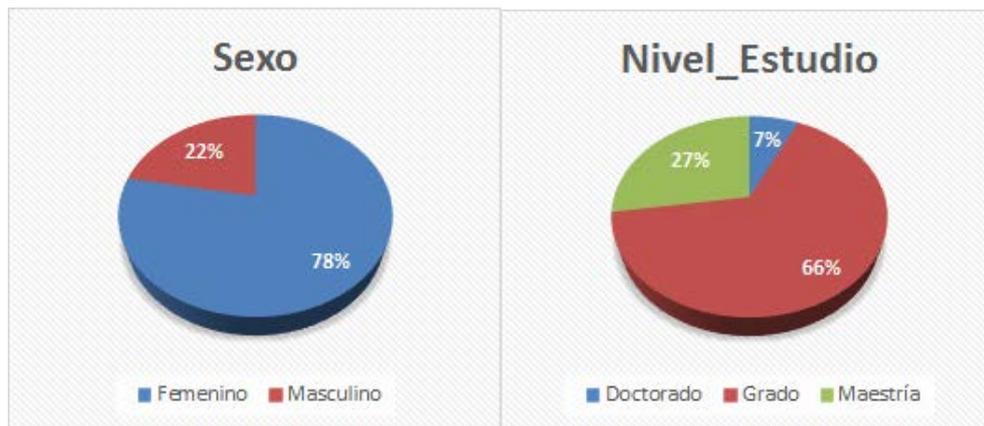
doctorado, 313 son estudiantes de grado y 61 están cursando un máster. Los extranjeros, en ambas ciudades, suman 83.

En cuanto al rango de edad, se han establecido cuatro grupos: entre 15 y 19, 20 y 39, 40 y 49 y más de 50. En ambos lados, Quito y Salamanca, la edad del 64.7% de los encuestados está en el rango de entre los 20 a 39 años, el 30.5 % está entre los 15 y 19 años, el 3.6 % está entre los 40 y 49 años y el 0.5% tiene más de 50 años.

De los 186 encuestados en Salamanca, 143 son españoles, de distintas regiones, y 43 son extranjeros de diferentes partes del mundo: Latinoamérica, Europa, Asia y EE.UU. De ellos, 145 son mujeres y 41 son hombres. En cuanto al nivel de estudio, 13 están haciendo un doctorado, 122 son estudiantes de grado y 51 están haciendo una maestría.

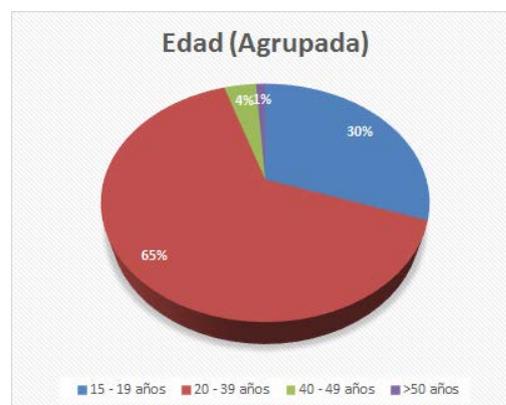


**Figura 1.** Distribución de Informantes por nacionalidad en Salamanca



**Figura 2.** Distribución de informantes por sexo y nivel de estudios en Salamanca

Las edades de los encuestados en Salamanca se distribuyen de la siguiente manera: el 30.4% está entre los 15 y 19 años, el 64.7% entre los 20 y 39, el 3.8% entre los 40 y 49 y el 1.1% en más de 50.



**Figura 3.** Distribución de informantes por edad en Salamanca

En Ecuador, los entrevistados se distribuyen de la siguiente manera: 168 son ecuatorianos y 39 son extranjeros. Los ecuatorianos proceden de variadas regiones del país, mayormente de la parte andina. Los segundos, al igual que en Salamanca, vienen de diferentes partes del planeta: Brasil, Trinidad y Tobago, Asia, Europa, Oceanía y EE.UU.



**Figura 4.** Distribución de Informantes por nacionalidad en Quito

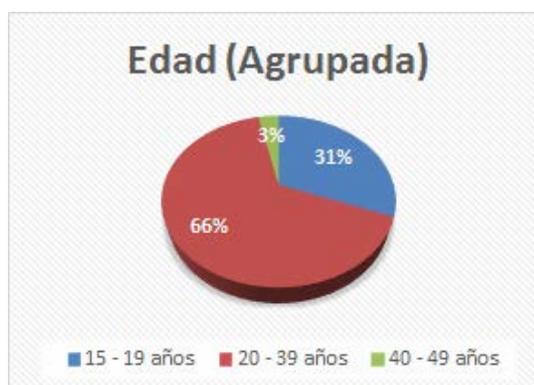
Vale señalar que en la USAL, un importante número de extranjeros son hispanoamericanos. No así en la PUCE, donde ninguno de los extranjeros habla español. El 100% de los extranjeros de la PUCE es estudiante de español como lengua extranjera.

En lo referente a estudios, en Quito, el 92 % de los estudiantes, 191 de 207, está estudiando una licenciatura, grado en España. El 5%, 10 de 207, está haciendo, o tiene (dentro del grupo de extranjeros), una maestría y el 3%, seis personas, está haciendo un doctorado.



**Figura 5.** Distribución de Informantes por nivel de estudios en Quito

En cuanto edades, tenemos la siguiente repartición: el 31% está entre los 15 y 19 años, el 66% entre los 20 y 39, el 3% entre los 40 y 49 años. Como se puede observar, las diferencias, entre la USAL y la PUCE, con respecto a la edad, son mínimas.



**Figura 6.** Distribución de Informantes por edad en Quito

En lo que respecta al género, 148 de 207 alumnos son mujeres, el 71%; 59 son hombres, el 29%.



**Figura 7.** Distribución de Informantes por sexo en Quito

Los estudiantes vienen de diferentes campos de estudio, en mayor número, no tenemos datos porcentuales, de lingüística, filología, comunicación social y negocios. Las preguntas buscan hallar las formas con las que, esos individuos, se sienten más cómodos al momento de expresar peticiones, agradecimientos, recriminaciones, rechazo, cumplidos, aprobación, distancia, entre otros.

Al final, se analizarán los datos y se extraerán conclusiones. Ese análisis servirá de ilustración a las hipótesis de partida: ¿son unos más corteses que otros?, ¿usan los quiteños estrategias de cortesía positiva y negativa por igual?, ¿usan los salmantinos más estrategias de cortesía positiva que negativa, o al revés? Etc.

#### **4.4. Elaboración de los cuestionarios**

Como se mencionó anteriormente, el cuestionario “salmantino” se ajusta a los usos locales, tanto morfosintácticos, como sociolingüísticos y pragmáticos de la norma de Salamanca. Así mismo, el cuestionario “quiteño” observa estrictamente las características de la norma de esta ciudad andina.

Por ejemplo, en el cuestionario para salmantinos se usa vosotros en lugar de ustedes que se usa en el cuestionario para quiteños. El uso de diminutivos es más frecuente en el cuestionario quiteño.

Es importante señalar que en Quito, el uso de usted/ustedes no es solamente un marcador de distancia social. Se usa, sobre todo, para mostrar afecto. Es común que los hijos se dirijan a sus padres, a sus abuelos, tíos, etc. de “usted”. Los padres, abuelos, tíos... también, con menor frecuencia, se dirigen a sus hijos... de usted.

El objetivo es conocer los actos de habla por los que se decanta cada grupo de hablantes cuando están enfrentados a las mismas situaciones.

#### **4.5. Selección de situaciones y preguntas**

Se trató de que las situaciones fueran bastante realistas. Aun así, es lógico pensar que este tipo de cuestionarios no deja de ser artificial. Una de las críticas que hicieron algunos estudiantes, aquellos que participaron en el primer sondeo, fue que se debía haber planteado respuestas abiertas. Si bien es cierto que el ofrecer opciones condiciona mucho

la respuesta del entrevistado, es también verdad que las opciones abiertas significan una gran pérdida de tiempo, hasta que el encuestado piense qué poner, además de que se dificulta mucho el análisis de datos. Cada situación ofrece dos opciones que los estudiantes debían valorar, del 1 al 5. Con el 1 valorarían la opción menos frecuente y con el 5, la más frecuente.

#### **4.6. Problemas con la administración de los cuestionarios**

El principal problema con el que nos encontramos fue, no en muchos casos, afortunadamente, la poca disposición de algunos estudiantes para completar los cuestionarios. Eso significa un desperdicio valioso de tiempo y recursos. No está de más decir que el primer cuestionario es largo, y para hacerlo a conciencia se necesitarían no menos de 2 horas de dedicación, tiempo que muchas veces algunos estudiantes no tienen.

En todo caso, la colaboración de los estudiantes de la USAL fue irreprochable, el 90% de los encuestados llenó los cuestionarios a cabalidad, solo unos pocos dejaron preguntas sin responder. Aunque, cabe decir que al revisar las encuestas, fue posible darse cuenta de que unos cuantos habían respondido “por responder”, a todas las opciones les habían dado el mismo valor, algo que si se lee con atención, no se podía hacer. Debo agradecer a mi director, Jesús Fernández, sin cuya ayuda no habría sido posible realizar las encuestas en la USAL. Fue él quien les pidió a sus estudiantes completarlas.

En cuanto a la PUCE, la colaboración de los ecuatorianos fue unánime, no así la de los estudiantes extranjeros. Primero que nada, vale acotar que solo pasamos el cuestionario a estudiantes que se ubicaran como mínimo en un B2, para evitar que tuvieran problemas de comprensión del cuestionario. El 55%, 22 de 40, no lo completaron. Del mismo modo, en los dos grupos de la PUCE, ecuatorianos y extranjeros, se pudo evidenciar, al igual que en la USAL, que algunas preguntas habían sido dejadas

en blanco, y que otras, un 10%, habían sido respondidas sin leerlas detenidamente. En todo caso, estas anomalías entran en el margen de error de toda encuesta.

## **5. Análisis de los datos e interpretación de los resultados**

Como se mencionó al principio de este trabajo, para poder analizar los datos obtenidos, se clasificó la información de las encuestas, manuales y digitales, en una base de datos elaborada para este proyecto. Seguidamente, se hizo el trabajo estadístico, que consistió en elaborar tablas cruzadas y graficar los resultados de las encuestas.

Luego, vale recordar que la encuesta contiene 25 situaciones, casi todas ellas de naturaleza informal, con esto nos estamos refiriendo a que no revisten una naturaleza laboral, que requiera de marcos institucionales muy formales. A excepción de tres situaciones: 6, 11, y 18, que tienen que ver con un contexto de trabajo, las 22 restantes se dan en ambientes cotidianos: la casa, una tienda, reuniones con amigos, la universidad, etc. Cada situación, ofrece al encuestado entre 2 y 4 opciones. Asimismo, hay 5 “grados de preferencia” para seleccionar una u otra opción. Estos van de nunca a muy frecuentemente, que también le hemos llamado “siempre”. Las situaciones han sido clasificadas de acuerdo a tres variables de distancia social: mucha confianza, poca confianza y cero confianza. A diferencia de los estudios del CCSARP, que consideran el factor de poder social, esta investigación no lo hace. Tampoco toma en cuenta situaciones institucionales, salvo las 3 mencionadas excepciones. Es importante señalar que el CCSARP solo incluye dos factores en lo que a distancia social se refiere, nosotros hemos incorporado uno más. Cuando Le Pair (1996)<sup>39</sup> hace esta división, entre dos culturas diametralmente opuestas: españoles-holandeses, sugiere que los españoles son más sensibles que los holandeses al factor de distancia social, esto provocaría que relaciones

---

<sup>39</sup> Le Pair hace una investigación sobre las estrategias de pedidos del español frente al holandés.

cercanas, como familiares y amigos, desemboquen en una categoría de menor confianza. De ser así, debemos creer que el trato entre un individuo y su círculo más íntimo puede variar considerablemente. Asimismo, debemos considerar que la distancia social es una construcción cultural, y como tal, difiere en cada grupo, sea este racial, religioso, generacional, etc.

Para ilustrar las diferencias, no nos enfocamos solamente la procedencia de los encuestados: Quito y Salamanca, y dentro de ellos el grupo de extranjeros, sino en otros tres aspectos: edad, género y nivel de estudios. Veremos cómo se comportan estos distintos grupos en cuanto preferencias de estrategias. De todas estas variables, la que podría entrañar más dificultades, para el análisis, sería la de género, por ser un tema muy susceptible de tratar en los últimos años. No se intenta demostrar si uno de los géneros es más cortés que el otro, solo mostrar diferencias entre ellos. En lo concerniente a grado de instrucción y edad, no se espera que arrojen resultados que pudieran causar alguna controversia.

Por último, es necesario recalcar que la parte medular del trabajo es ilustrar qué tipo de estrategias prefiere cada grupo: directas o indirectas, para, de ese modo, establecer qué tipo de cortesía poseen los estudiantes en Salamanca y Quito. En este primer análisis se revisarán las respuestas de los estudiantes en ambas ciudades, incluyendo a los extranjeros, que también son estudiantes en la USAL y en la PUCE.

## **5.1 Análisis por procedencia**

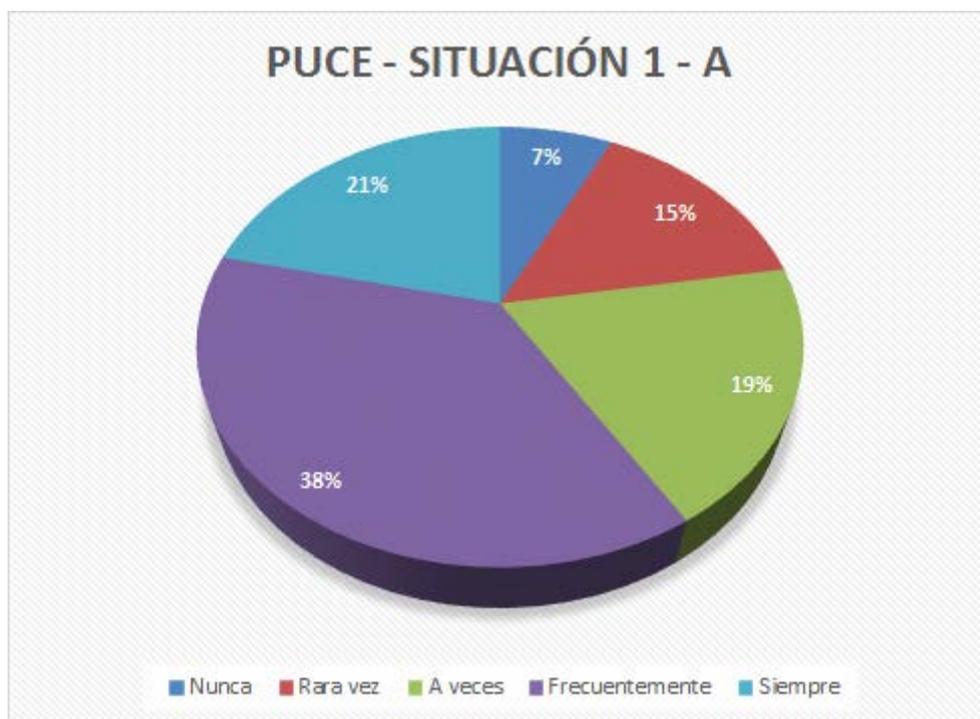
Este es el único apartado donde la representación gráfica se hace “pasteles” para mostrar los porcentajes, en el resto

### **5.1.1. Pedidos: Estrategias directas e indirectas**

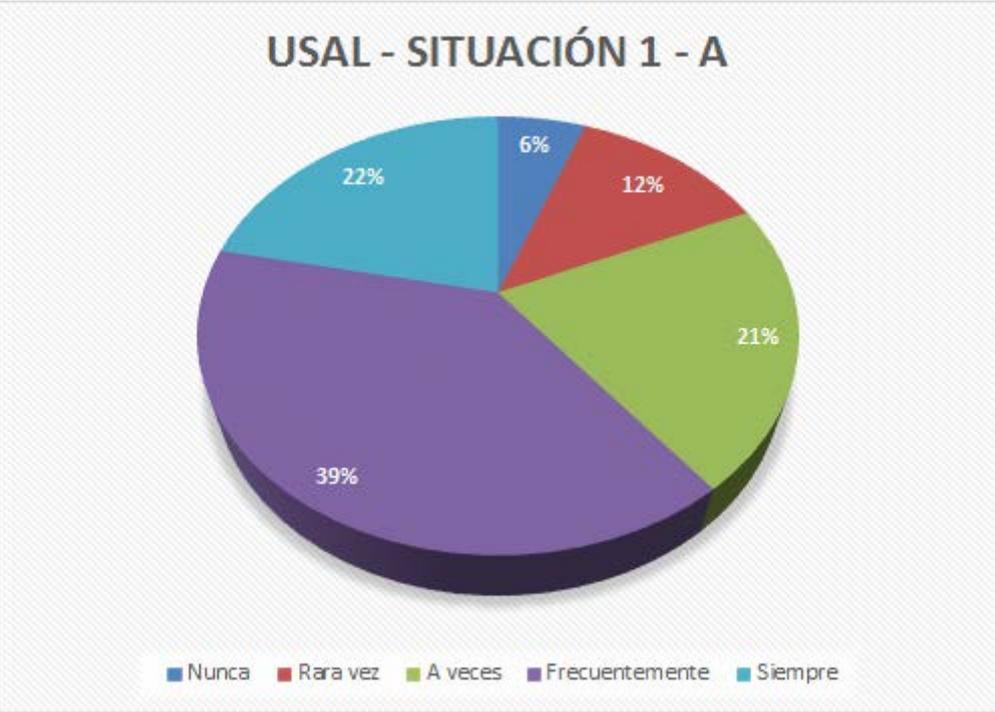
Esta sección abarca tres situaciones donde se encontraron los siguientes resultados: Situación 1 (mucha confianza)

*Has quedado con un grupo de amigos para ir a ver una película. Todavía no han decidido qué verán. Alguien pregunta: “¿Qué vamos a ver?” Tú quieres ver una película en particular, así que dices:*

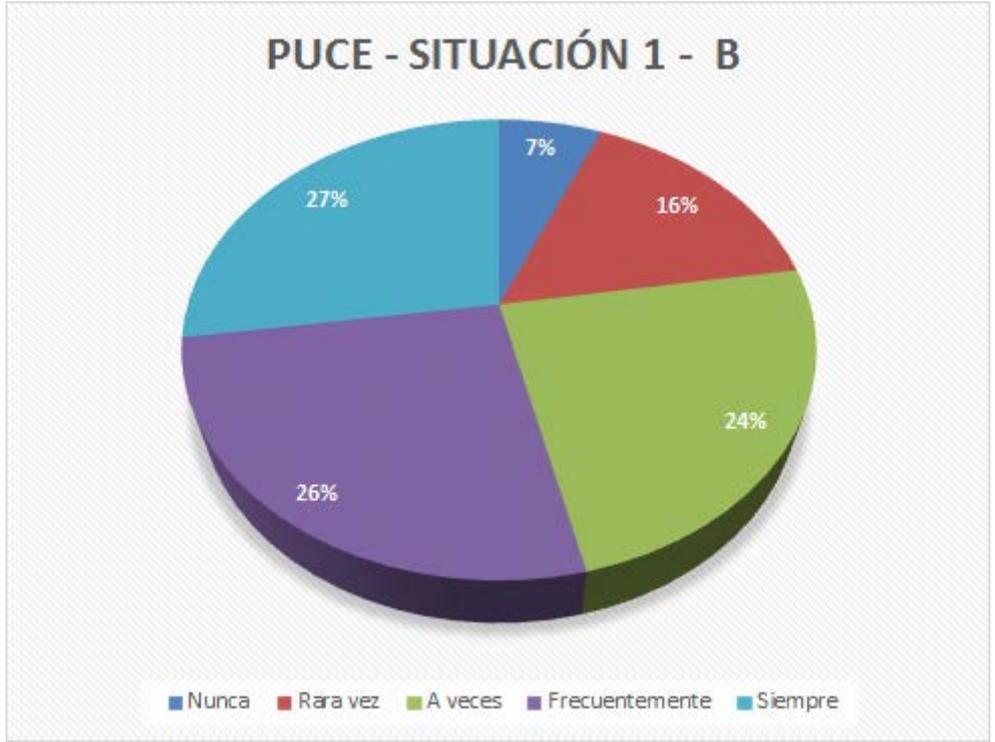
- a. ¿Qué tal si vemos Trainspotting?
- b. Vamos a ver Trainspotting.



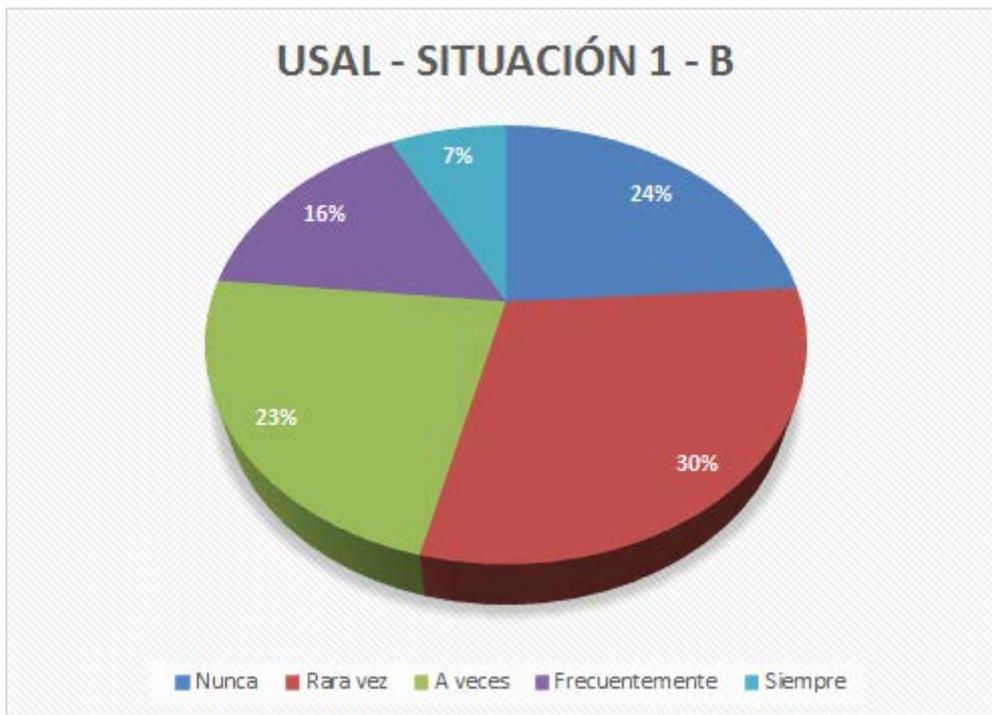
**Figura 8.** Situación 1-A PUCE



**Figura 9.** Situación 1-A USAL



**Figura 10.** Situación 1-B PUCE



**Figura 11.** Situación 1-B USAL

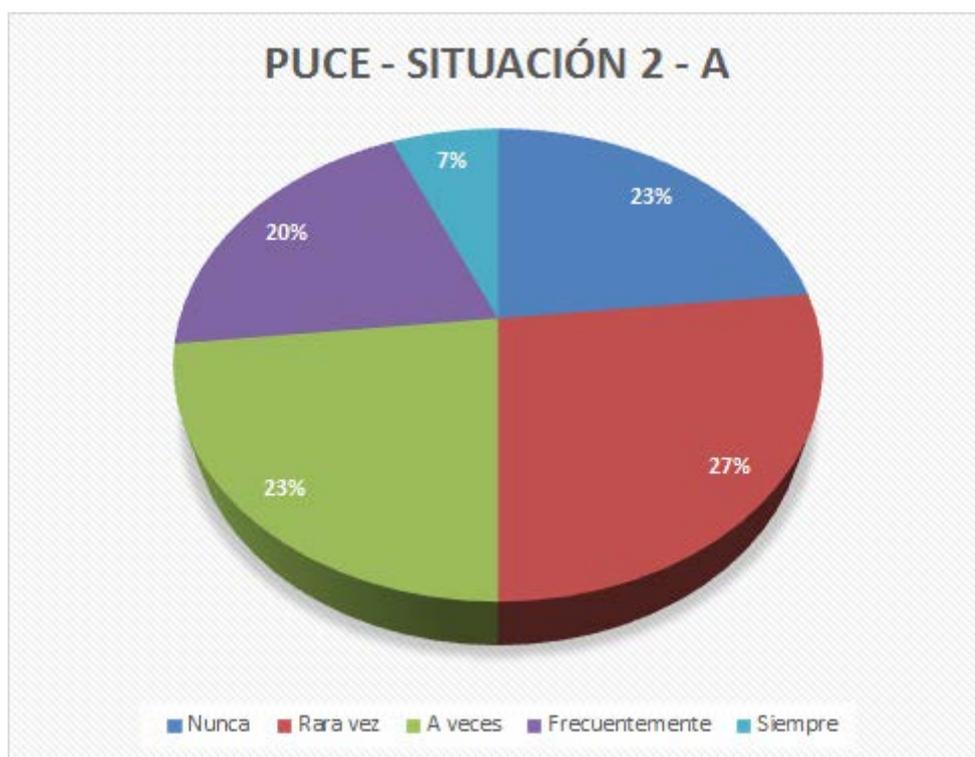
Con estos datos, se puede deducir que para pedidos, en una situación de mucha confianza, todos los grupos preferirían usar la estrategia indirecta **a** (sugerencia), que casi el 40% la usaría **frecuentemente**. Menos del 10%, en ambas ciudades no usaría nunca estrategia, esto nos estaría indicando una inclinación hacia una cortesía de tipo negativo. Sin embargo, es importante evidenciar que la estrategia directa **b** (imperativo) goza de mucha aceptación en Quito, donde un 27% frente al 7% en Salamanca dice que la usaría **siempre**. Mucho más interesante aún es constatar que mientras que un 24% **nunca** la usaría en Salamanca, solo un 7% en Quito coincide en tal rechazo.

Situación 2 (poca confianza)

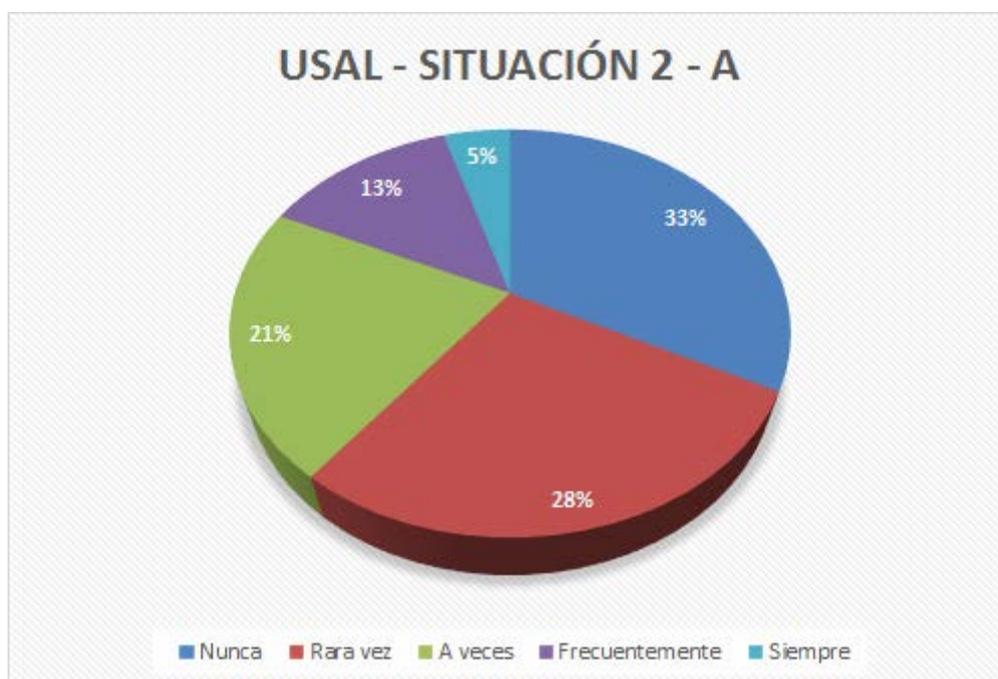
*Estás con unos amigos reunidos en la casa de uno de ellos y uno menciona que está leyendo un libro que tienes en mente leer pero no has tenido dinero para comprar. Quieres pedírselo prestado pero dudas un poco porque no lo conoces de mucho tiempo.*

- a. Desde hace algún tiempo he querido leer ese libro, pero no he tenido dinero para comprarlo.

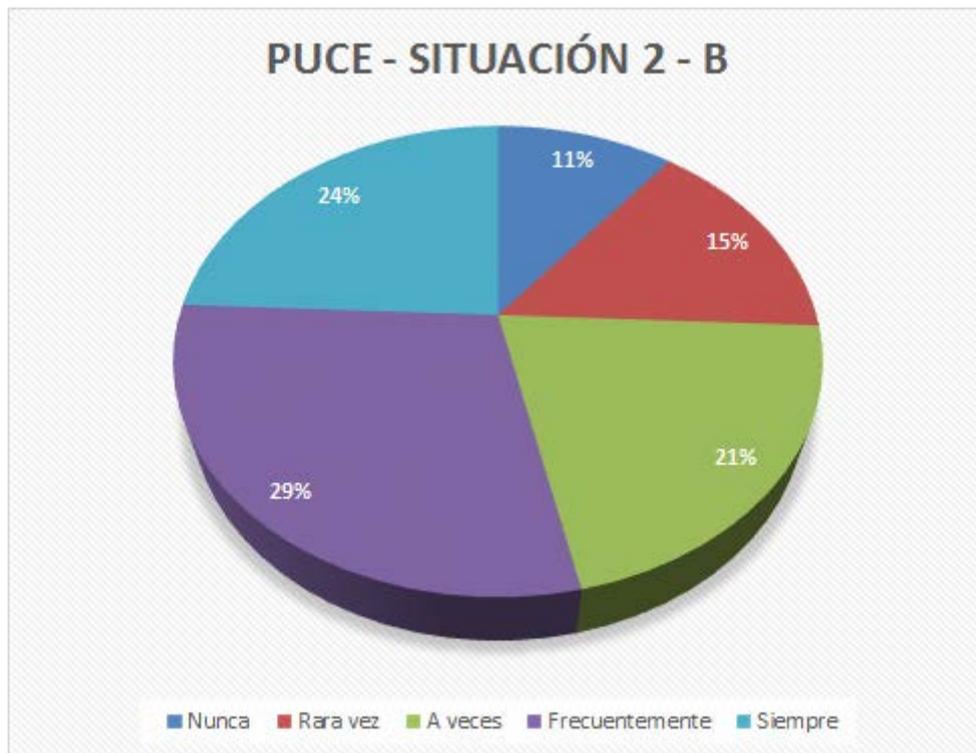
b. ¿Podrías prestármelo cuando lo acabes de leer?



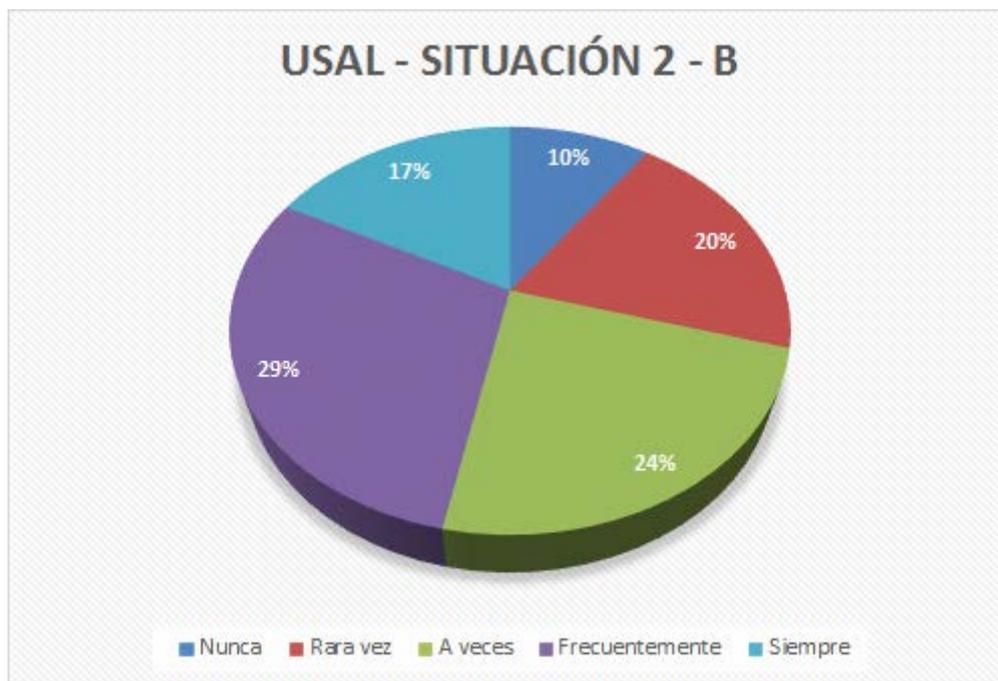
**Figura 12.** Situación 2-A PUCE



**Figura 13.** Situación 2-A USAL



**Figura 14.** Situación 2-B PUCE



**Figura 15.** Situación 2-B USAL

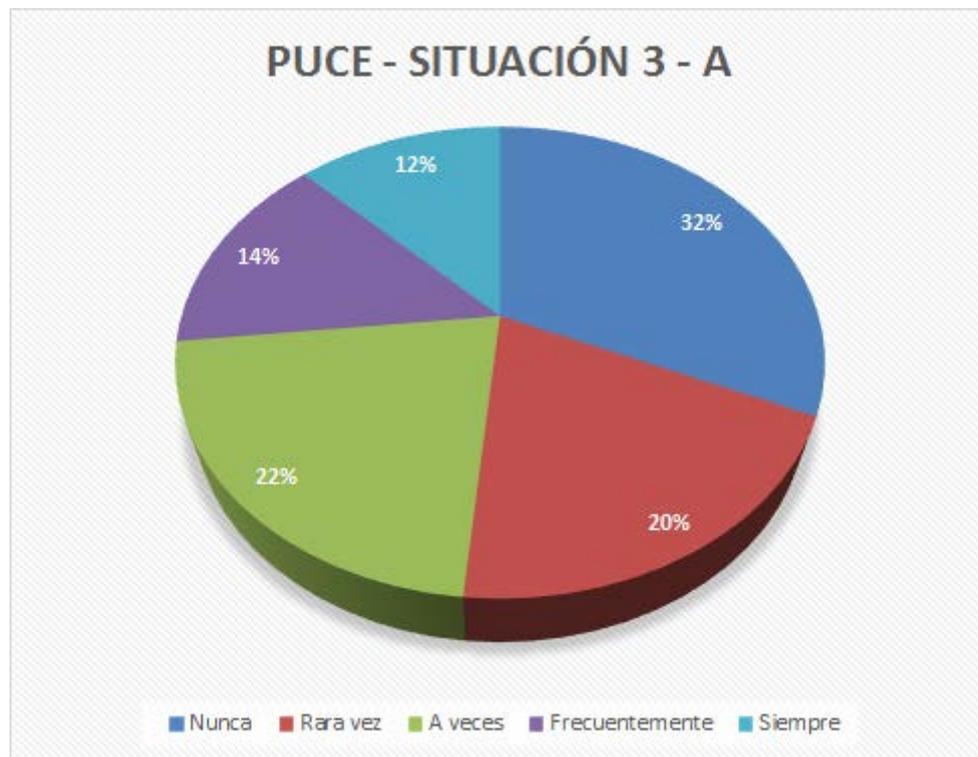
En este caso, tenemos dos estrategias indirectas, el objetivo es conocer quiénes se decantan por la indirecta no convencional **a** (insinuación), o por la convencional **b** (pregunta consultante). Cabe señalar que la insinuación tiene un carácter más indirecto

que la pregunta consultante. Con esta información se puede deducir que, en una situación de poca confianza, la mayoría de quiteños y salmantinos, no se decantaría por una insinuación. Si sumamos los resultados de **rara vez y nunca**, podemos ver que el 50% de los estudiantes de la PUCE no lo haría, y que el 61% de los estudiantes de la USAL, tampoco. En cambio, en la opción **b**, 61% de quiteños frente al 46% de salmantinos la usaría **siempre y frecuentemente**. Solamente un 10 y 11% no la usaría **nunca**.

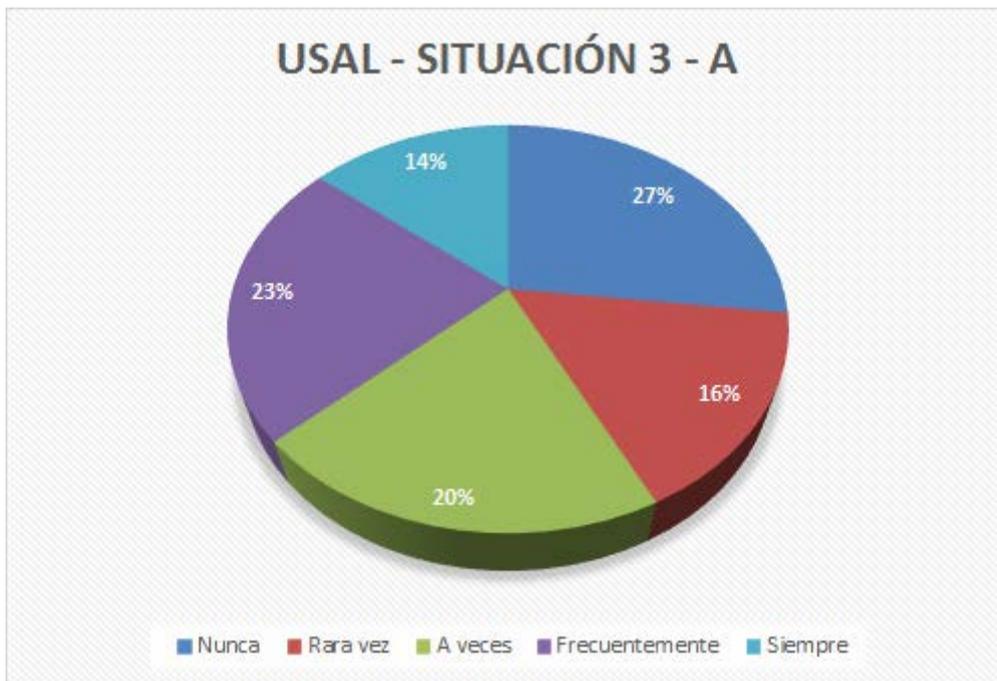
### Situación 3 (cero confianza)

*Estás en una cafetería y quieres tomar un café con leche, no muy cargado y con endulzante de dieta. Se lo pides al camarero:*

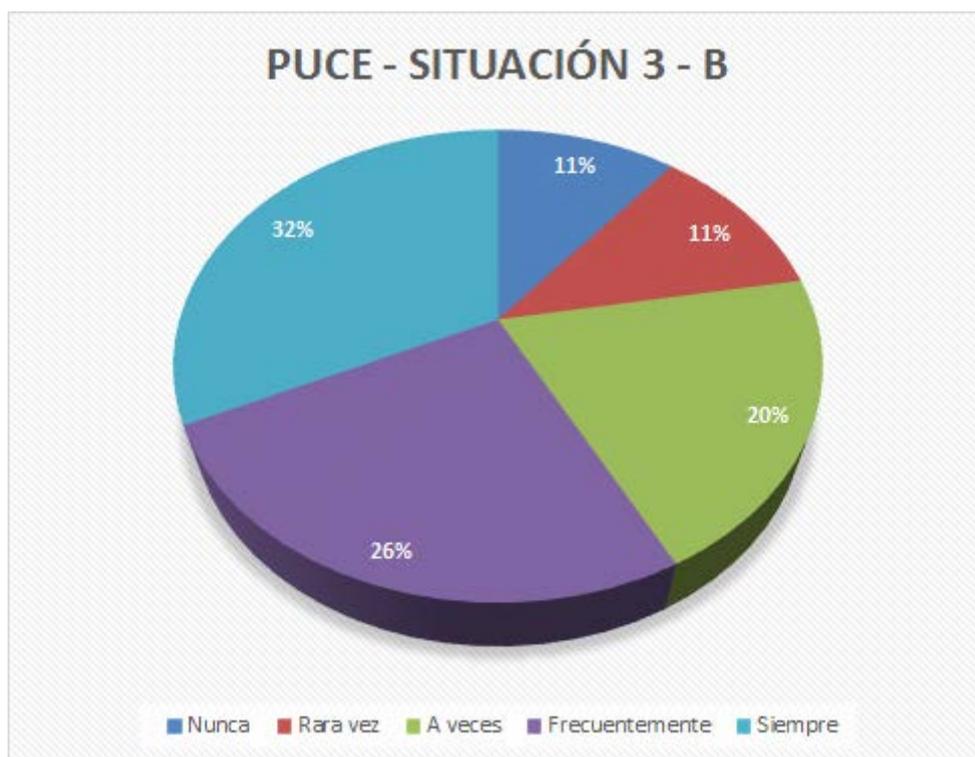
- a. Hola, deme un café con leche, bien cargado y con endulzante, por favor.
- b. ¿Podría darme un café con leche, bien cargado y con endulzante?, por favor.



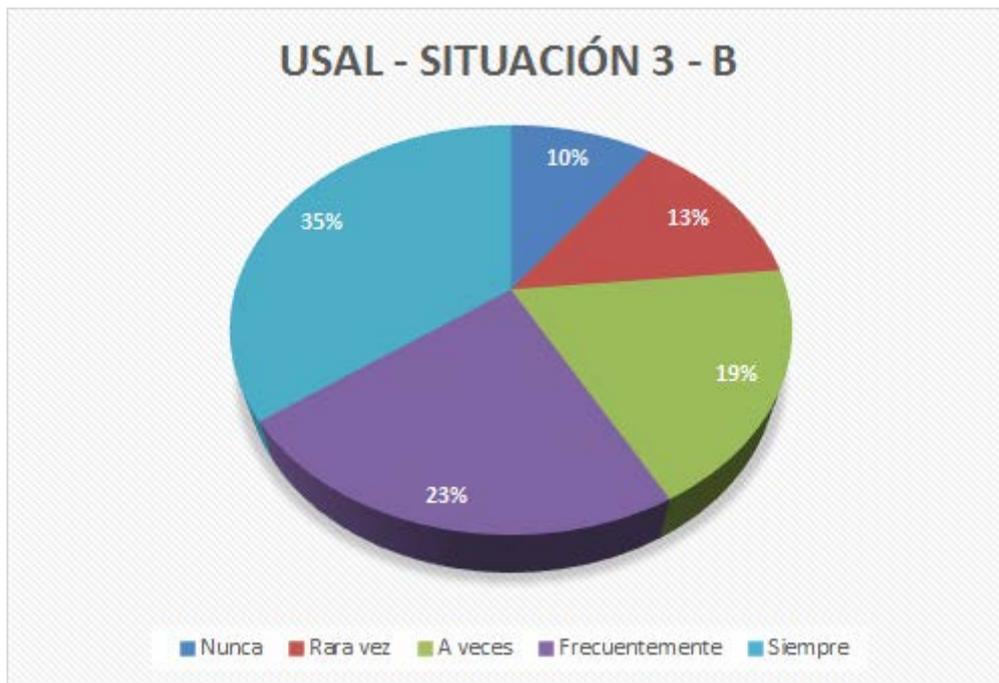
**Figura 16.** Situación 3-A PUCE



**Figura 17.** Situación 3-A USAL



**Figura 18.** Situación 3-B PUCE



**Figura 19.** Situación 3-B PUCE

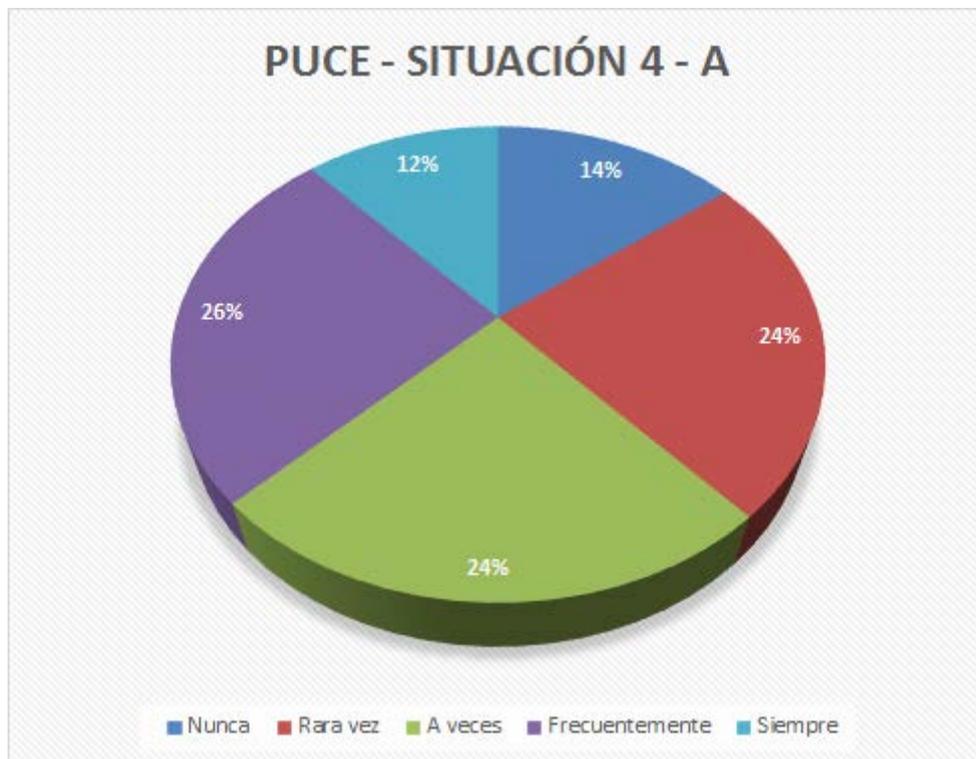
Con estos datos, se infiere que cuando no existe confianza, ninguno de los grupos haría pedidos mediante la estrategia directa, sino que siempre elegirían la estrategia indirecta.

En resumen, considerando las tres situaciones, se puede inferir que en Quito y Salamanca existe un uso similar de la estrategia indirecta, pues la frecuencia predominante en los diferentes grados de confianza es **frecuentemente** y **siempre**, en la Situación 3. Además, los extranjeros en Quito también la usarían siempre en la situación 2, y rara vez en la situación 3. En lo que a estrategias directas se refiere, no se puede encontrar una respuesta predominante, pero sí comportamientos que se oponen. En la situación 1, cuando hay una mayor confianza, los quiteños siempre actúan de forma más directa, mientras que salmantinos y extranjeros en Salamanca **rara vez** lo harían. Por su parte, los extranjeros de Quito **a veces** la emplearían.

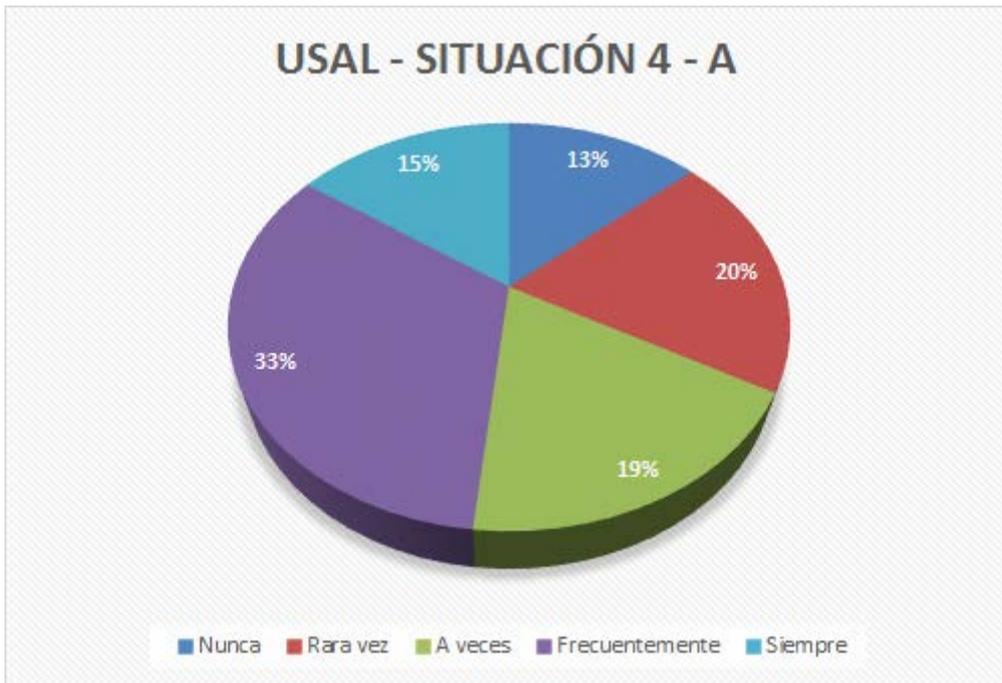
Situación 4 (mucha confianza)

*Una ex compañera de la escuela, a quien no has visto desde que terminaron la primaria, te encuentra en Facebook. Esta chica vive en otro país y te dice que vendrá a España y que quisiera quedarse en tu casa porque su familia ya no vive aquí. Tú tienes exámenes. ¿Qué le dirías?*

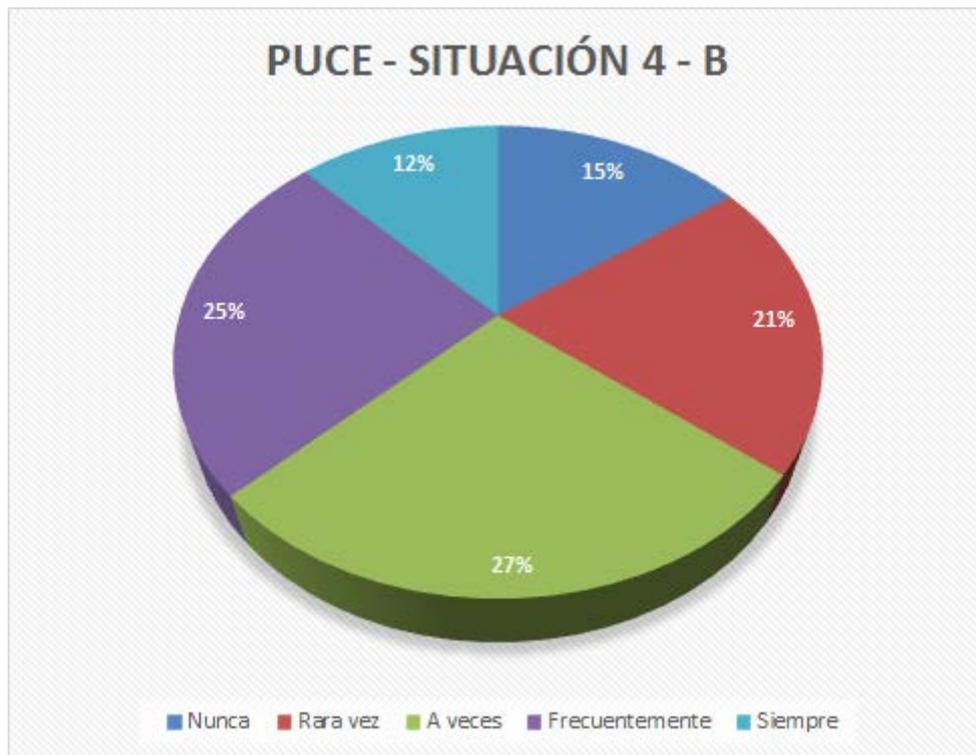
- a. ¿Podrías venir en otra fecha? Ahora no podría atenderte porque estoy en exámenes.
- b. ¿Qué tal si vienes en otra fecha? Es que tengo exámenes.
- c. ¿Tienes otro lugar en el que puedas quedarte?



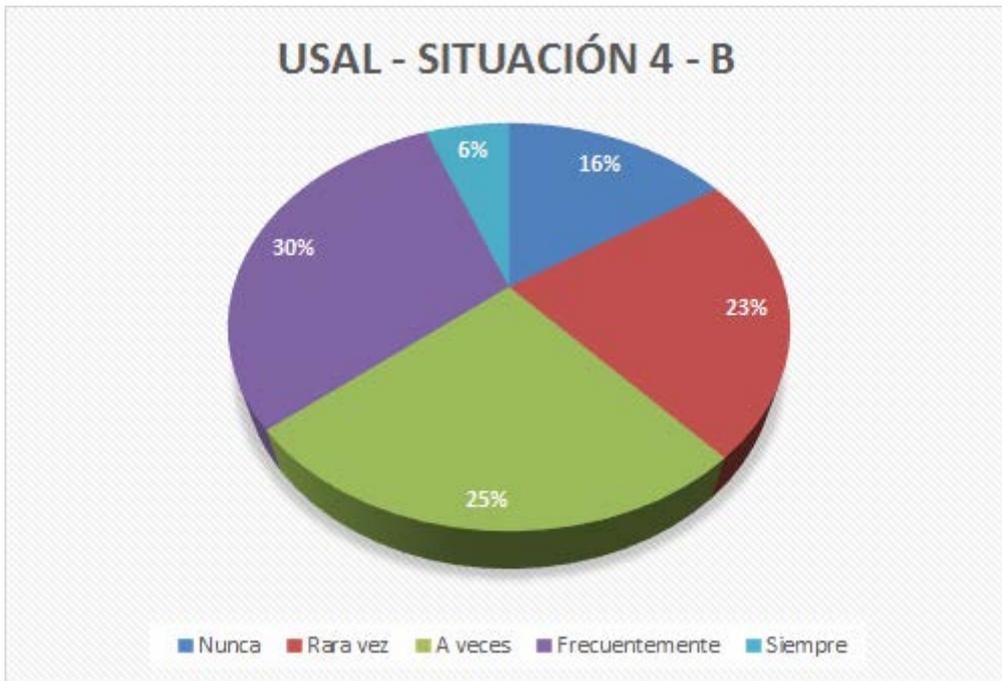
**Figura 20.** Situación 4-A PUCE



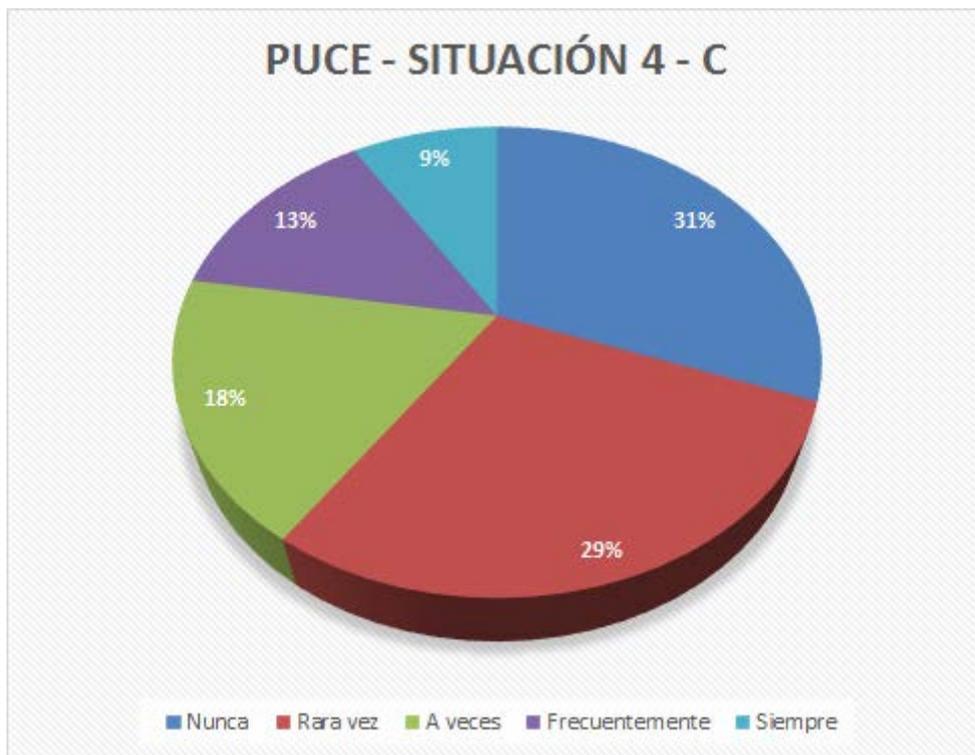
**Figura 21.** Situación 4-A USAL



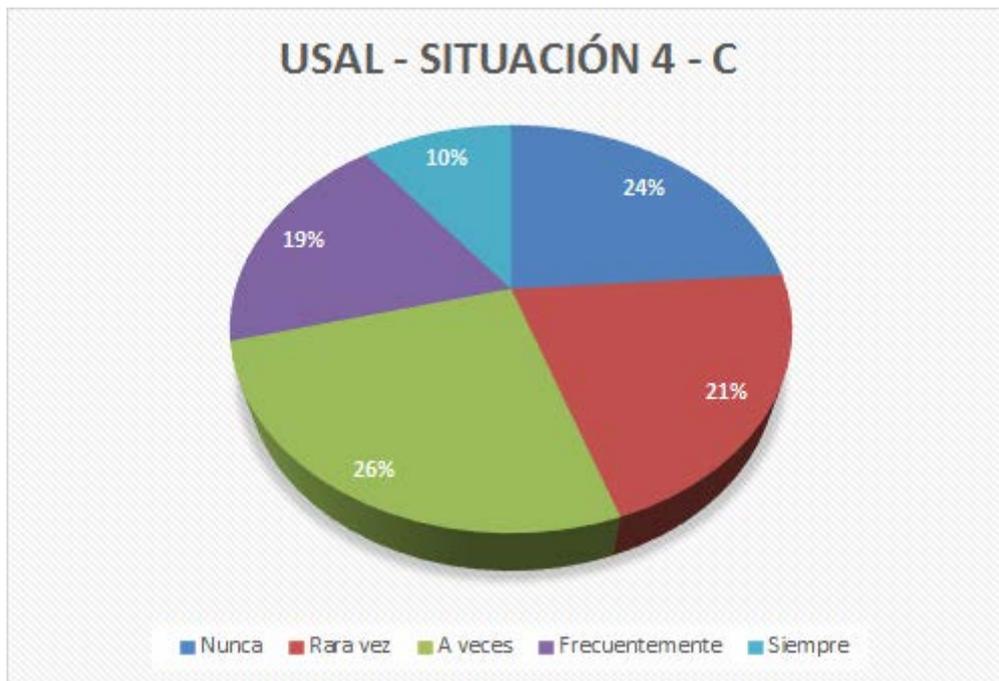
**Figura 22.** Situación 4-B PUCE



**Figura 23.** Situación 4-B USAL



**Figura 24.** Situación 4-C PUCE



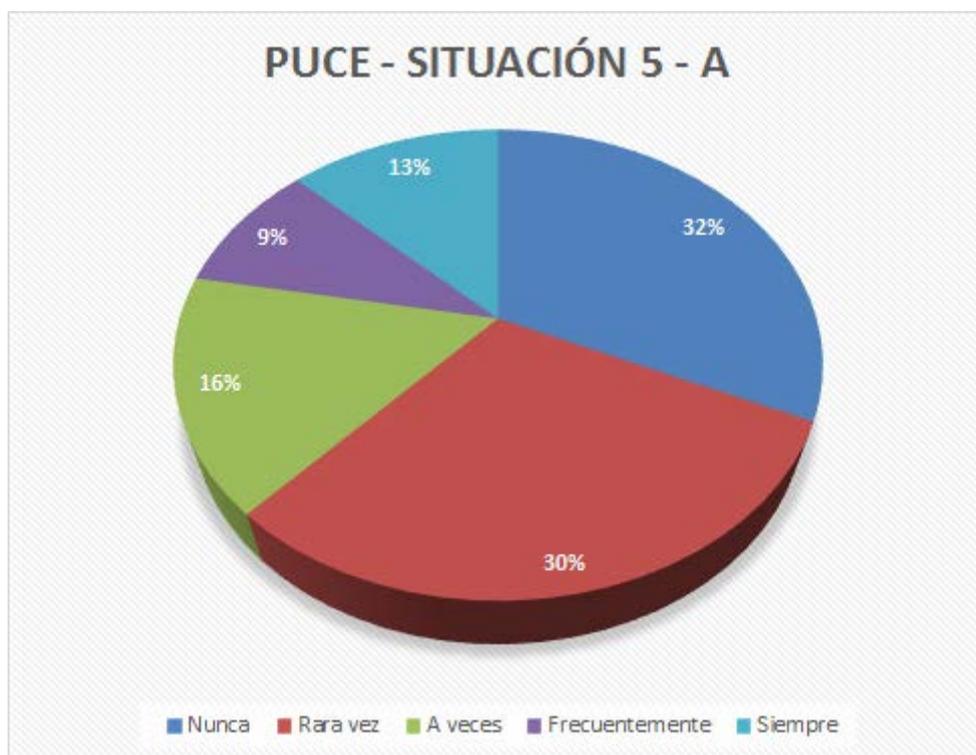
**Figura 25.** Situación 4-C USAL

Como se observa en la situación 4, de mayor confianza, tenemos tres estrategias indirectas: **a** y **b** son convencionales: pregunta consultante y sugerencia, respectivamente, y **c** que es no convencional: insinuación. Es claro que la mayoría en ambas ciudades se decantaría por indirectas convencionales, pues la mayoría opta **frecuentemente** y **a veces** por las estrategias **a** y **b**, sin grandes diferencias entre ellas. Sin embargo, en lo que respecta a **c**, **nunca** y **rara** vez suman el 60% en Quito, demostrándonos que no es una estrategia con la que los quiteños se sientan cómodos. No así en Salamanca, donde la usarían **a veces**. Los extranjeros en ambas ciudades prefieren la opción **b**, **frecuentemente**. Estos resultados no hacen más que afianzar, hasta aquí, la idea de que los estudiantes de la USAL serían más indirectos que los de la PUCE.

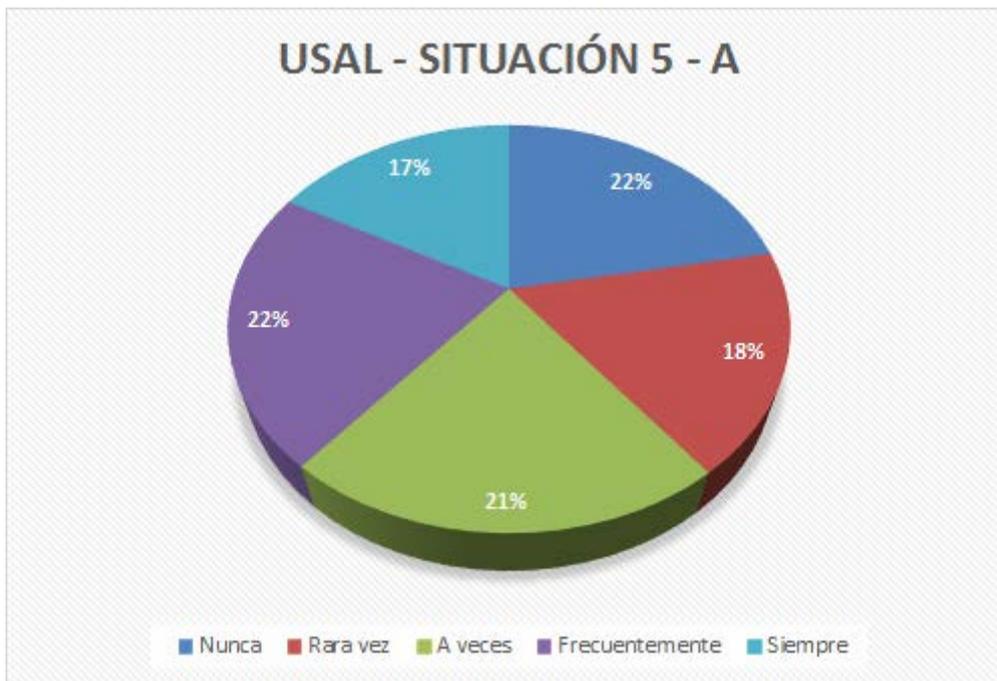
Situación 5 (poca confianza)

*Estás en casa de unos amigos de tus padres. Te ofrecen café. Tú no bebes café y quisieras pedirles una taza de té. Tú les dices:*

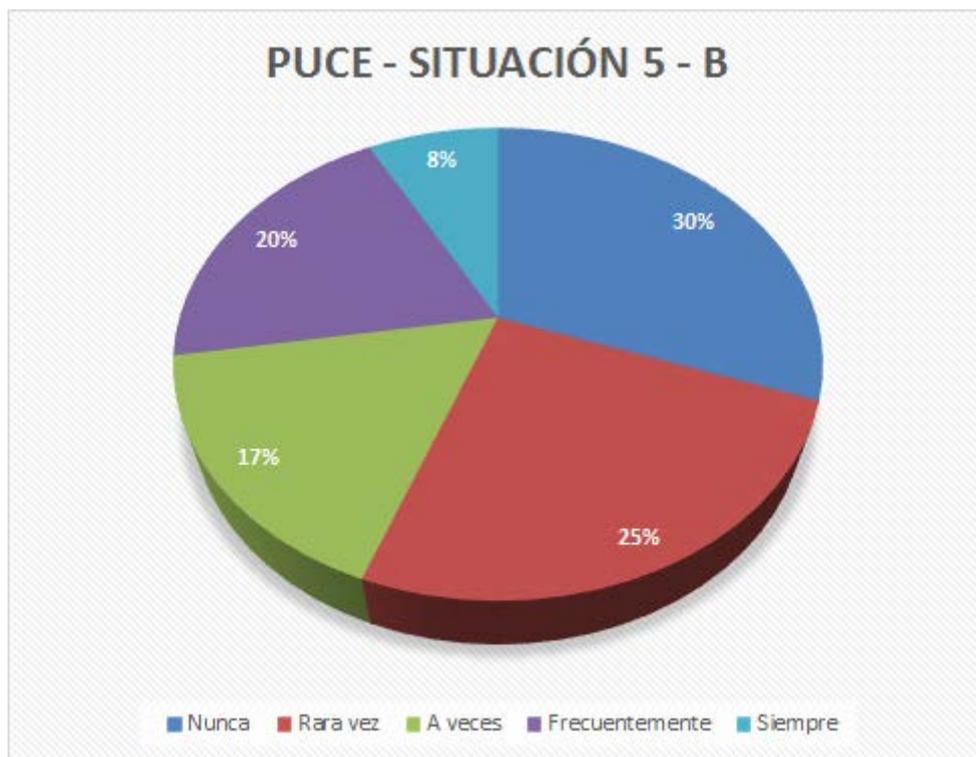
- a. ¿Tienen té? Es que no bebo café.
- b. Si no les importa, ¿podría tomarme un té?
- c. No dices nada y te sacrificas tomando el café-



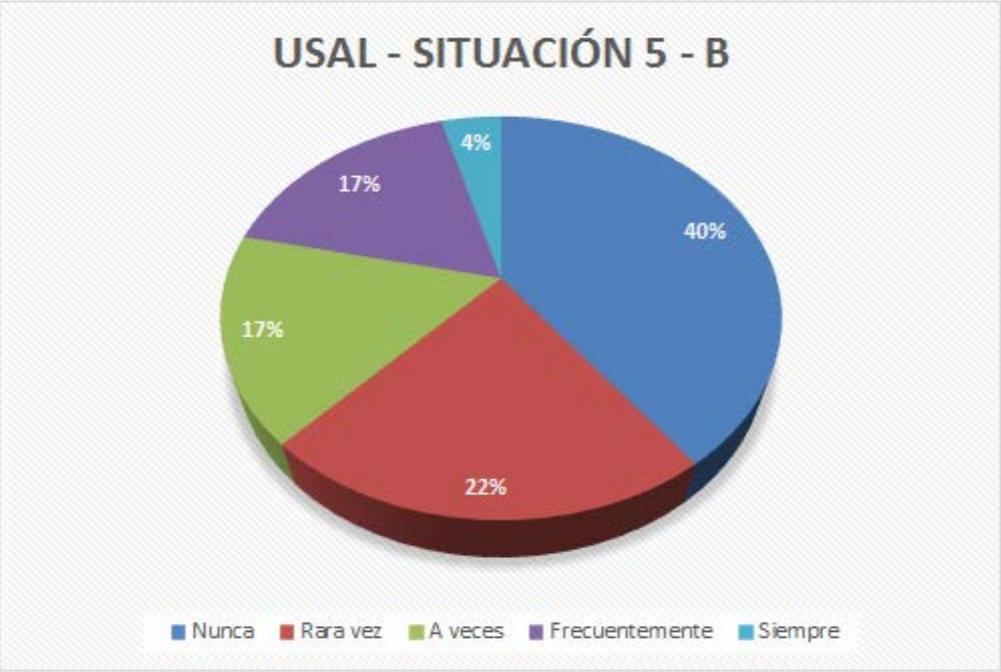
**Figura 26.** Situación 5-A PUCE



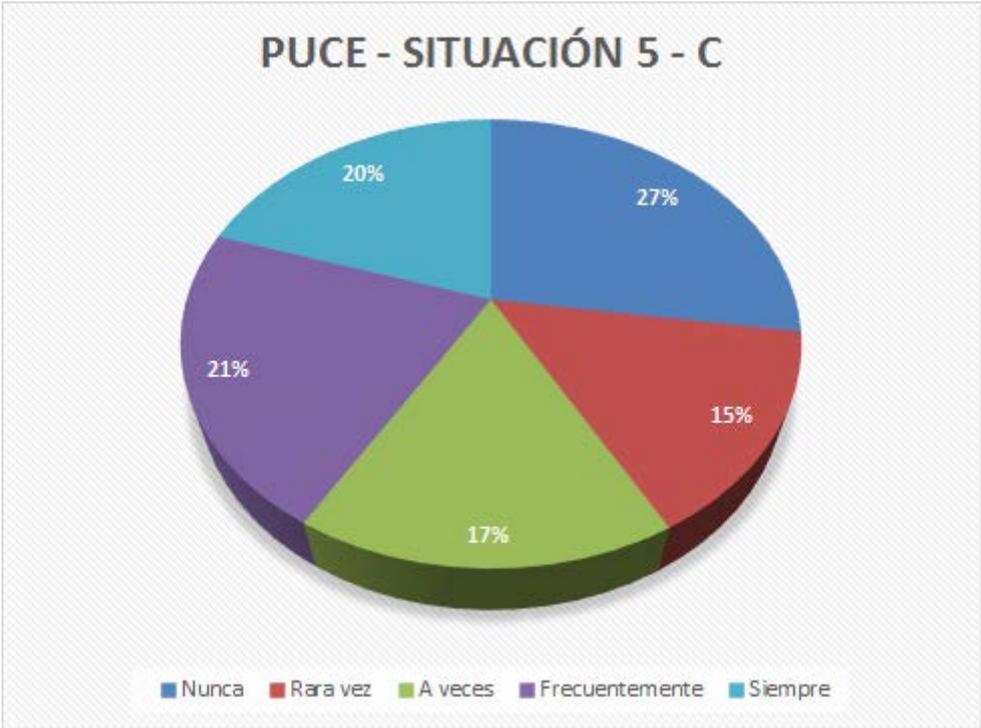
**Figura 27.** Situación 5-A Salamanca



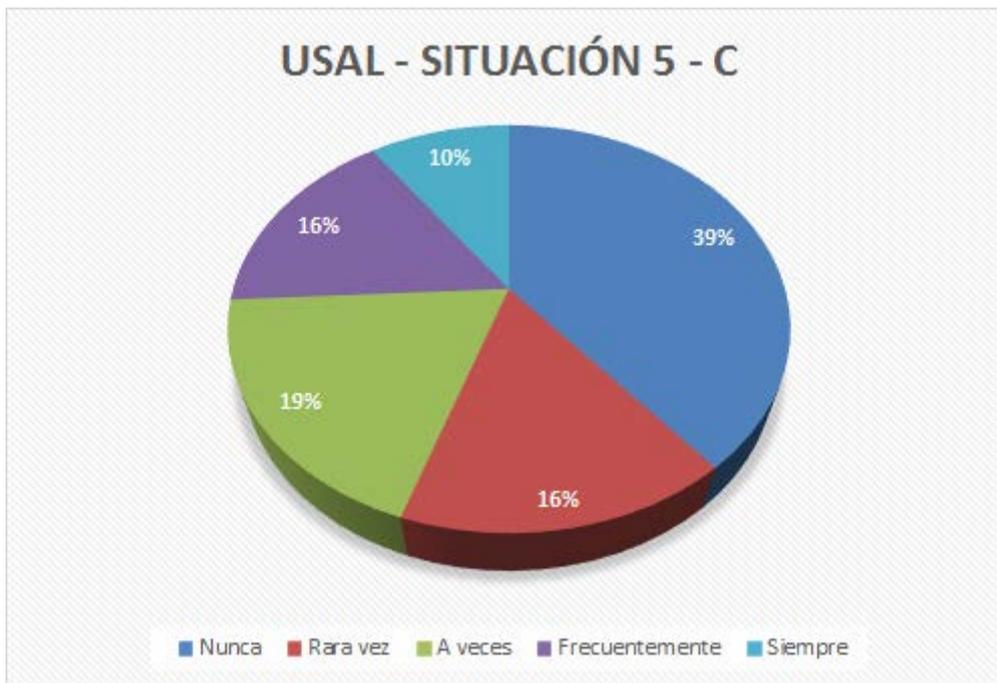
**Figura 28.** Situación 5-B PUCE



**Figura 29.** Situación 5-B USAL



**Figura 30.** Situación 5-C PUCE



**Figura 31.** Situación 5-C USAL

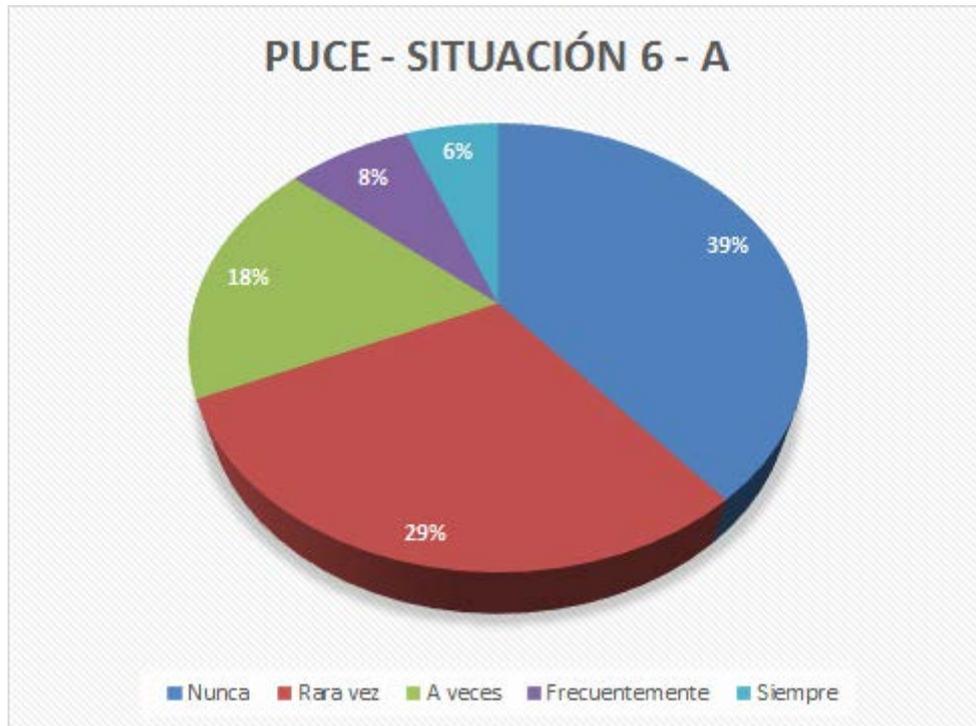
En la situación 5, de poca confianza, tenemos tres estrategias indirectas: **a** es una insinuación, **b** una consultante y **c**, a la por no existir una denominación etiquetada, la he bautizado “silencio” o “sacrificio”, siendo esta última la más indirecta de las 3. Como podemos ver, los estudiantes de Quito, y los extranjeros de ambas ciudades, **nunca** elegirían ninguna de las tres opciones. Salamanca, no obstante, difiere un poco. En las opciones **b** y **c** no hay grandes diferencias respecto de Quito, sin embargo, en **a** se deslinda del resto, escogiendo esta opción **frecuentemente**. Una vez más, se reafirma el carácter indirecto de los estudiantes de la USAL.

Situación 6 (cero confianza)

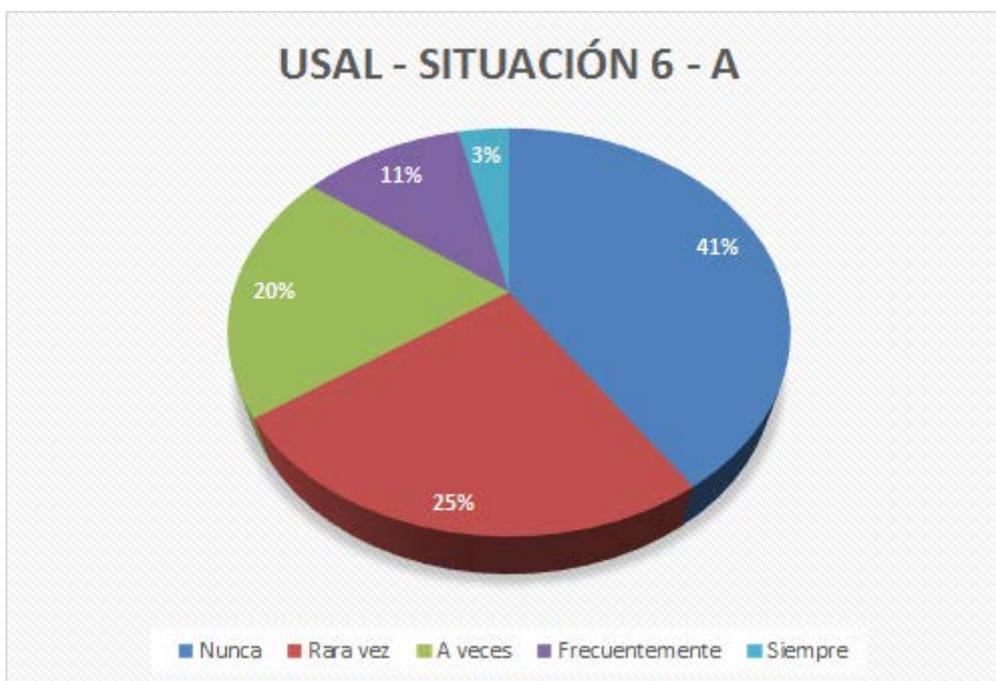
*Vas a una entrevista para hacer prácticas como parte de un programa/convenio entre tu universidad y una conocida empresa de tu ciudad. Durante la entrevista, ¿cómo preguntarías si vas a recibir algún tipo de remuneración?*

a. ¿Podrían decirme si me pagarán algo, de ser así, cuánto sería?

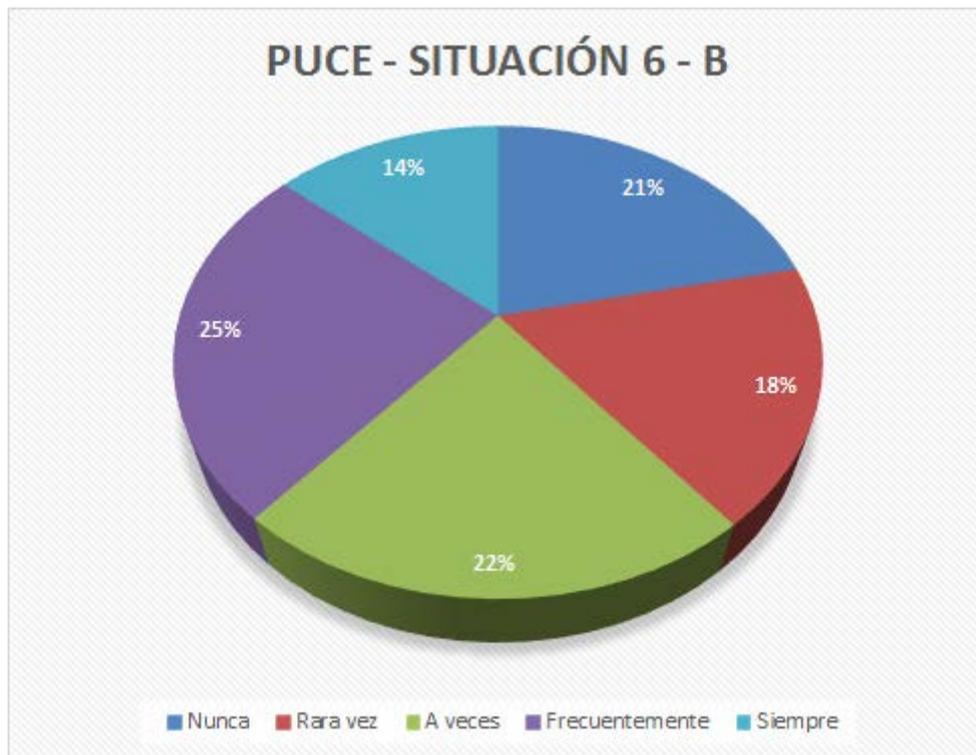
- b. He escuchado que en algunas empresas pagan a los becarios, ¿es así aquí?



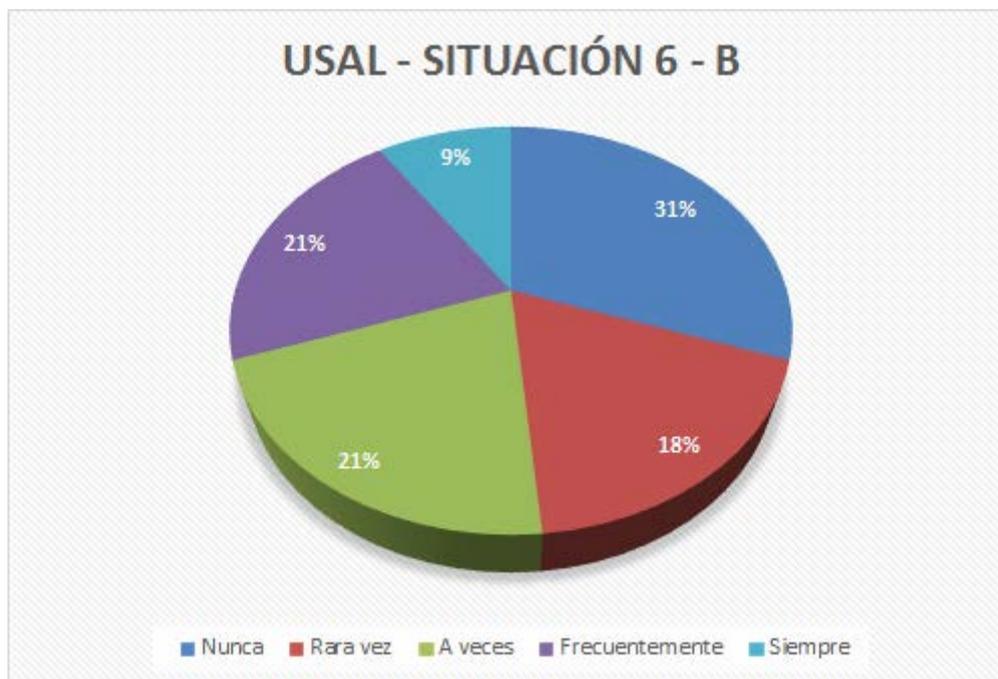
**Figura 32.** Situación 6-A PUCE



**Figura 33.** Situación 6-A USAL



**Figura 34.** Situación 6-B PUCE



**Figura 35.** Situación 6-B USAL

En la situación 6, de cero confianza, los cuatro grupos comparten la frecuencia **nunca** para la opción **a**: consultante, y esta se mantiene para los grupos de Salamanca en la opción **b**: **insinuación**, en la que los estudiantes de Quito tienen **frecuentemente**, y los extranjeros, **a veces**.

Podemos entender la resistencia a usar cualquiera de estas estrategias, aunque sean indirectas, por tratarse de un tema considerado políticamente incorrecto: preguntar por el salario en unas prácticas no remuneradas.

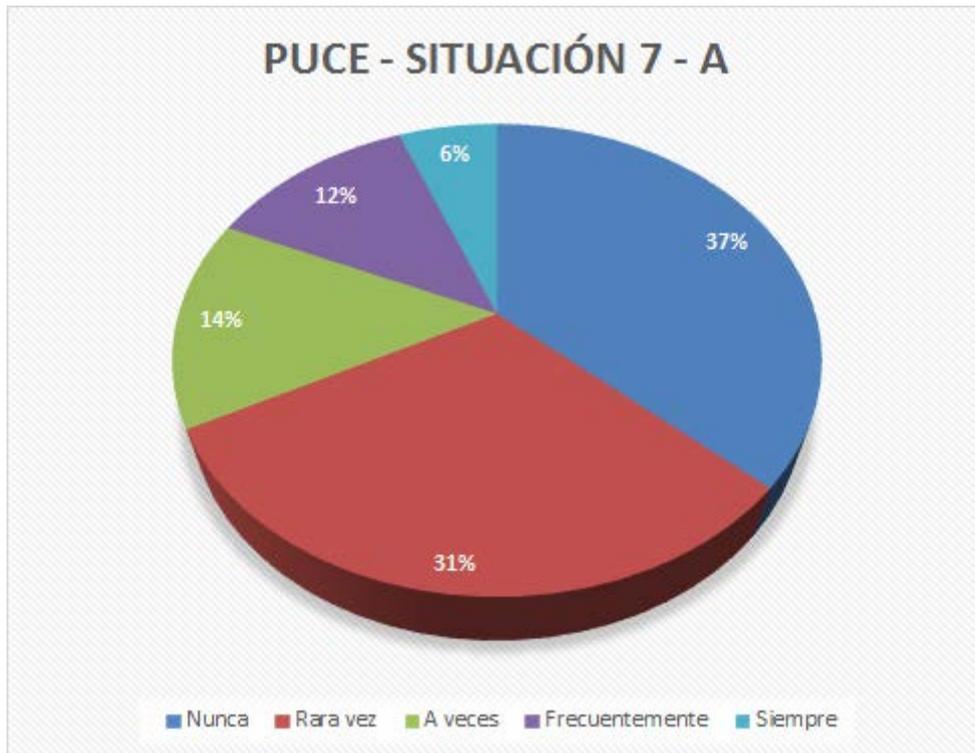
### **Pedidos: directas: imperativo**

Esta sección abarca tres situaciones donde se encontraron los siguientes resultados:

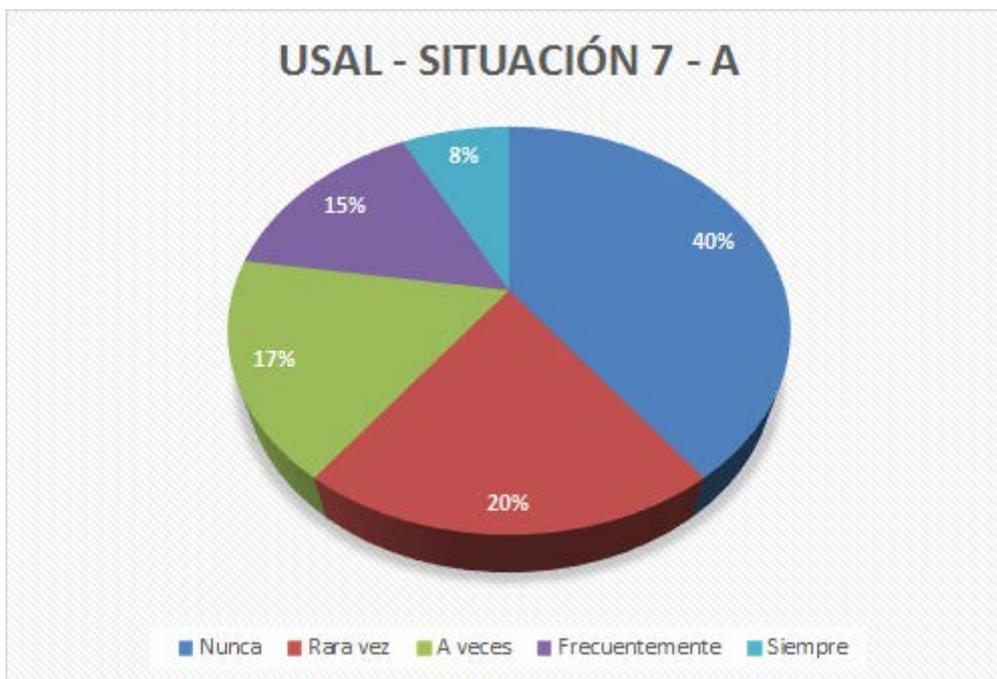
Situación 7 (muchísima confianza)

*Quieres pedir dinero a tus padres para ir a un concierto con tus amigos. Estáis en la sobremesa comiendo un postre cuando se lo pides:*

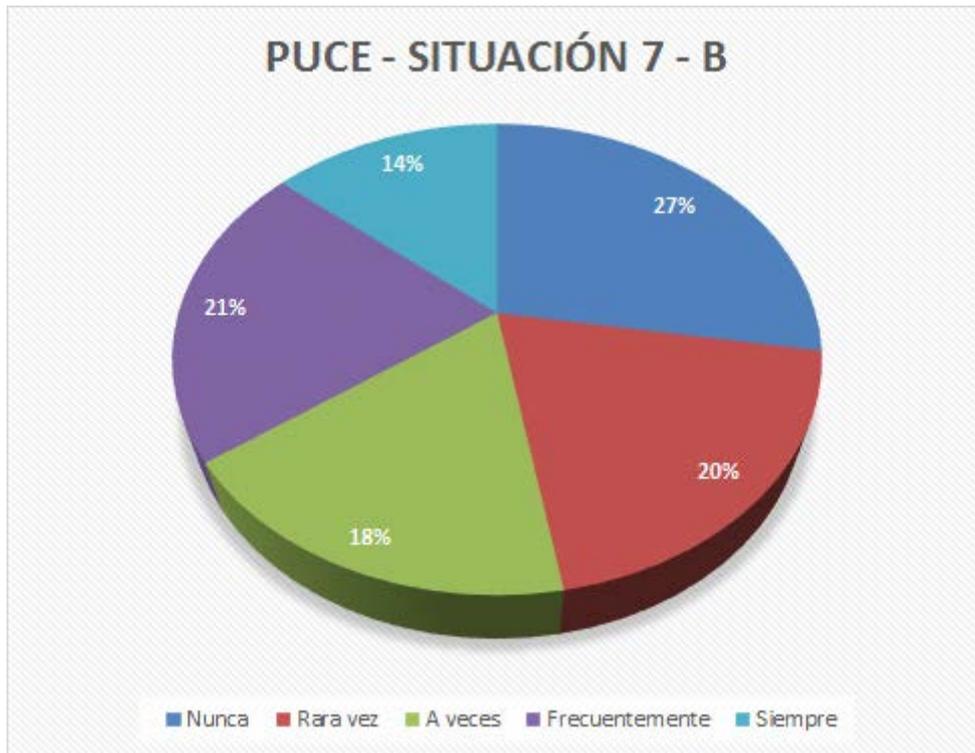
- a. Mamá, dame dinero para ir a un concierto esta noche. Viene un Dj muy bueno y no me lo quiero perder.
- b. Necesito dinero para ir a un concierto que hay esta noche. Me lo descuentan de mi paga.



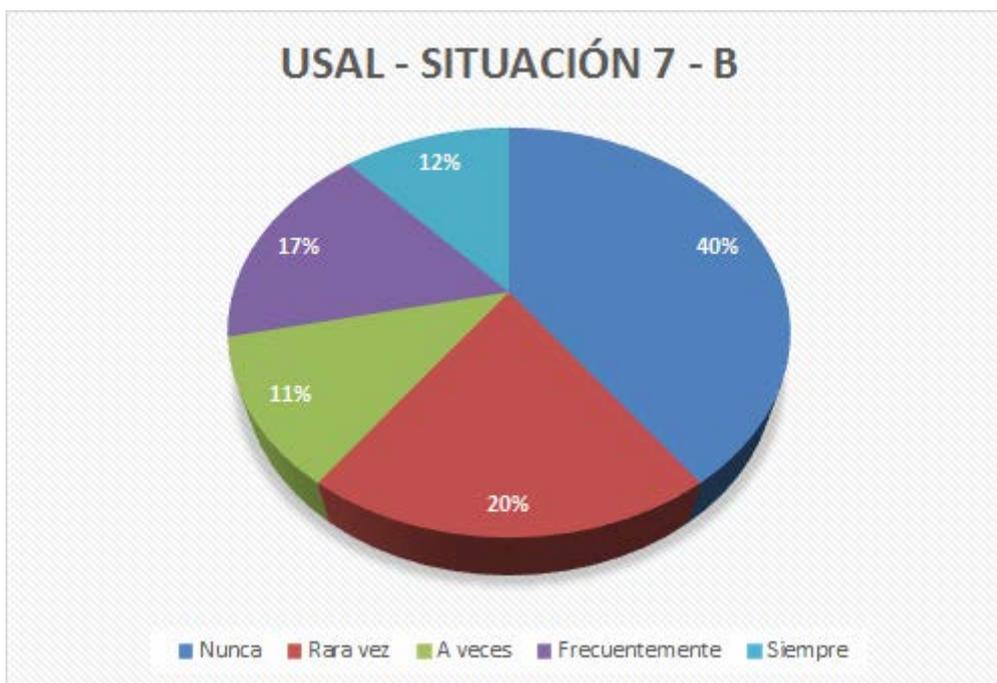
**Figura 36.** Situación 7-A PUCE



**Figura 37.** Situación 7-A USAL



**Figura 38.** Situación 7-B PUCE



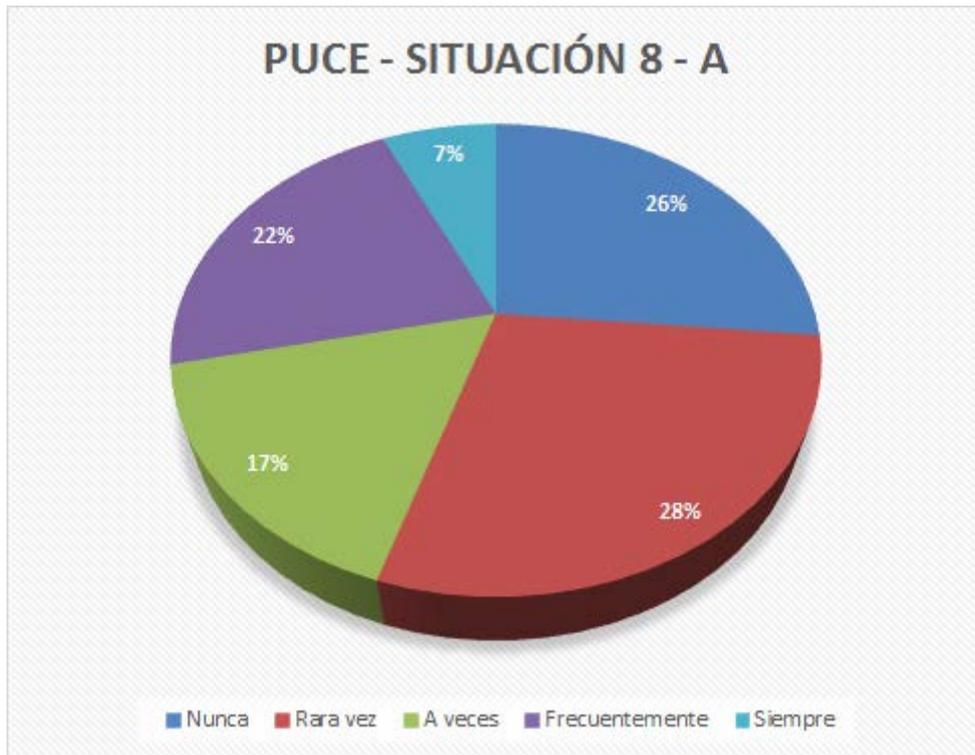
**Figura 39.** Situación 7-B USAL

En esta situación, de mayor confianza para pedidos de forma directa: **a** (imperativo) y **b** (expresión de la necesidad), todos los grupos de encuestados coinciden en la frecuencia **nunca**. Evidenciando así, el carácter indirecto de todos los grupos.

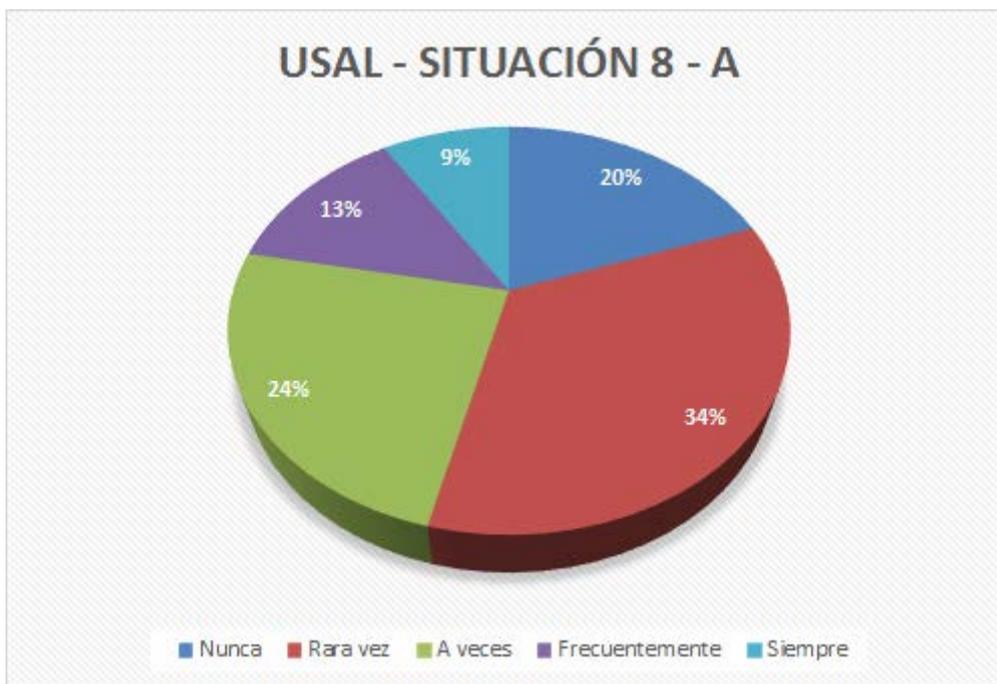
Situación 8 (poca confianza)

*Se ha estropeado la lavadora en el departamento donde vives, llamas a la dueña de casa (una mujer relativamente joven) para pedirle que la arregle. Es la segunda vez en una semana que la llamas por algo parecido. No te contesta y le dejas un mensaje en el contestador automático. Tú dices:*

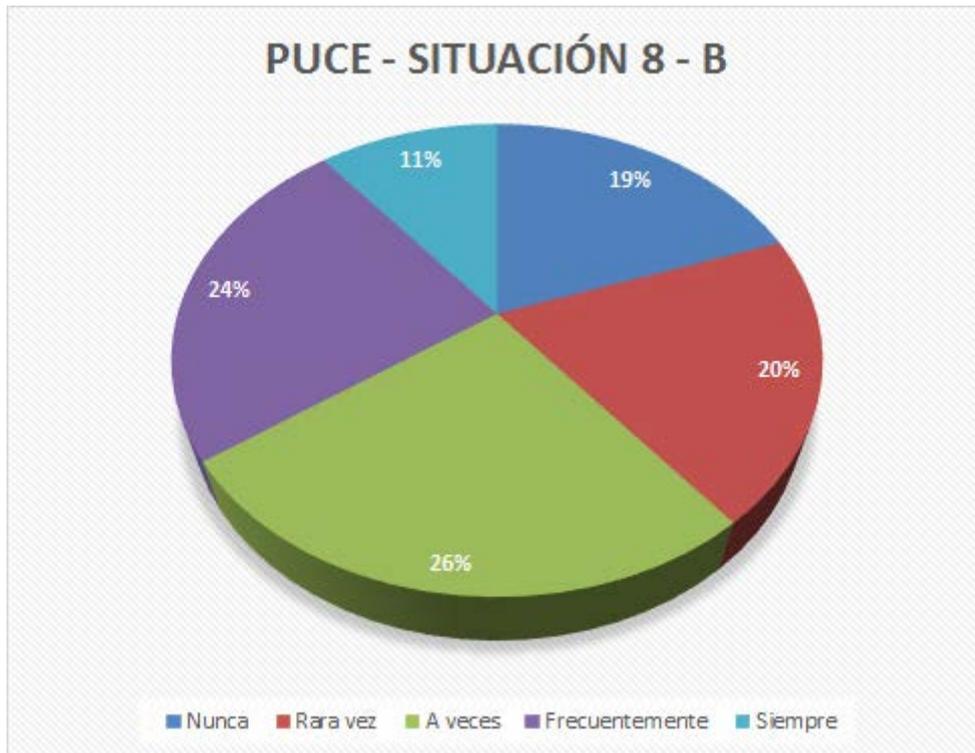
- a.      Hola Ana. No sé qué les pasa a los aparatos en la casa. Esta vez es la lavadora. Por favor, llama al técnico y dile que pase a repararla.
  
- b.      Hola Ana, ¿qué tal?, necesito que llames al técnico para que revise la lavadora. No está funcionando la centrifuga. La ropa sale sin escurrir.



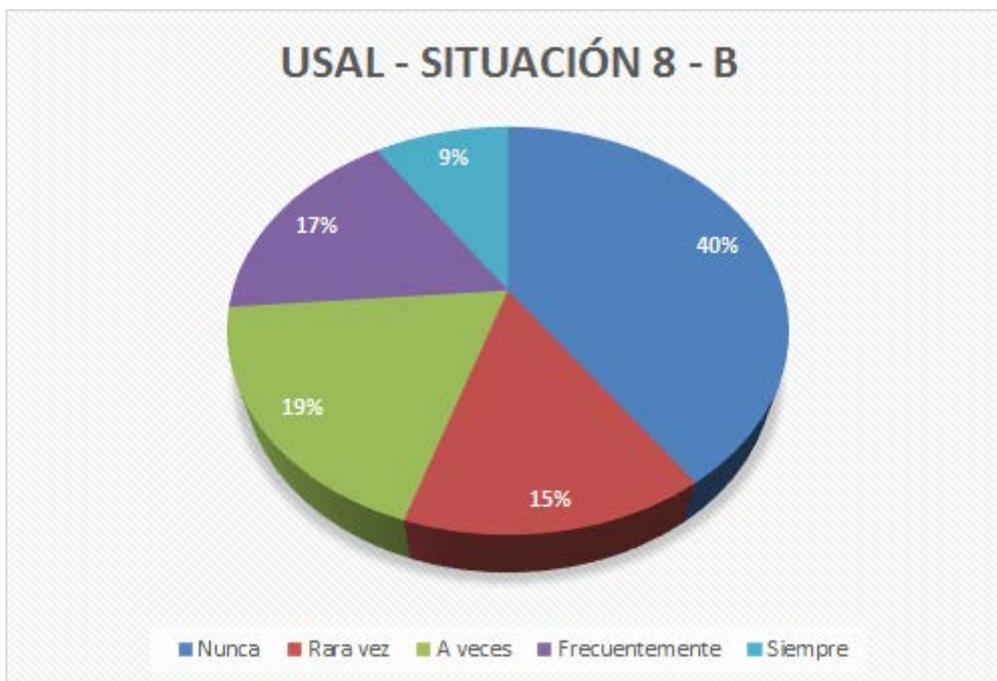
**Figura 40.** Situación 8-A PUCE



**Figura 41.** Situación 8-A USAL



**Figura 42.** Situación 8-B PUCE



**Figura 43.** Situación 8-B USAL

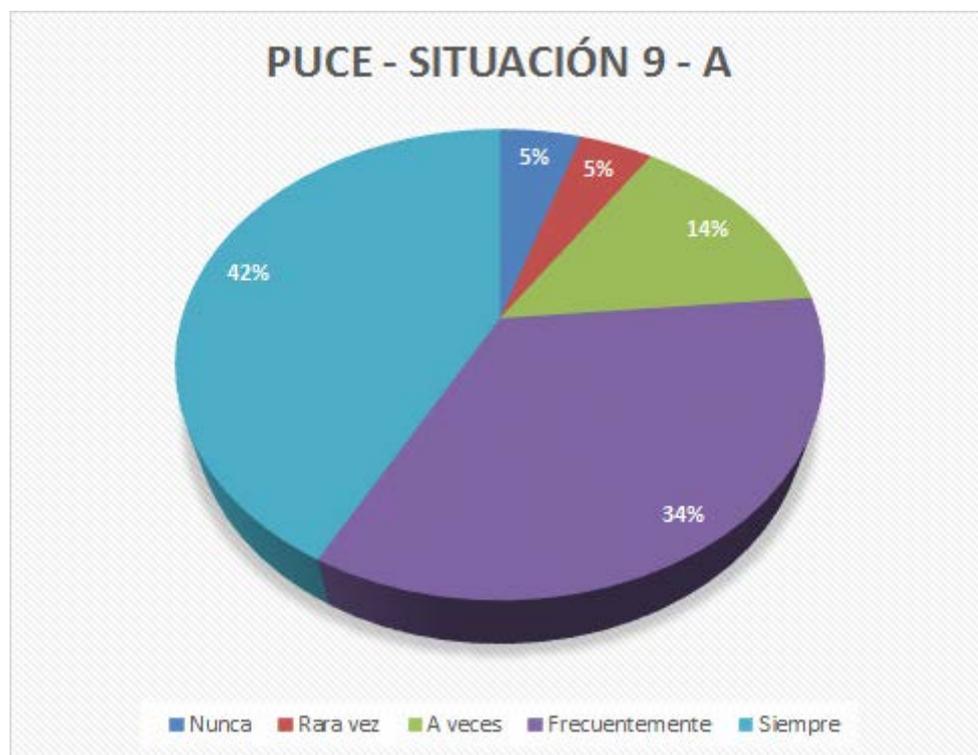
A menor confianza, los encuestados muestran resultados casi idénticos, la diferencia de frecuencia es mínima. En Quito y Salamanca, la mayoría ha optado por **rara**

**vez** y **nunca** para la opción **a** (imperativo). Por su parte, los extranjeros de ambas ciudades coinciden en **rara vez**. En cambio, en la opción **b** (declaración de la necesidad), hay una gran diferencia, pues los quiteños la usarían **frecuentemente**, mientras que los salmantinos, **nunca**. Los extranjeros muestran **a veces**, y **nunca**, en ambas ciudades. Si bien las dos opciones son directas, no cabe duda que **a** suena más dura que **b**.

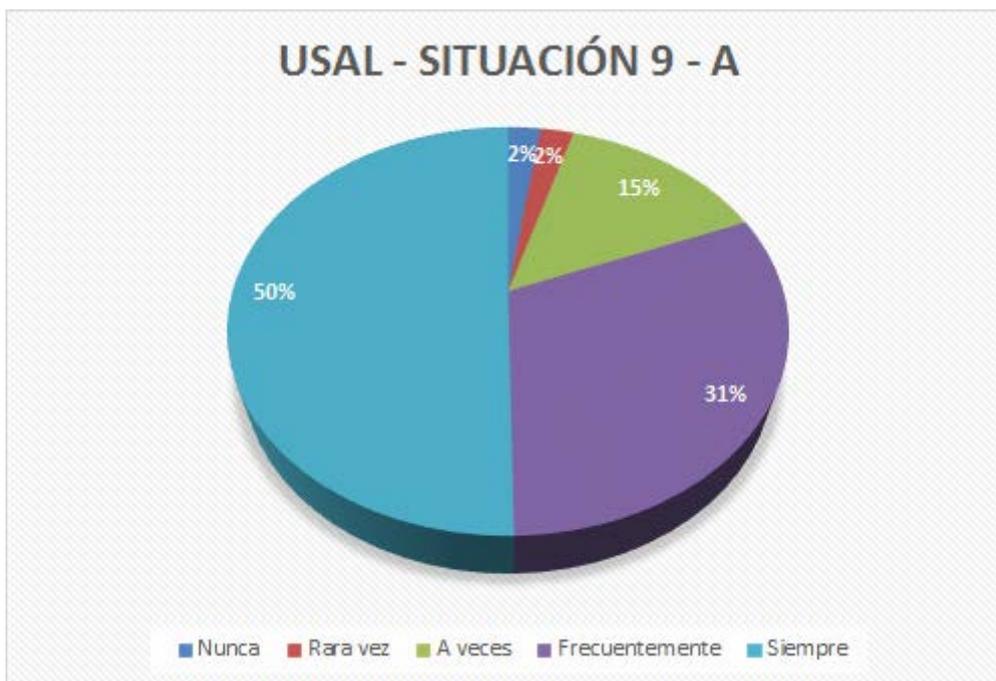
Situación 9 (cero confianza)

*Vas al Corte Inglés buscando el último perfume de Carolina Herrera. La encargada de la sección de perfumería te ofrece ayuda: “¿Puedo ayudarte en algo?” Tú aceptas la ayuda:*

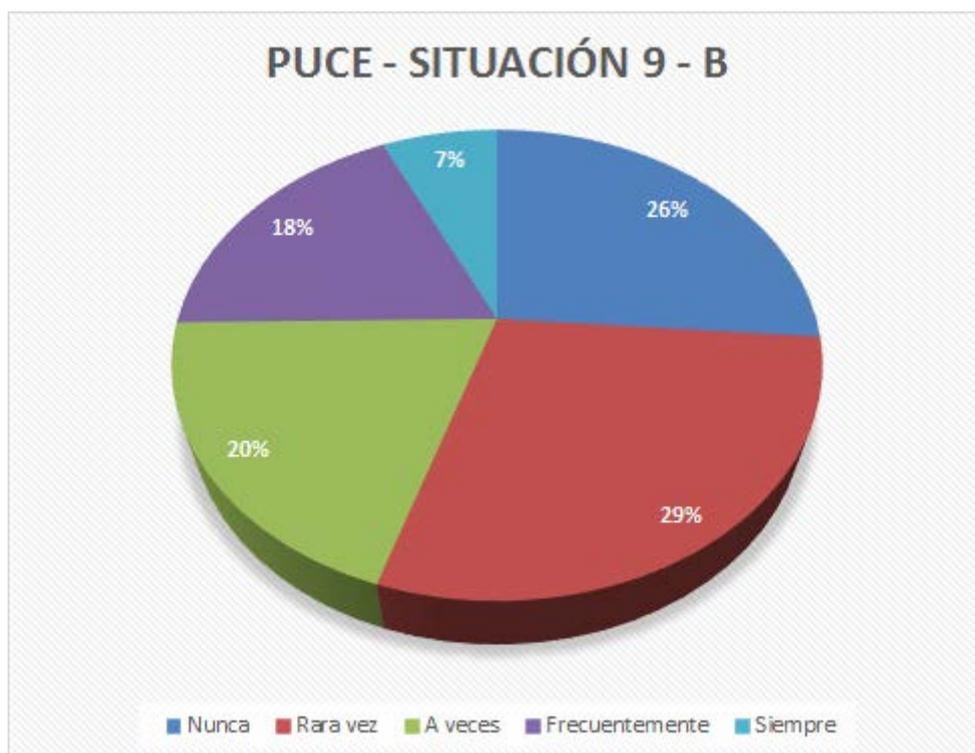
- a. Sí, gracias. Estoy buscando el último perfume de Carolina Herrera
- b. Sí. Quiero el último perfume de Carolina Herrera.



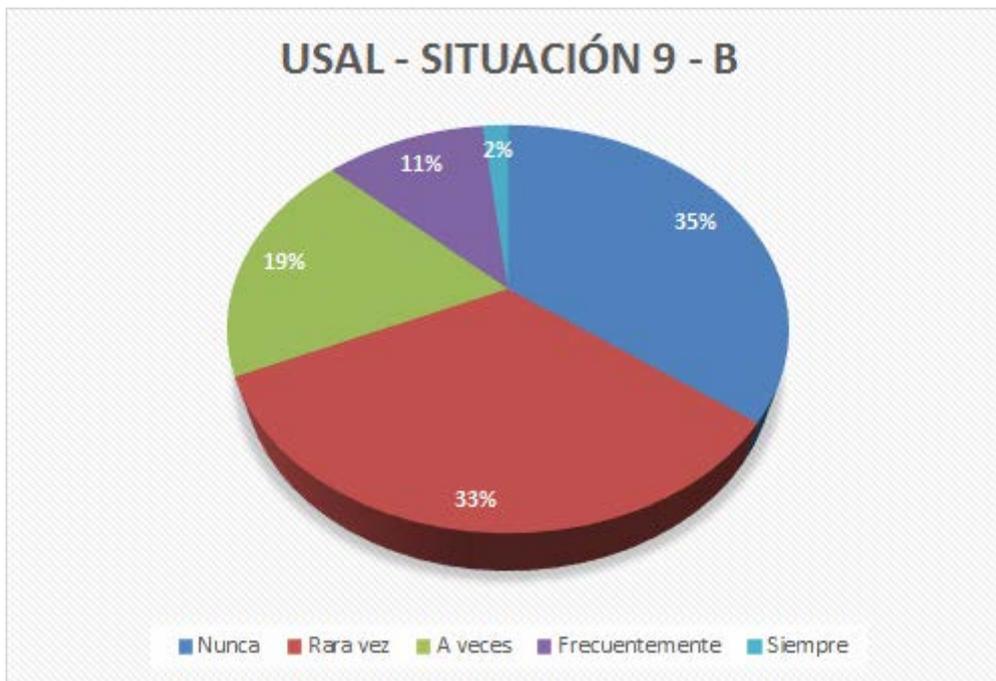
**Figura 44.** Situación 9-A PUCE



**Figura 45.** Situación 9-A USAL



**Figura 46.** Situación 9-B PUCE



**Figura 47.** Situación 9-B USAL

En la situación 9, cuando no hay confianza, todos los grupos se han decantado por **siempre** en la opción **a**, con la excepción de los extranjeros en Quito, quienes la usarían **frecuentemente**. En cambio, en la opción **b**, los extranjeros en Salamanca tienen la frecuencia **nunca**, mientras que el resto de grupos la usaría **rara vez**.

Se infiere que para pedidos cuando no hay confianza, se usaría la declaración de una petición, y rara vez se emplearía una declaración de un deseo.

En cuanto al análisis de las opciones, a partir de las respuestas de la opción **a**, se puede deducir que quiteños y salmantinos actúan de manera bastante parecida, en cualquier grado de confianza. Tienen la misma frecuencia en las situaciones 7 y 9: **nunca** y **siempre**, respectivamente. Hay una pequeña excepción, en la situación 8, donde los quiteños tienen una frecuencia de **nunca**, y los salmantinos de **rara vez**. En este caso, la frecuencia **nunca** es la predominante. Por su parte, los extranjeros actúan de manera semejante, pues concuerdan en las frecuencias de las situaciones 7, **nunca**, y 8, **rara vez**. Solo varían un poco en la situación 9, con una frecuencia de **frecuentemente** y **siempre**.

### 5.1.2. Crítica sarcástica, agresiva y atenuada

Esta sección abarca tres situaciones: 10, 11 y 12, en las que se encontraron los siguientes resultados:

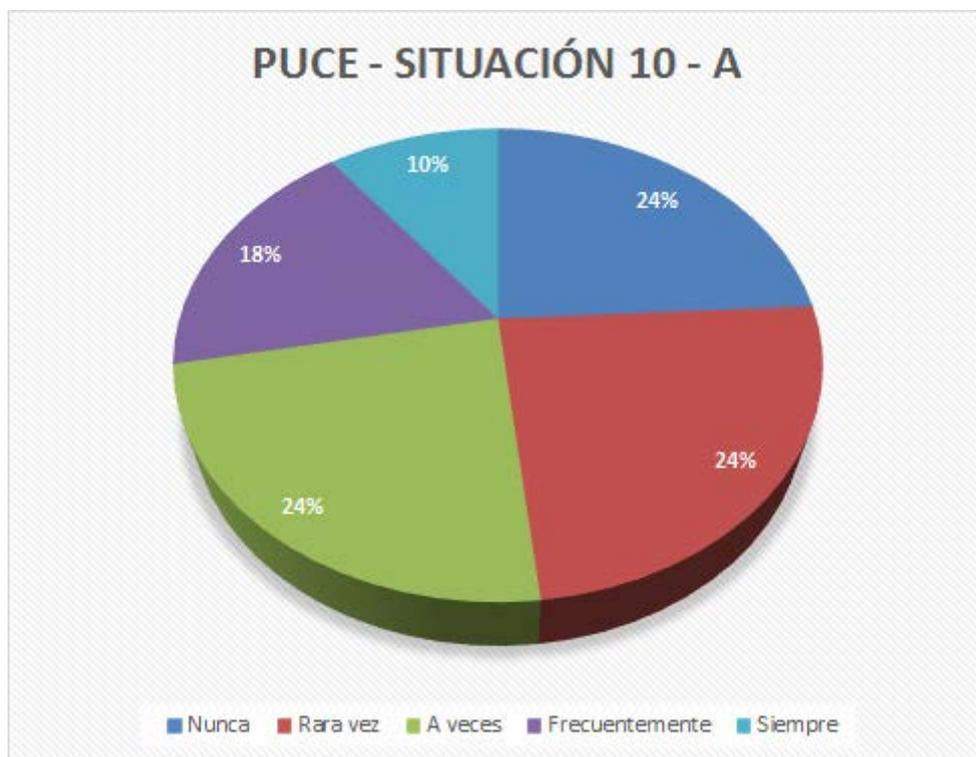
En la situación 10, **opción a**, tenemos una crítica indirecta, no exenta de sarcasmo, que trasluce cierto nivel de agresividad; al darse en un contexto de mucha confianza, no revestiría una gran amenaza para la imagen, pero si se diera en un contexto de poca o cero confianza, podría molestar. No obstante, como se puede ver, los porcentajes en **frecuentemente** y **siempre** no superan el 28% en Quito y el 35% en Salamanca, dejando entrever que no es una estrategia por la que se decantarían. Ante la crítica directa, agresiva, **opción b**, todos los grupos de encuestados coinciden en las frecuencias **nunca** y **rara vez** para una crítica de estas características. Quito suma el 45% y Salamanca el 56% de rechazo a esta estrategia. Solo el 12% en Quito y el 9% en Salamanca dice que usaría **siempre** esta estrategia. No cabe ninguna duda de que todos se han decantado por la crítica indirecta, suavizada, **opción c**. En Salamanca el 75% la usaría **frecuentemente** y **siempre**, frente al 57% en Quito. Solo un 8% en Quito, y un 7% en Salamanca dice que **nunca** la usarían. En lo que tiene que ver con los extranjeros, cabe mencionar que sus respuestas son semejantes a las de los quiteños y salmantinos, comparten la frecuencia **nunca** para las opciones a y b, y **frecuentemente** para la opción c. De esto se deduce que los extranjeros usarían la indirecta atenuada con pregunta para la crítica.

Situación 10 (mucha confianza)

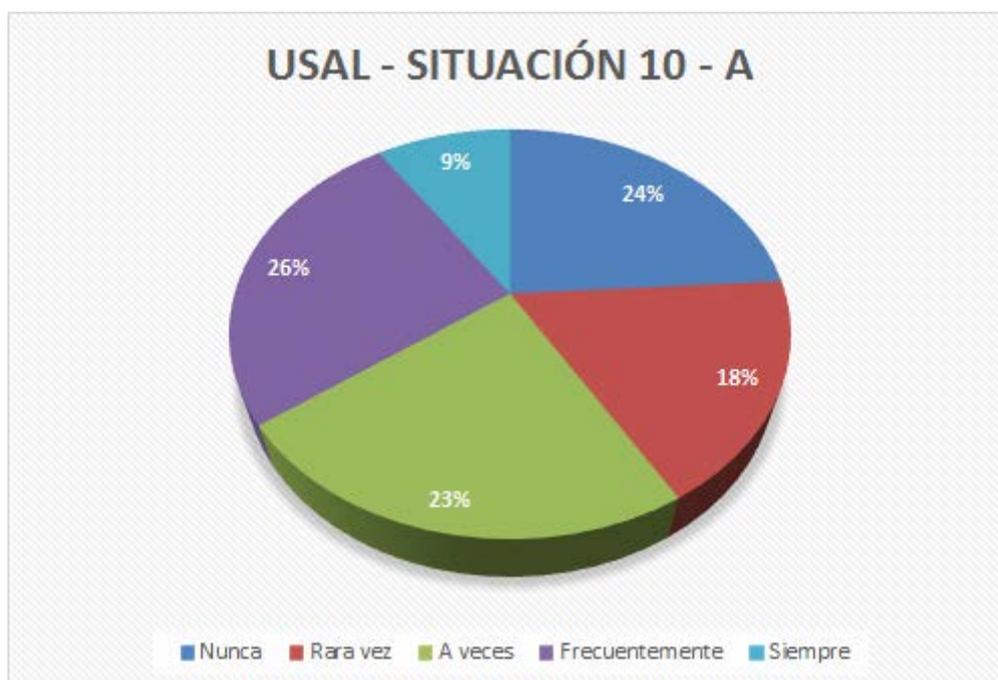
*Tu hermano/a debe sacar al perro todos los días por la mañana. Tú lo sacas siempre por la tarde. Un día llegas y es obvio que él no lo ha sacado porque el perro se ha orinado en la sala. Tú le dices:*

- a. Parece que se te olvidó sacar al perro.

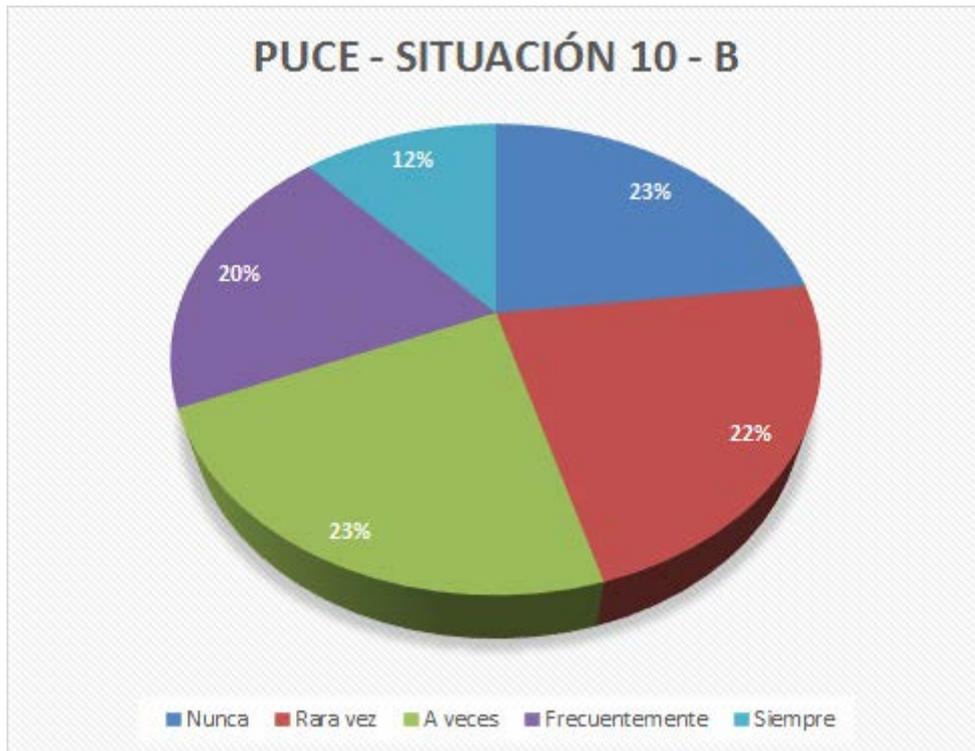
- b. Eres un desconsiderado, nunca haces lo que te toca.
- c. ¿No te tocaba sacar el perro?



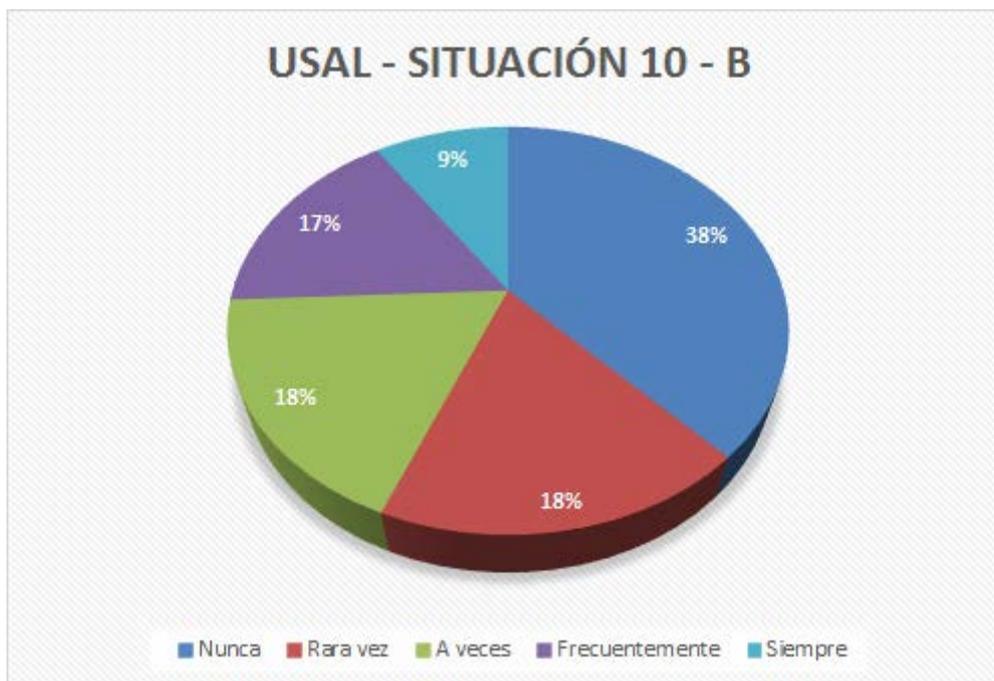
**Figura 48.** Situación 10A PUCE



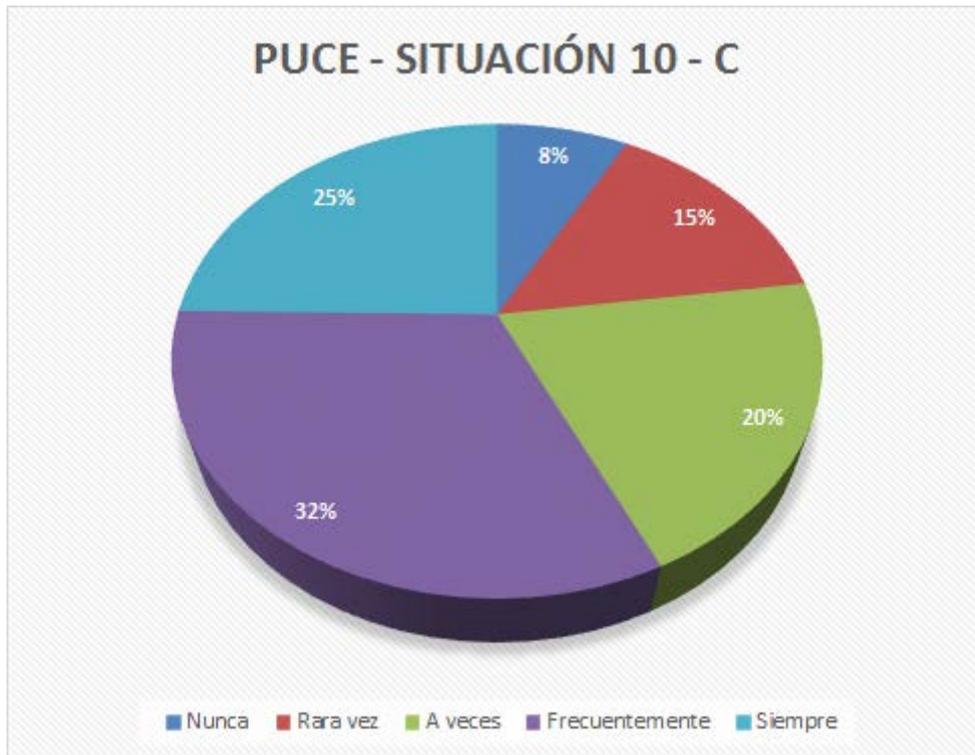
**Figura 49.** Situación 10-A USAL



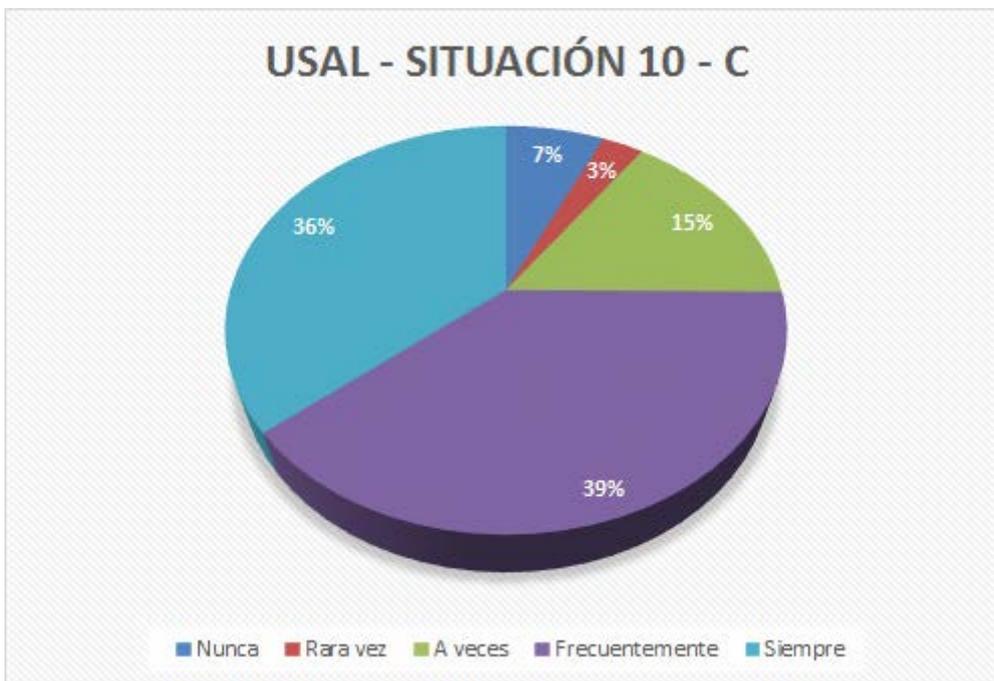
**Figura 50.** Situación 10-B PUCE



**Figura 51.** Situación 10-B USAL



**Figura 52.** Situación 10-C PUCE



**Figura 53.** Situación 10-C USAL

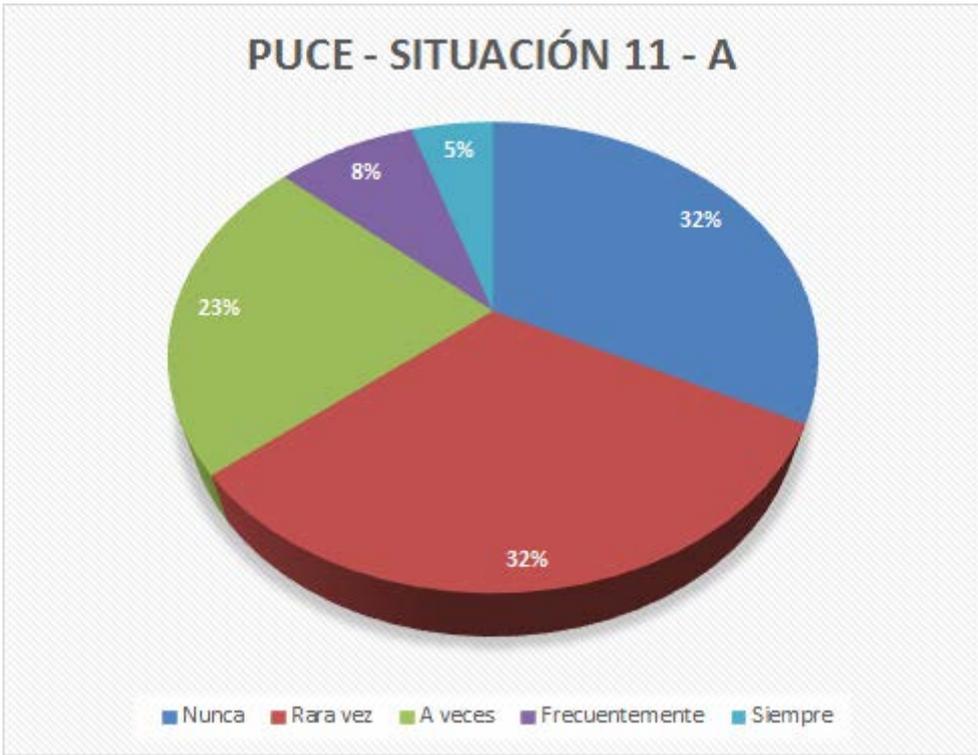
Situación 11 (poca confianza)

*Eres profesora particular de un grupo de niños, que van a la escuela juntos y son muy amigos. Los niños son muy revoltosos y se te ha empezado a colmar la paciencia. Has decidido hablar con sus padres para que ellos hablen con los niños y se produzca un cambio en su comportamiento. Después de la clase te acercas a uno de los padres y le dices:*

a. Pedro/Elena, su hijo/a molesta todo el tiempo. No trabaja y distrae al resto, tiene muy mala actitud.

b. Pedro/Elena, me gustaría hablar con usted sobre el comportamiento de su hijo/a. El/la niño/a ha estado muy inquieto/a en los últimos días. Creo que necesita reglas más estrictas en casa. De no haber un cambio de actitud, tendré que dejar de darle clases. No me da otra opción.

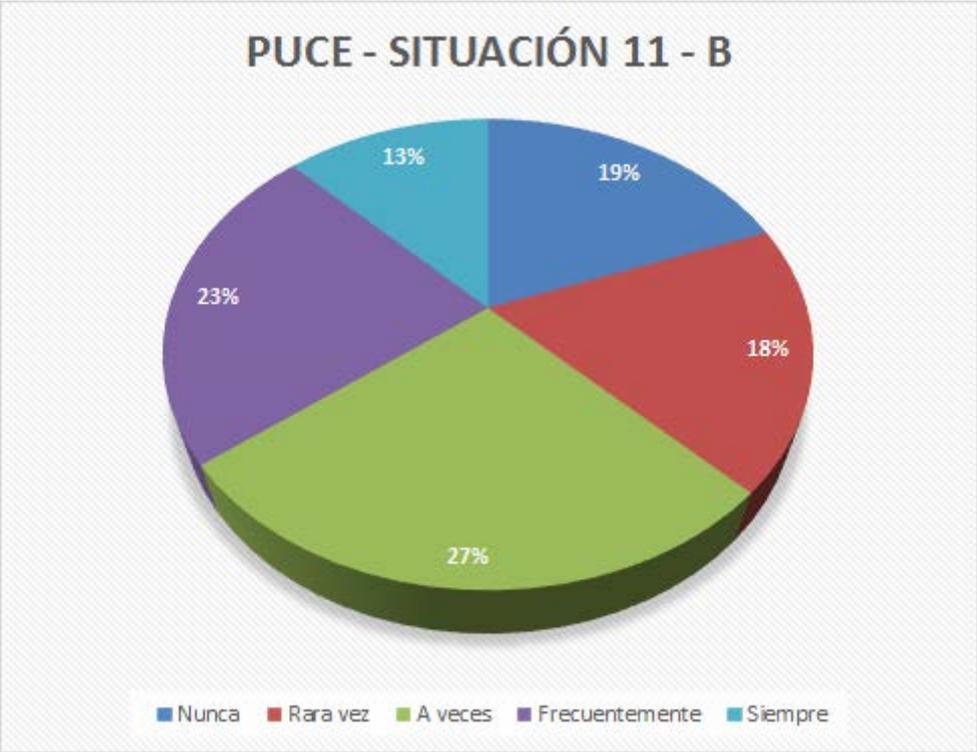
c. Pedro, siento decirle que es la última clase que le doy a su hijo/a. No se puede trabajar con un niño/a así. Es muy indisciplinado/a.



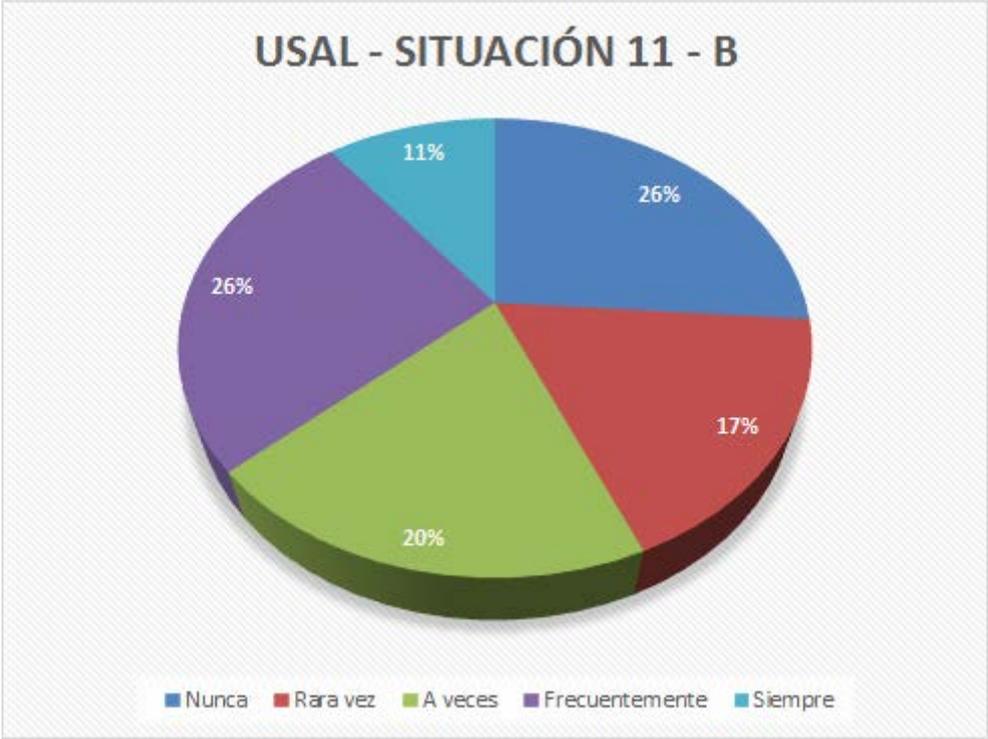
**Figura 54.** Situación 11-A PUCE



**Figura 55.** Situación 11-A USAL



**Figura 56.** Situación 11-B PUCE



**Figura 57.** Situación 11-B USAL



**Figura 58.** Situación 11-C PUCE



**Figura 59.** Situación 11-C USAL

Para la situación 11, de poca confianza, la opción **a** se corresponde con una crítica directa, un tanto agresiva; como se puede ver el 64% en Quito y el 61% en Salamanca no

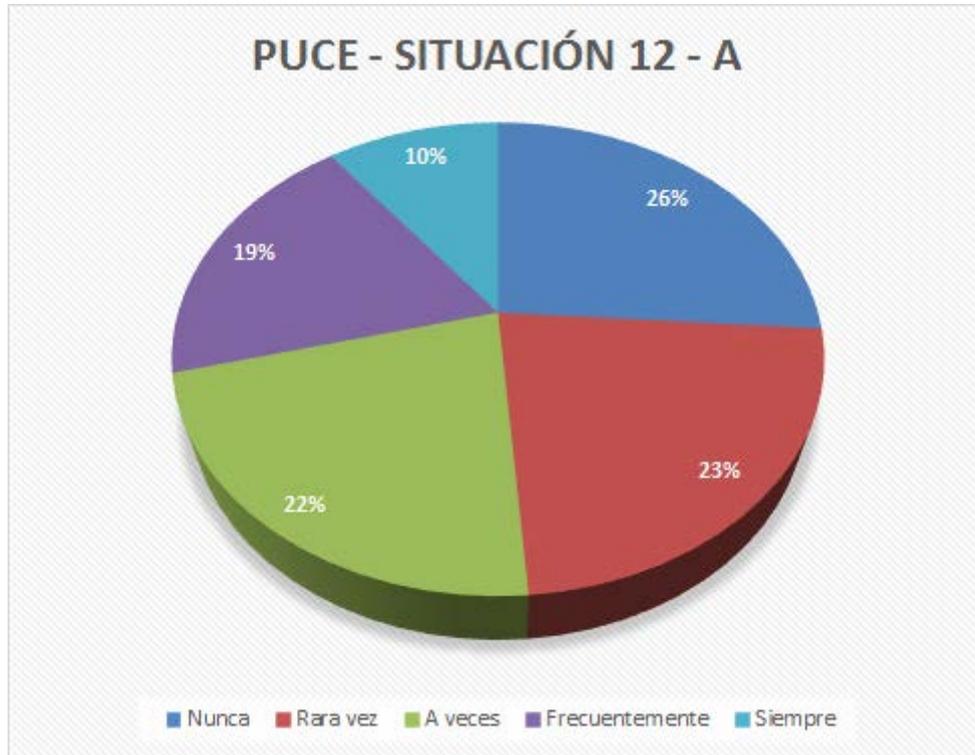
la usaría **nunca**, estos porcentajes incluyen a los extranjeros. En el caso de la opción **b**, se trata de una crítica indirecta atenuada, las respuestas varían un poco. En Quito y Salamanca, la mayoría optó por **a veces y frecuentemente**, sin embargo, en Salamanca, la preferencia **nunca** alcanza un porcentaje considerable: 26% frente al 19 en Quito. En lo que tiene que ver con la opción **c**, una crítica directa, agresiva, con amenaza, la respuesta no deja duda, el 56% en Quito y el 65% en Salamanca no la usaría **nunca**. De estos resultados, podemos concluir que ambos grupos protegen su imagen positiva, que tiene que ver con en el cuidado de la apariencia, propia y de los demás. Calsamiglia y Tusón (1998: 164 y sigs.) reseñan y simplifican los tipos de actos que pueden resultar amenazadores de la imagen. Los que amenazan la imagen positiva del enunciador, porque son autodegradantes, como la confesión, la autocrítica o el autoinsulto. Los que **amenazan la imagen positiva del destinatario porque degradan la imagen del otro, como el insulto, la burla, la ironía, el sarcasmo, el reproche, etc.** Los que amenazan la imagen negativa del enunciador, porque están potencialmente abiertos a un fracaso o un daño, al exponer los bienes propios o autolimitar la libertad de acción, tales como las ofertas, compromisos y promesas; iv. Los que amenazan la imagen negativa del destinatario, porque amenazan su territorio, como las órdenes, consejos, recomendaciones, prohibiciones o preguntas indiscretas.

Situación 12 (cero confianza)

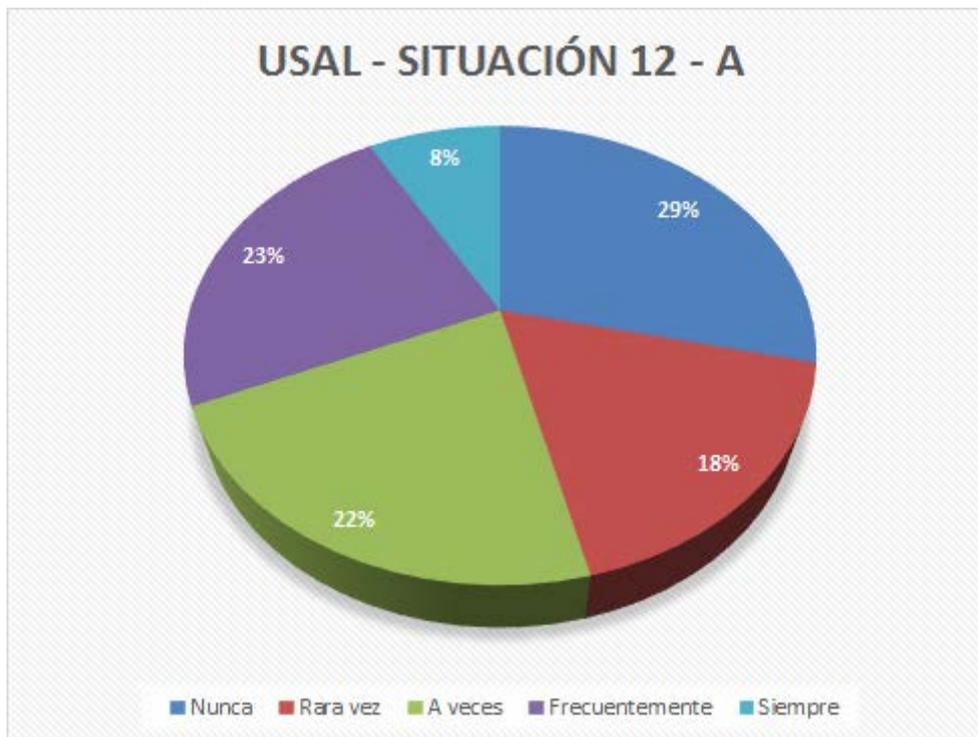
*Estás paseando con tu perro, tú siempre lo llevas con correa a pesar de que es de raza muy pequeña. De pronto, aparece un perro de raza muy grande que está con alguien que parece su dueño. El perro no lleva correa. Desde cierta distancia. Le dices:*

a. ¡Señor!, ¿es suyo ese perro? Debería ponerle una correa. Podría atacar a otros perros o a alguien.

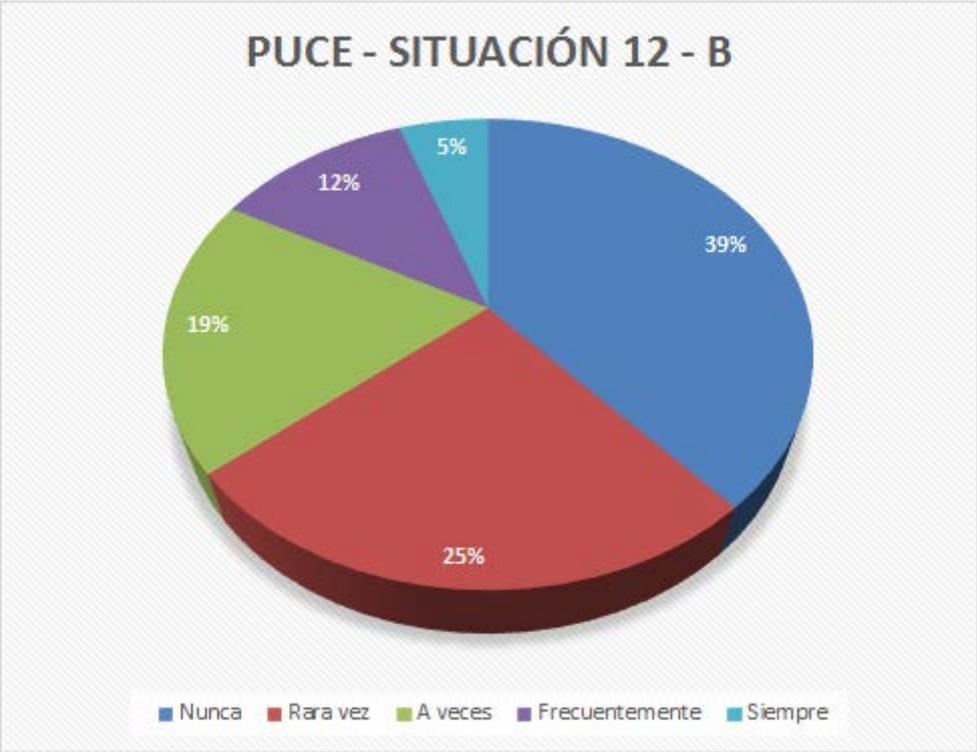
- b. Señor, coja a ese perro, que va a morder al mío.
- c. Señor, ¿no le pone la correa a su perro?



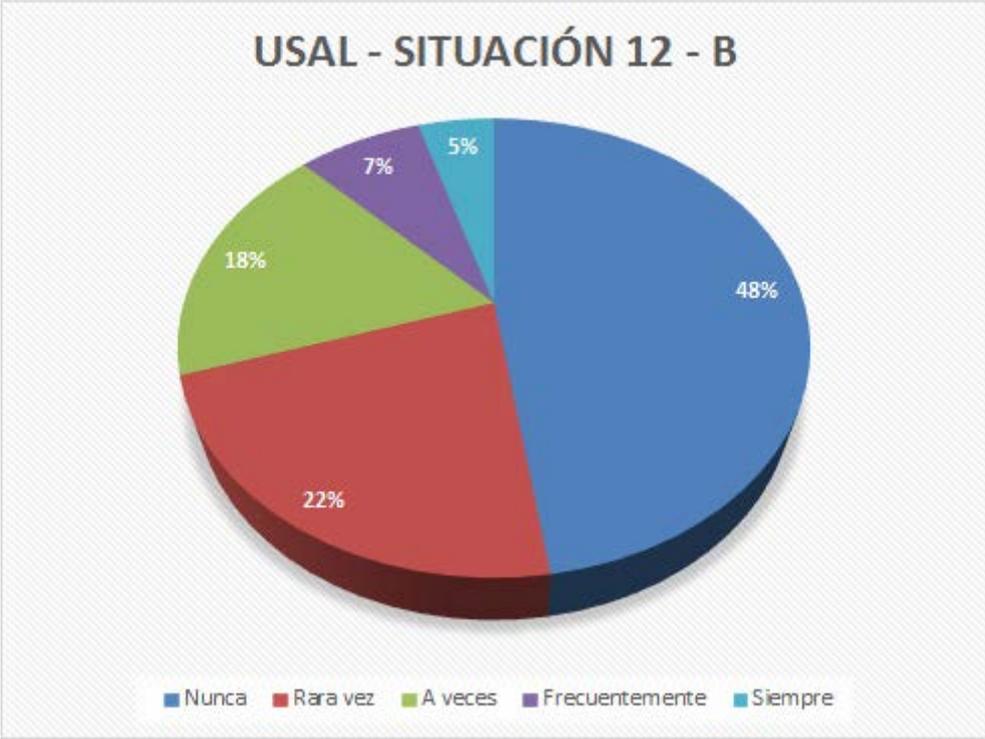
**Figura 60.** Situación 12-A PUCE



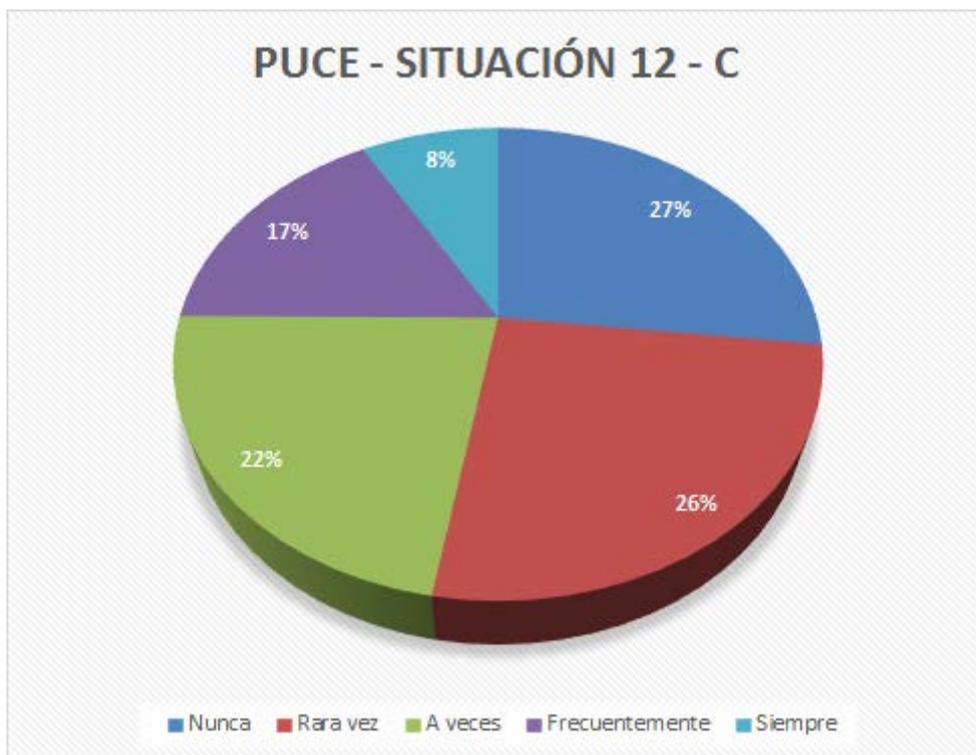
**Figura 61.** Situación 12-A USAL



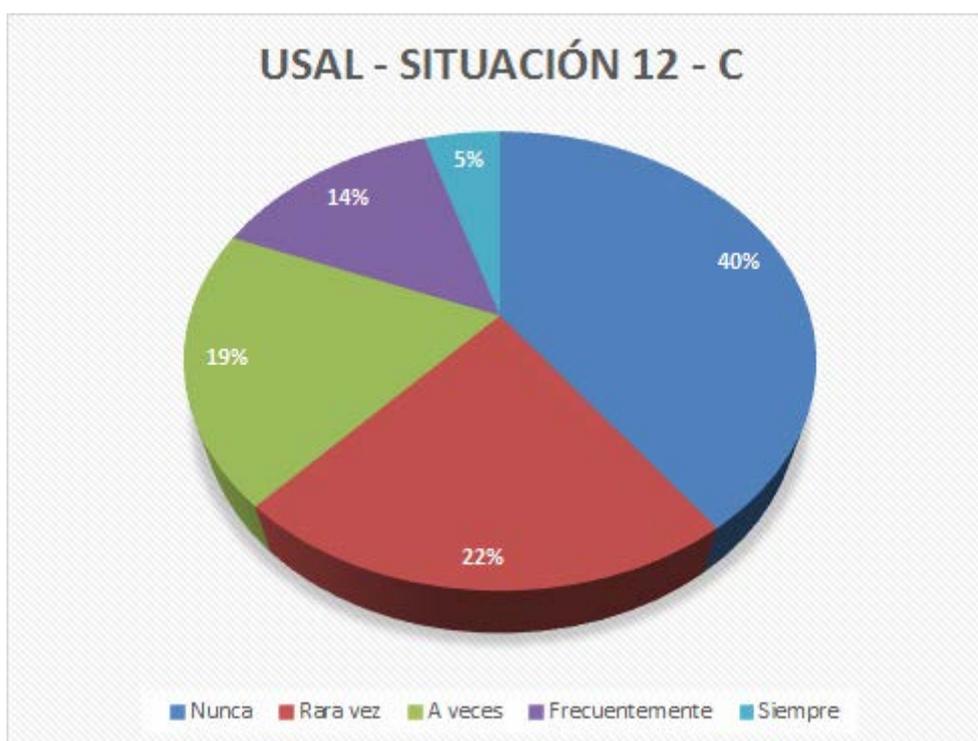
**Figura 62.** Situación 12-B PUCE



**Figura 63.** Situación 12-B USAL



**Figura 64.** Situación 12-C PUCE



**Figura 65.** Situación 12-C USAL

En la situación 12, *crítica en situaciones de ninguna confianza*, la frecuencia promedio es **nunca** y **rara vez**, la cual se mantiene para todas las opciones y todos los

grupos, excepto para los extranjeros en Quito donde, en la opción **c** se decantan por “**a veces**” y “**nunca**”. Como se puede observar, en el caso de la opción **a**, recriminación con sugerencia, el 49% en Quito y el 47% en Salamanca rechazan esta estrategia, frente, únicamente, al 10% en Quito, y al 8% en Salamanca, que la usarían **siempre**. En el caso de **b**, recriminación encubierta por mandato, el rechazo es mucho mayor, el 64% la rechaza en Quito y el 70% en Salamanca. Asimismo, en el caso de **c**, el 53% la usaría **rara vez o nunca** en Quito frente al 62% en Salamanca. En cuanto a la aceptación de esta estrategia, solo el 8% en Quito, y el 5% en Salamanca se decantarían por ella **siempre**. Por esto, se deduce que todos los grupos se abstendrían de criticar cuando no existe confianza, excepto los extranjeros en Quito, cuyo comportamiento nos haría pensar que **a veces** harían una crítica atenuada en situaciones de cero confianza.

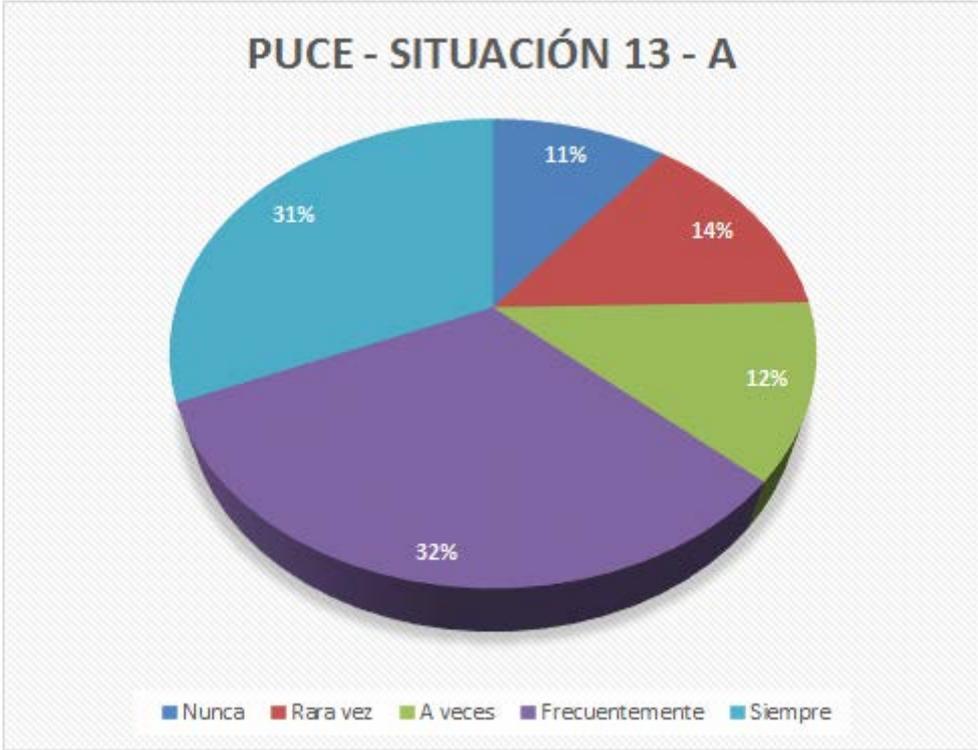
### 5.1.3. Respuestas al cumplido

Esta sección abarca tres situaciones, con 11 opciones en total, algo que ofrece más posibilidades de análisis.

Situación 13 (cero confianza)

*Estás en el vestidor de una tienda de ropa probándote unos pantalones. Te miras en el espejo y otra persona que está ahí te dice que te quedan muy bien. ¿Qué haces?*

- a. Sonríes y dices “gracias”.
- b. No dices nada, solo sonríes forzosamente.
- c. Dices “gracias” y, además, dices que a ti también te gusta como te quedan.
- d. Dices “gracias” y dices que no crees que te queden muy bien.



**Figura 66.** Situación 13-A USAL



**Figura 67.** Situación 13-A USAL



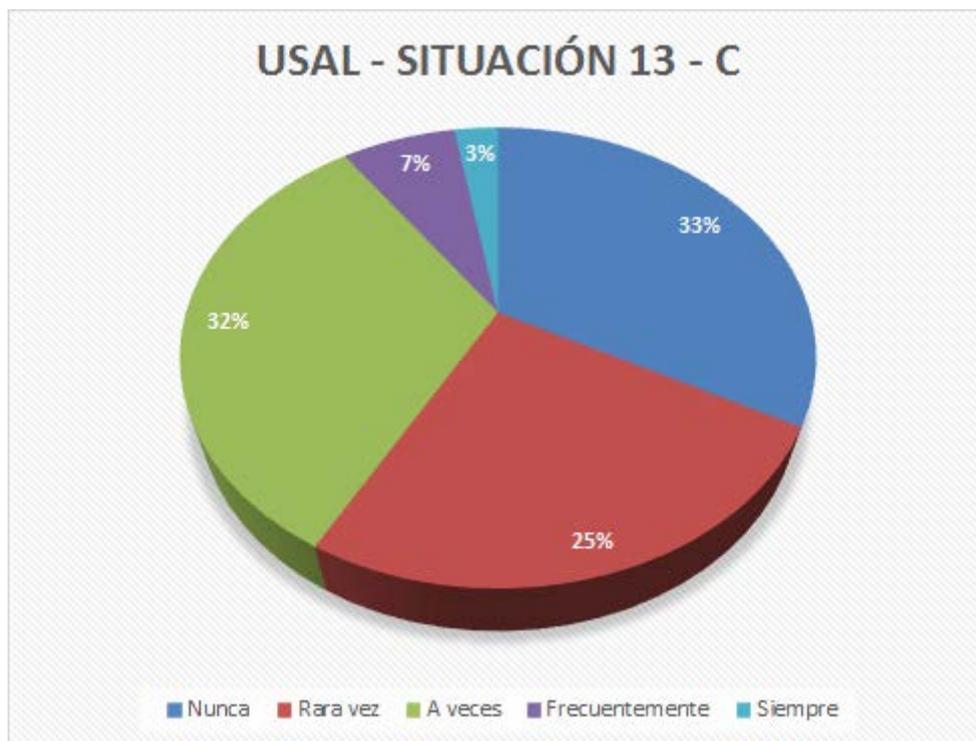
**Figura 68.** Situación 13-B PUCE



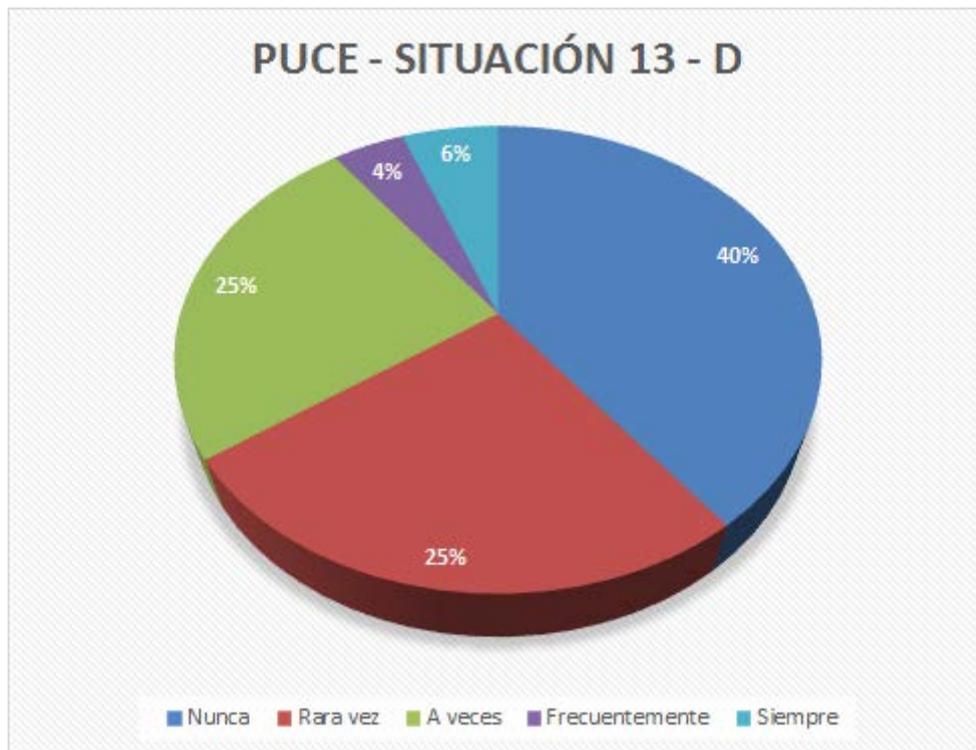
**Figura 69.** Situación 13-B USAL



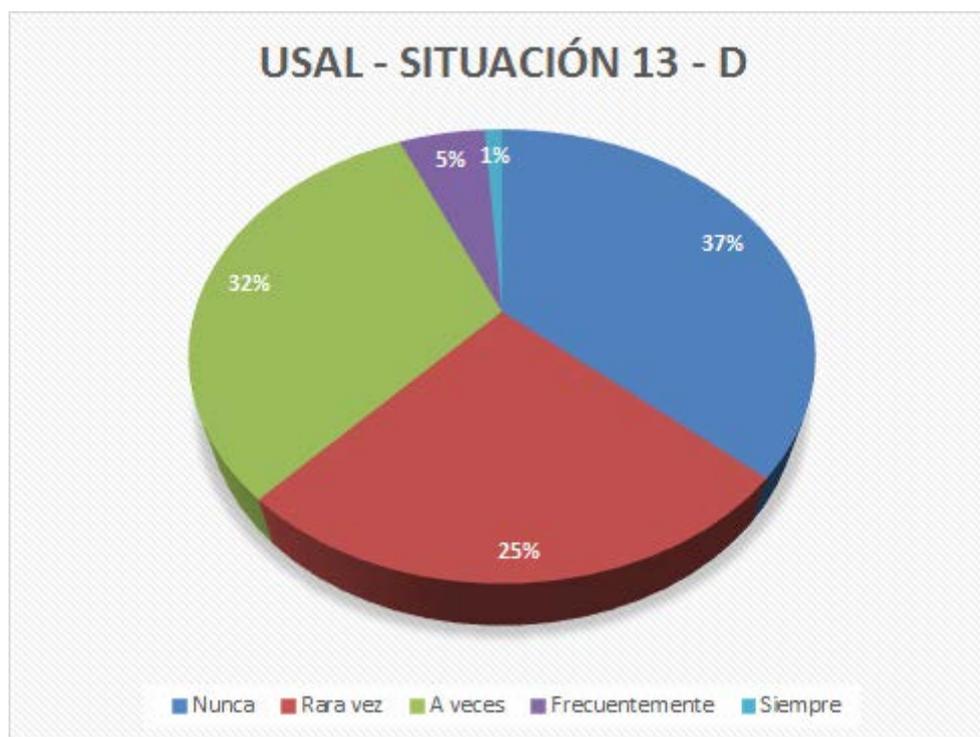
**Figura 70.** Situación 13-C PUCE



**Figura 71.** Situación 13-C USAL



**Figura 72.** Situación 13-D PUCE



**Figura 73.** Situación 13-D USAL

En esta situación, podemos ver que para la opción **a** (agradecimiento al cumplido), tanto en Quito como en Salamanca, la tendencia es la misma: **siempre** se agradecerá el cumplido en situaciones de cero confianza, solamente un 11% en Quito y un 12% en

Salamanca, la usarían siempre. Sin embargo, los extranjeros no se comportan de igual forma en ambos sitios. En Salamanca, se puede apreciar que éstos tienen la misma preferencia que los locales, no así en Quito, donde **rara vez** agradecerían el cumplido. En lo que respecta a **b**, (ignorar el cumplido), en Quito y Salamanca el rechazo es bastante alto, el 55 y el 59% **nunca y rara vez** optarían por ella. Los extranjeros se comportan de manera diferente en ambos sitios. En Quito, hay un triple empate entre **nunca, rara vez** y **a veces**. En cambio, en Salamanca gana **a veces**, por muy poco. En la opción **c** (reforzar el cumplido), la gran mayoría rehusaría usarla, un 63% en Quito y un 58% en Salamanca. Una vez más, los extranjeros en Quito se distancian de los locales, dando una ligera ventaja a **a veces**. En Salamanca, los extranjeros expresan la misma preferencia que los salmantinos. Para la opción **d** (atenuación al cumplido), quiteños y salmantinos se decantan por **nunca**, 65 y 62% respectivamente. Los extranjeros coinciden con ellos en ambos lugares. Con estos resultados podemos ver claramente que las similitudes entre ambas localidades son obvias. Ni en Quito ni en Salamanca se optaría por la atenuación, el reforzamiento o el rechazo al cumplido en una situación con desconocidos.

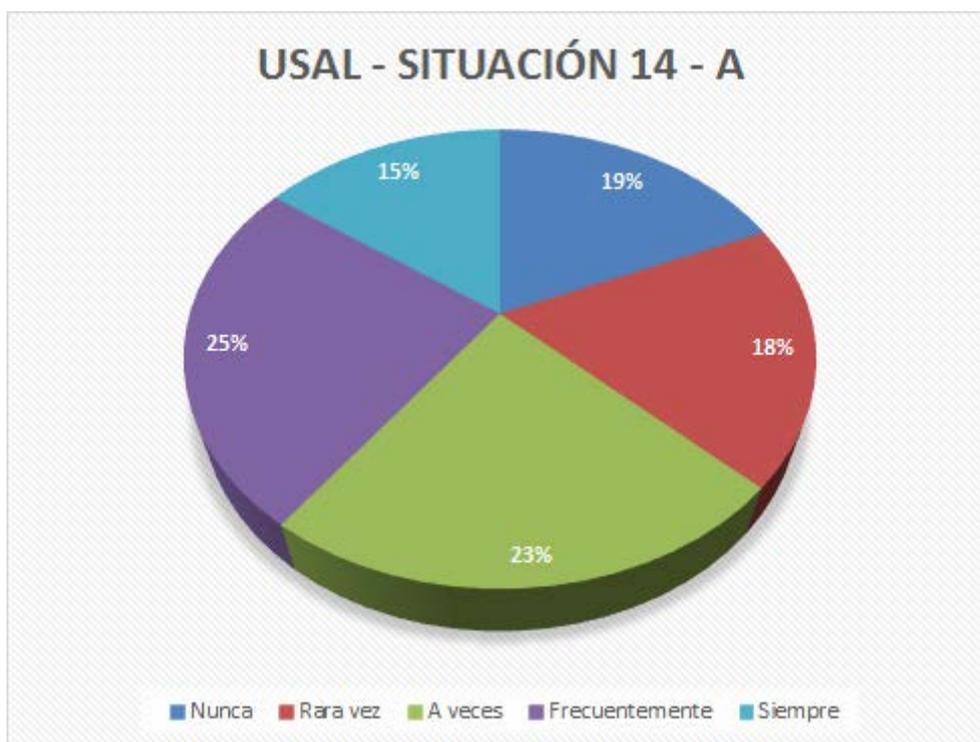
#### Situación 14 (poca confianza)

*Vas a una reunión de amigos y alguien a quien ves por primera vez te dice: ¡Qué chulos/lindos tus zapatos!, nunca he visto ese modelo aquí, ¿dónde los compraste? Tú le dices:*

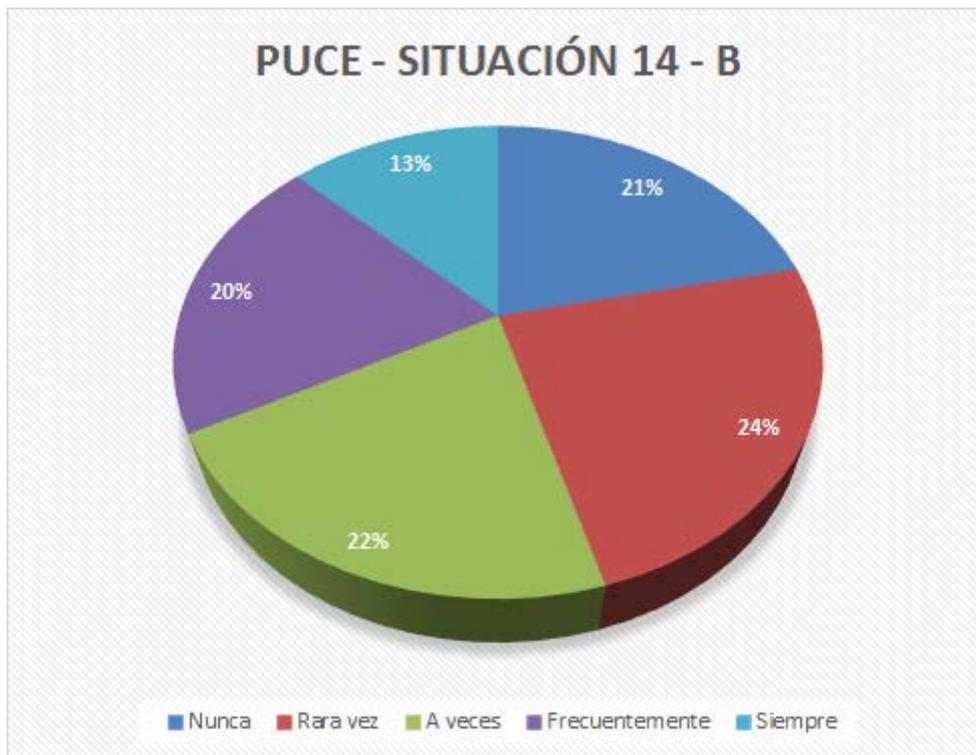
- a. Gracias, los hacen unos indígenas peruanos. Los compré en Perú.
- b. Gracias, y lo mejor es el precio. Fueron muy baratos.
- c. Muchas gracias. Pues sí, son chéveres. Me encantaron cuando los vi.



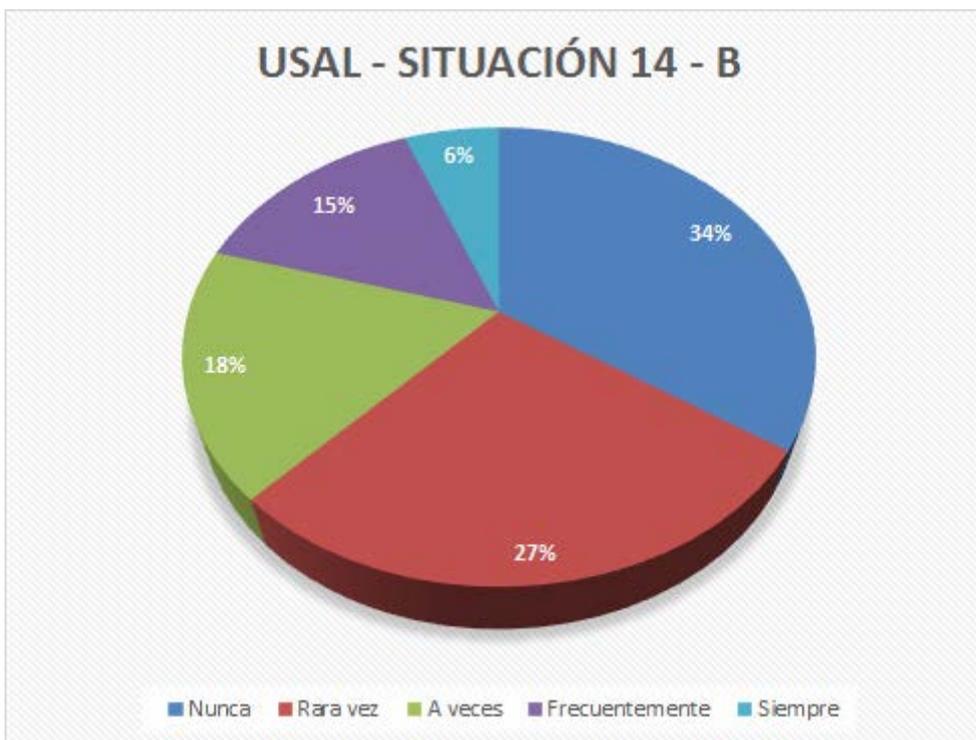
**Figura 74.** Situación 14-A PUCE



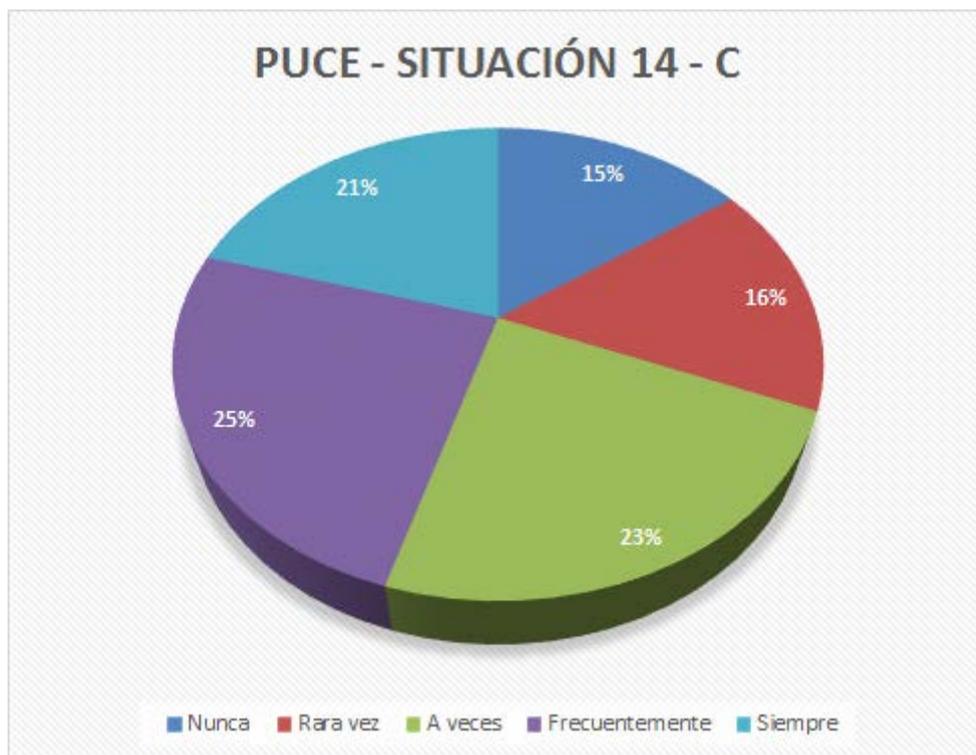
**Figura 75.** Situación 14-A USAL



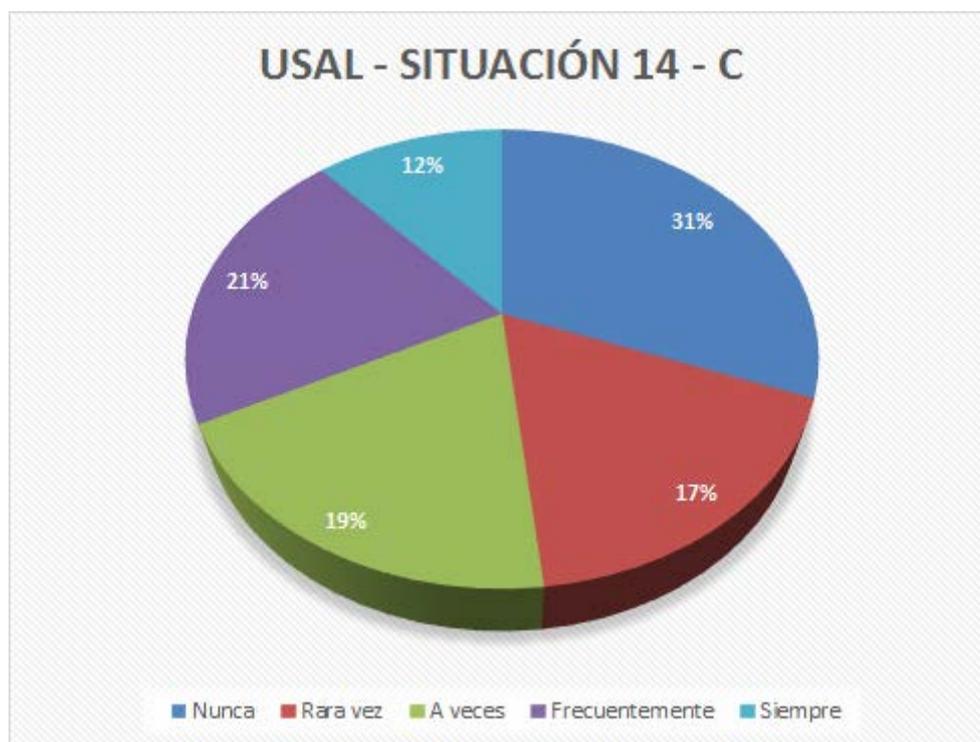
**Figura 76.** Situación 14-B PUCE



**Figura 77.** Situación 14-B USAL



**Figura 78.** Situación 14-C PUCE



**Figura 79.** Situación 14-C USAL

En resumen, las respuestas al cumplimiento de cada grupo encuestado varían cuando hay poca confianza. En Quito y en Salamanca, en la opción a, “agradecimiento +

explicación”, los estudiantes se decantan por **frecuentemente**, mientras los extranjeros, en Quito, optan por **a veces**. En lo que tiene que ver con la opción **b** “quitar valor” al cumplido, los quiteños la usarían **rara vez**, mientras que los salmantinos no la usarían **nunca**. Con respecto a la opción **c**, “reforzar el cumplido”, quiteños y salmantinos tienen respuestas diferentes también. Los primeros se decantan, por igual, por **a veces** y **frecuentemente**. En cambio, los salmantinos optan por **nunca**. Los extranjeros, en ambos sitios, tienen un comportamiento similar, casi idéntico, más cercano al de Quito que al de Salamanca. Esta es la primera situación en que las preferencias, por estrategias, son divergentes, sobre todo, en lo que respecta al reforzamiento.

Situación 15 (mucho confianza)

*¿Qué haces cuando alguien (profesor o compañeros de clase) te halaga por haber hecho una buena presentación, de un proyecto, por ejemplo?*

- a. Das las gracias.
- b. Das detalles de cómo has hecho la presentación.
- c. Atenúas el cumplido diciendo que no es para tanto.
- d. Presumes de que todo lo que haces lo haces bien.



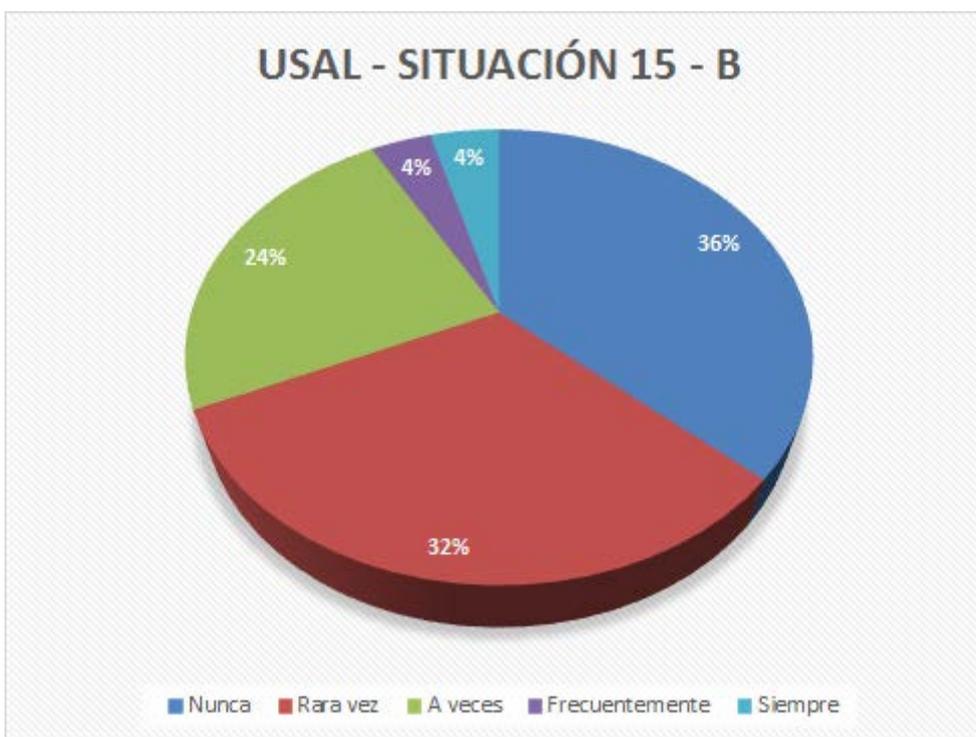
**Figura 80.** Situación 15-A PUCE



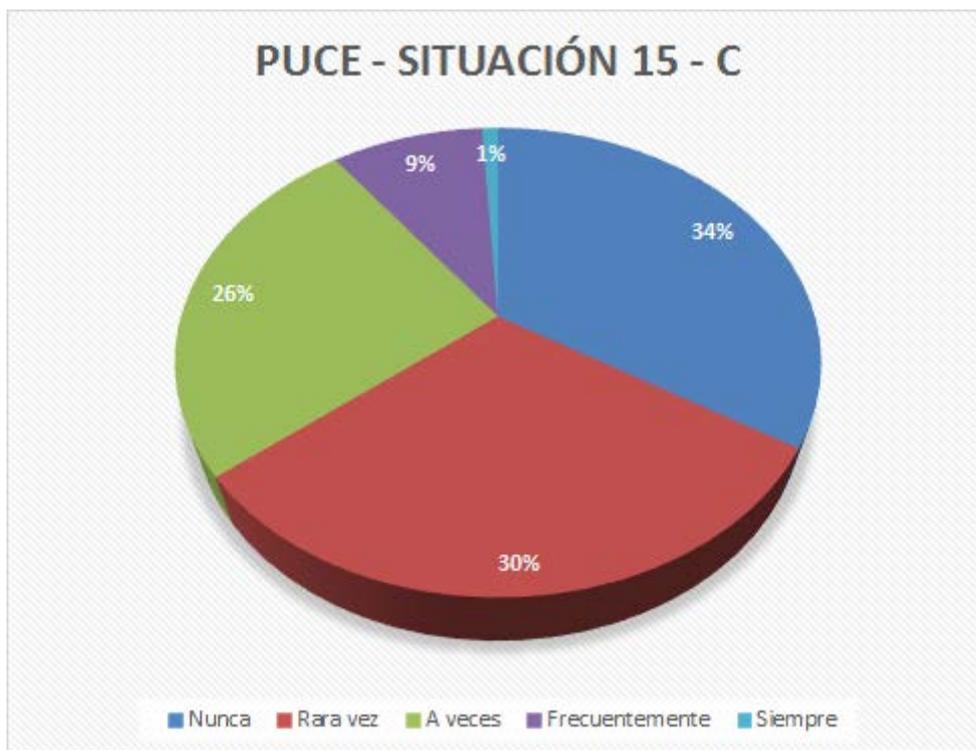
**Figura 81.** Situación 15-A USAL



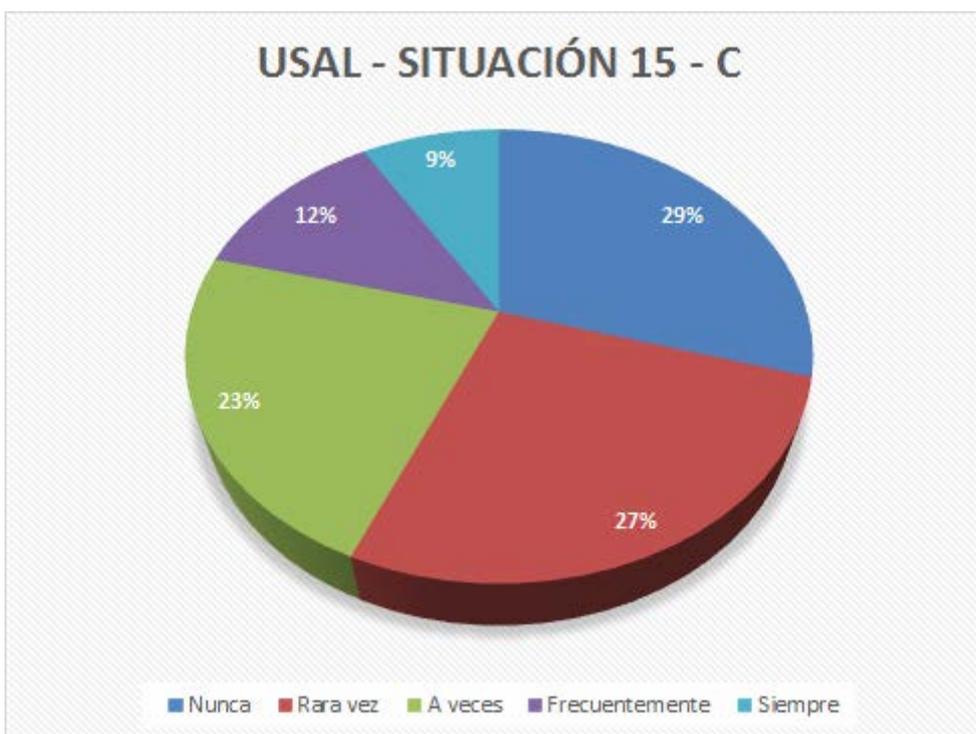
**Figura 82.** Situación 15-B PUCE



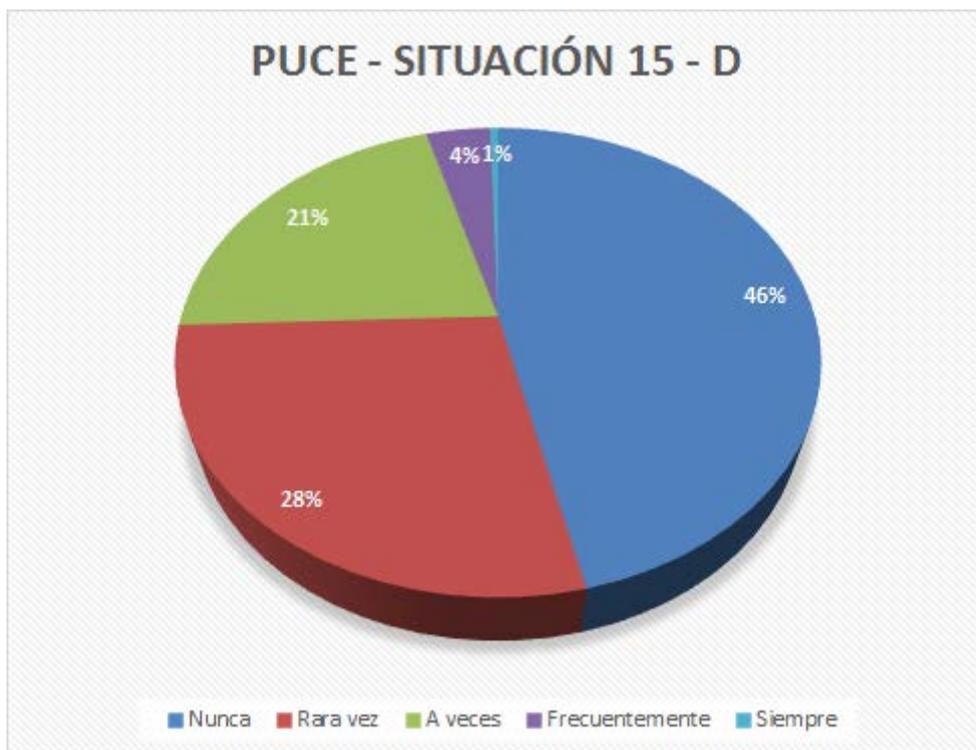
**Figura 83.** Situación 15-B USAL



**Figura 84.** Situación 15-C PUCE



**Figura 85.** Situación 15-C USAL



**Figura 86.** Situación 15-D PUCE



**Figura 87.** Situación 15-D USAL

En esta situación, más que en otras, las respuestas son casi idénticas en los dos lugares. La única diferencia se da, una vez más, con los extranjeros en Quito, en la opción

**a** (agradecer el cumplido), en la que se han decantado por **rara vez**, mientras el resto se ha decantado por **siempre** y **frecuentemente**, sumando el 72% en Quito, y el 75% en Salamanca. En la opción **b** (explicar en forma de alarde), en Quito y en Salamanca han optado por **nunca** y **rara vez**, ambas suman el 63% en Quito y el 68% en Salamanca, mientras que los extranjeros de ambas ciudades coinciden en **rara vez**. Para la opción **c** (atenuar el cumplido), en ambos sitios se decantan por **nunca**; nuevamente, los extranjeros optan por **rara vez**. Con respecto a **d** (reforzar el cumplido/presumir), tanto locales como extranjeros, han escogido **nunca**. En definitiva, el comportamiento de todos los grupos, en esta situación, ha sido muy parejo.

En resumen, en las tres situaciones de respuesta al cumplido, se ha encontrado que en ambas ciudades **siempre** se agradecería el cumplido en todos los contextos de confianza. También se pudo constatar que ninguno de los 4 grupos, atenuaría el cumplido en situaciones de cero confianza (situación 13, opción d) ni presumiría en situaciones de mucha confianza (situación 15, opción de), en todos ellos la preferencia fue **nunca**. Por otra parte, los extranjeros manifiestan resultados disímiles en ambas localidades, en Quito, por ejemplo, **rara vez** agradecerían el cumplido, mientras que en Salamanca lo harían **siempre**. En la situación 14, en cambio, se diferencian, pues los extranjeros en Quito tienen una frecuencia de **a veces**, mientras esta es **frecuentemente** y **nunca** en Salamanca, esta oposición no nos deja indiferentes. En la situación 15, por el contrario, ambos grupos de extranjeros comparten la frecuencia **rara vez**.

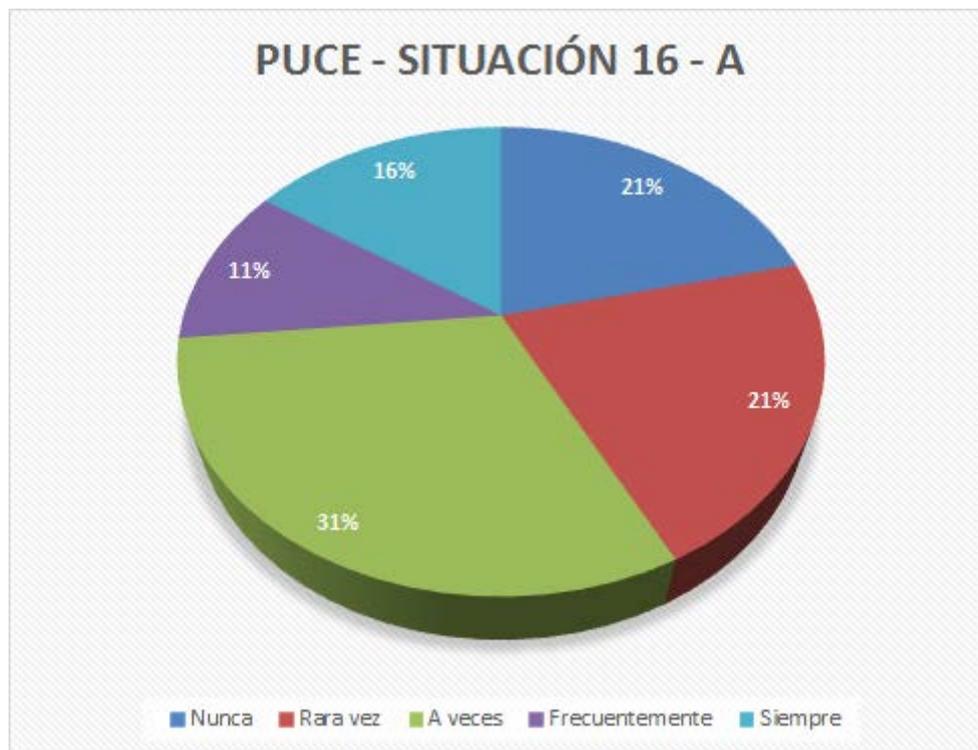
#### **5.1.4 Disculpas**

Esta sección abarca tres situaciones donde se encontraron los siguientes resultados:

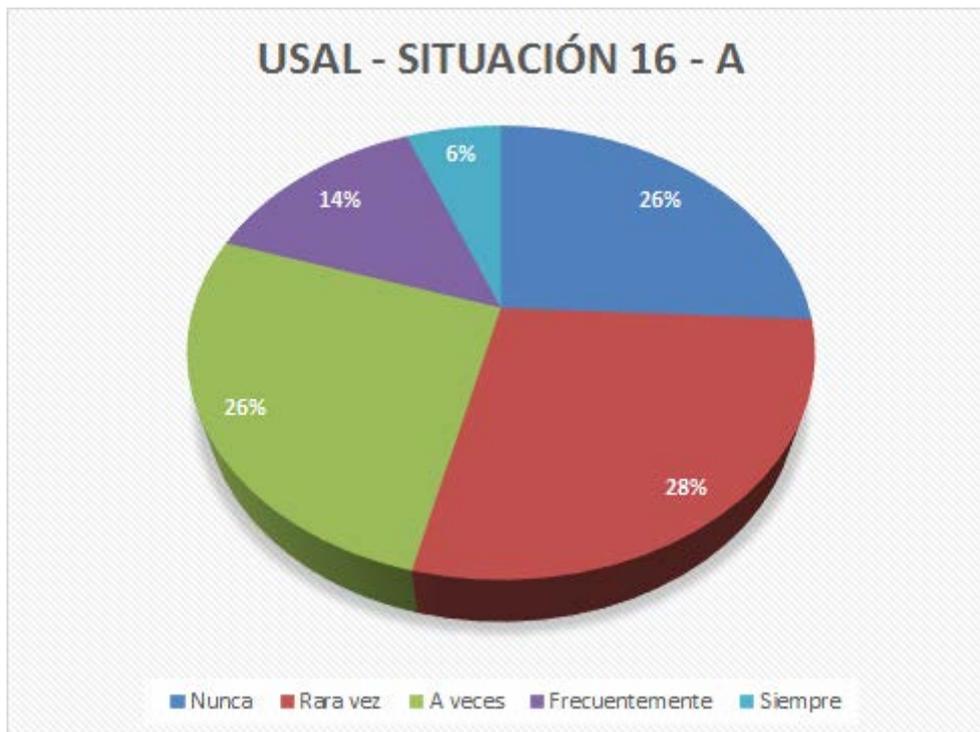
Situación 16 (mucha confianza)

*Te has olvidado de llamar a tu mejor amiga/o que cumplió años hace unos días. Se encuentran en la universidad y le dices:*

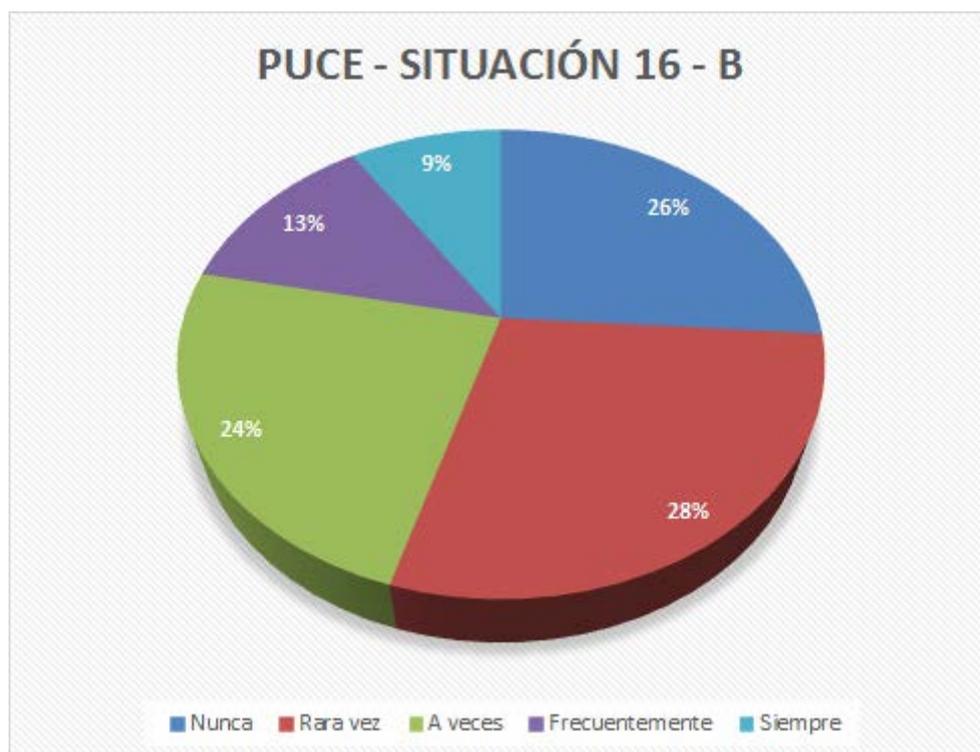
- a. Siento mucho no haberte llamado por tu cumpleaños. He tenido muchos problemas.
- b. No creas que me olvidé de tu cumpleaños. No te llamé porque estuve sin teléfono y sin internet todos estos días.
- c. Sabes que por nada del mundo me olvidaría de tu cumpleaños. No te llamé porque no había señal en el sitio donde estaba.
- d. Lo siento, se me olvidó por completo tu cumpleaños.



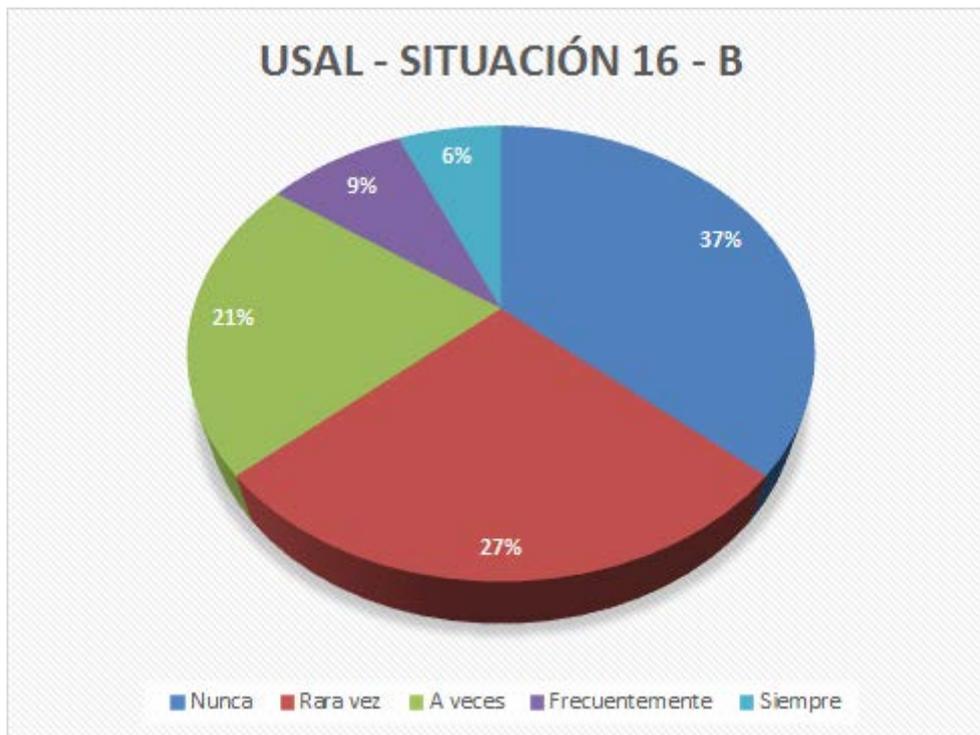
**Figura 88.** Situación 16-A PUCE



**Figura 89.** Situación 16-A USAL



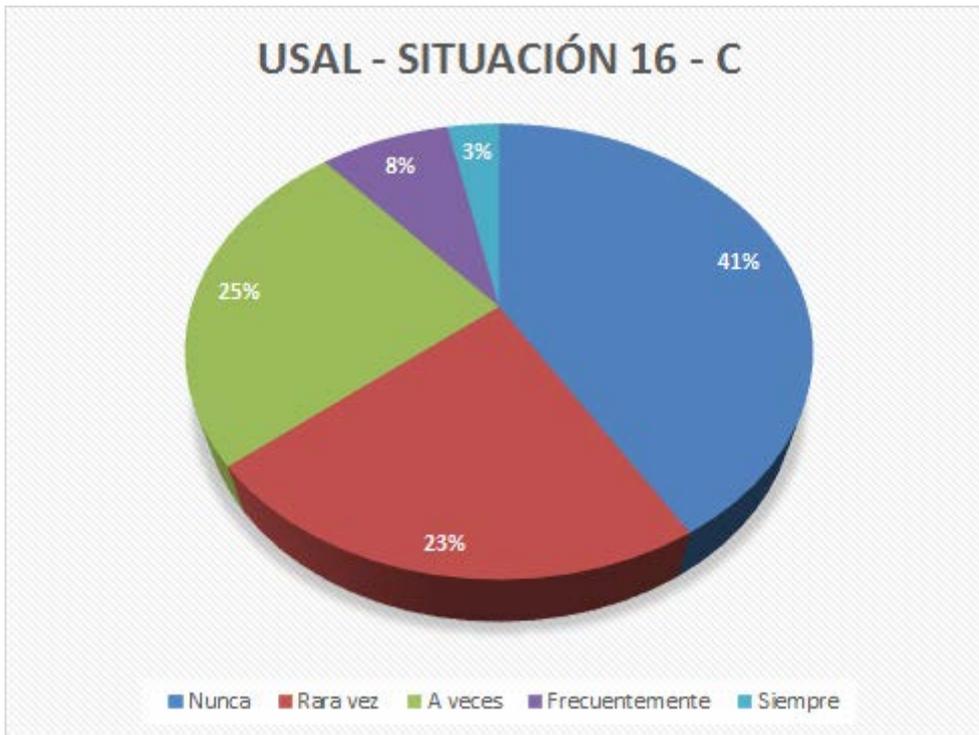
**Figura 90.** Situación 16-B PUCE



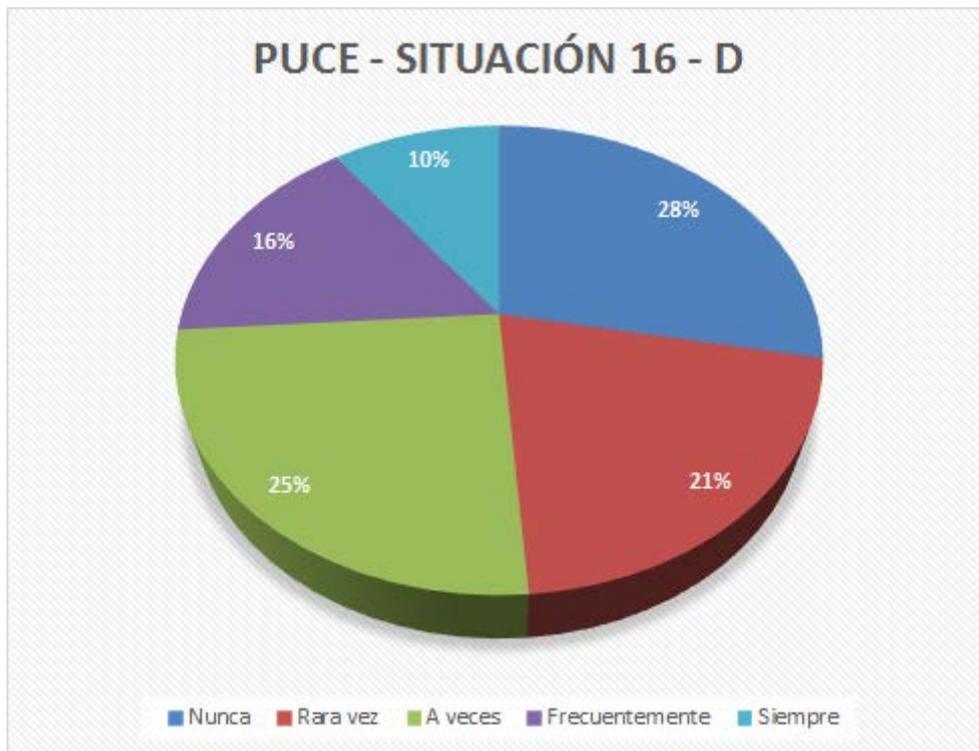
**Figura 91.** Situación 16-B USAL



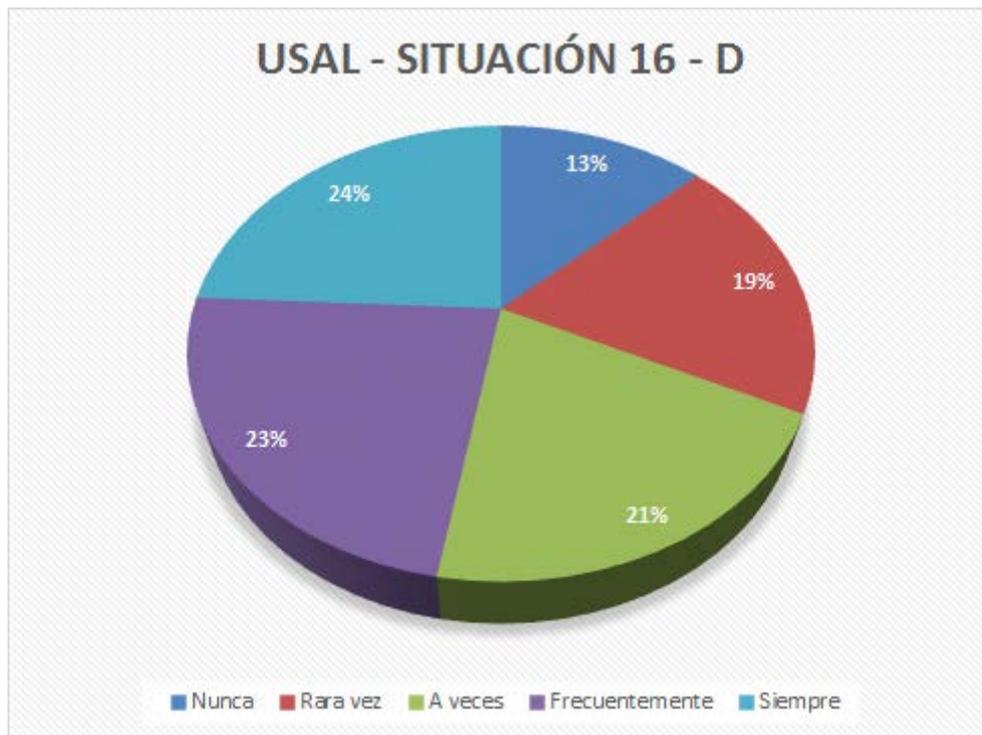
**Figura 92.** Situación 16-C PUCE



**Figura 93.** Situación 16-C USAL



**Figura 94.** Situación 16-D PUCE



**Figura 95.** Situación 16-D USAL

En los resultados se puede apreciar que hay un comportamiento similar en Quito y Salamanca a la hora de expresar disculpas en contextos de mucha confianza. Para la opción **a**, disculpas + autoinculpación (he tenido problemas), quiteños y extranjeros (en Quito), se decantarían **a veces** por esta opción; mientras que en Salamanca las respuestas varían entre locales y extranjeros. Los primeros, optaron por **rara vez**, mientras que los extranjeros tuvieron un comportamiento idéntico al de Quito.

Para la opción **b**: culpar a las circunstancias (no tuve teléfono ni internet...), en Quito, locales y extranjeros, se decantan mayoritariamente por **rara vez** y **nunca**. En Salamanca, el comportamiento varía muy poco respecto de Quito, **nunca** aventaja ligeramente a **rara vez**, los extranjeros tienen la misma preferencia.

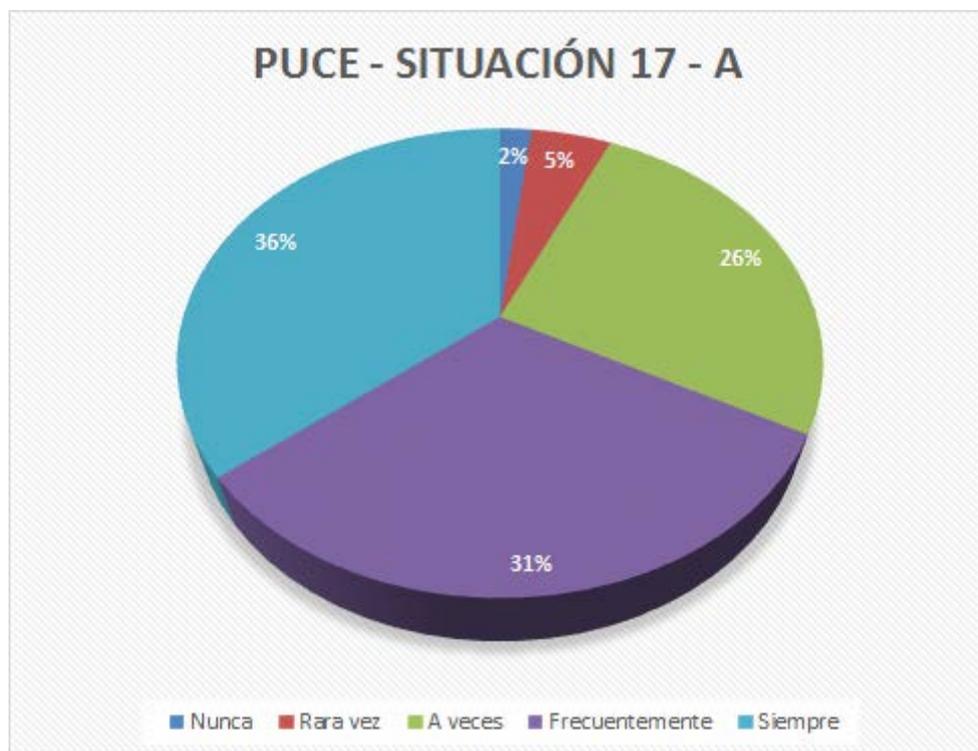
En cambio, en **c**: una disculpa exagerada (por nada del mundo...) Quito y Salamanca se decantan por **nunca**; mientras que los extranjeros de ambas ciudades coinciden en **a veces** (detalle: extranjeros en Sal. también tienen nunca). Es interesante

observar que, aunque los locales **nunca** lo hagan, los extranjeros en ambas ciudades **a veces** lo harían.

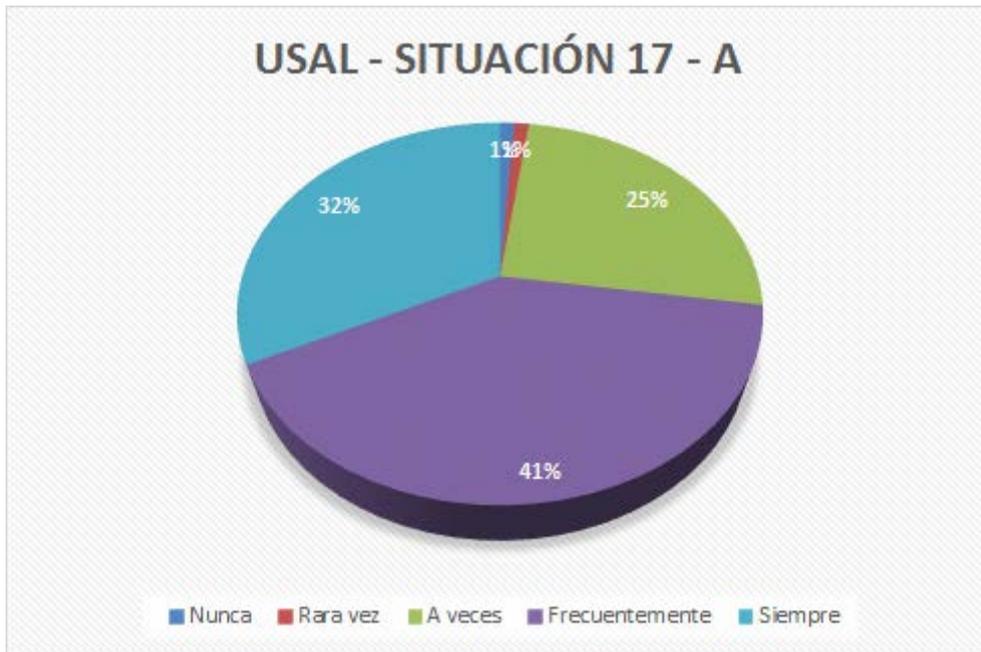
Situación 17 (cero confianza)

*En el supermercado, alguien te reclama que has cogido su carrito de compra. Al parecer confundiste los carros.*

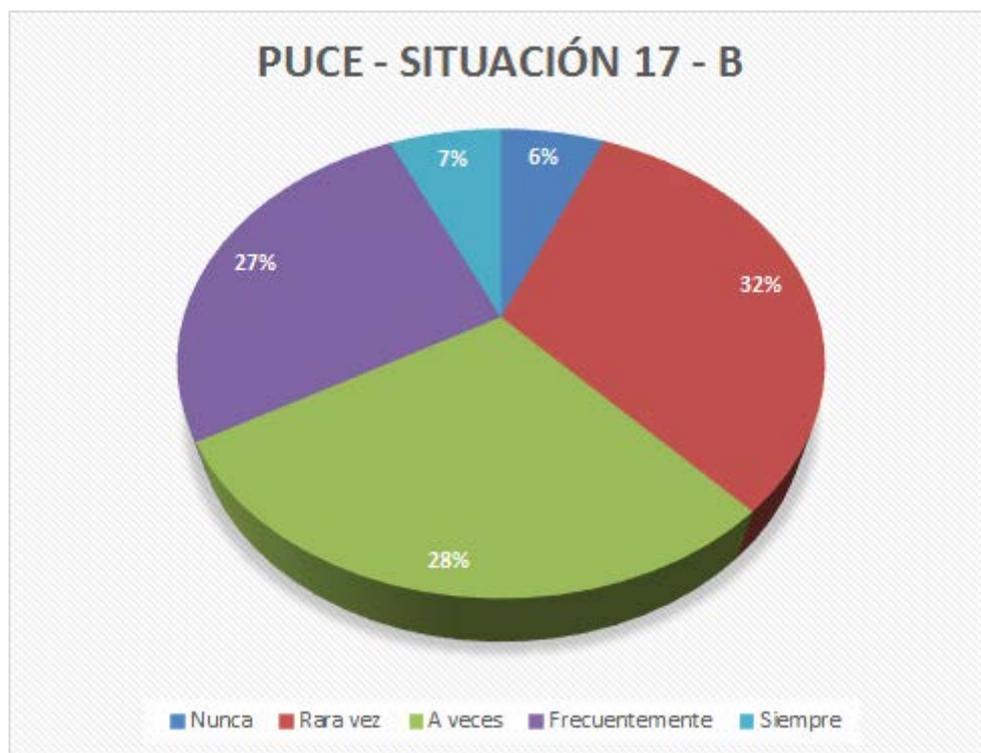
- a. Perdón, lo siento. No me di cuenta.
- b. ¡Cuánto lo siento!, disculpe, estaba distraída.
- c. Mil disculpas, no sé qué pudo haber pasado.
- d. ¡Qué despistada/o estoy!



**Figura 96.** Situación 17-A PUCE



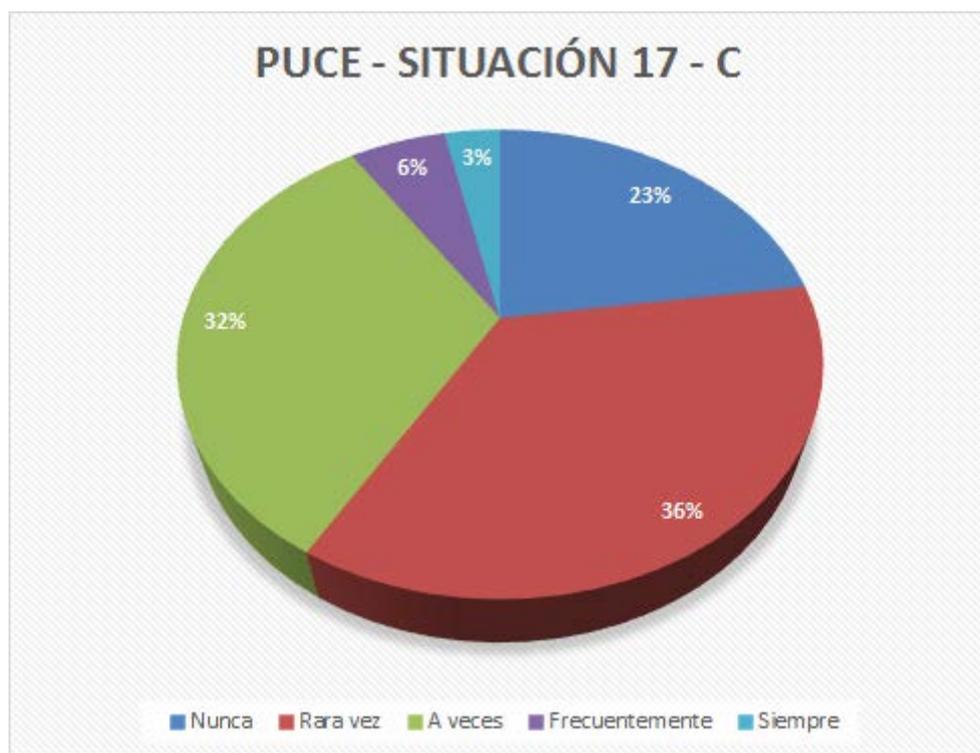
**Figura 97.** Situación 17-A USAL



**Figura 98.** Situación 17-B PUCE



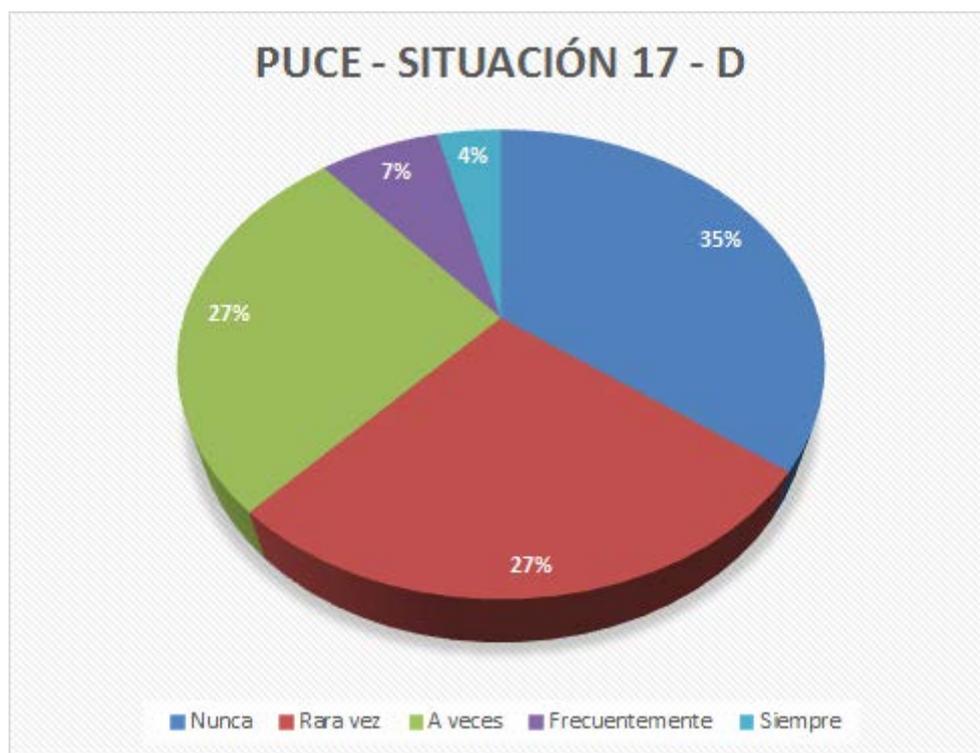
**Figura 99.** Situación 17-B USAL



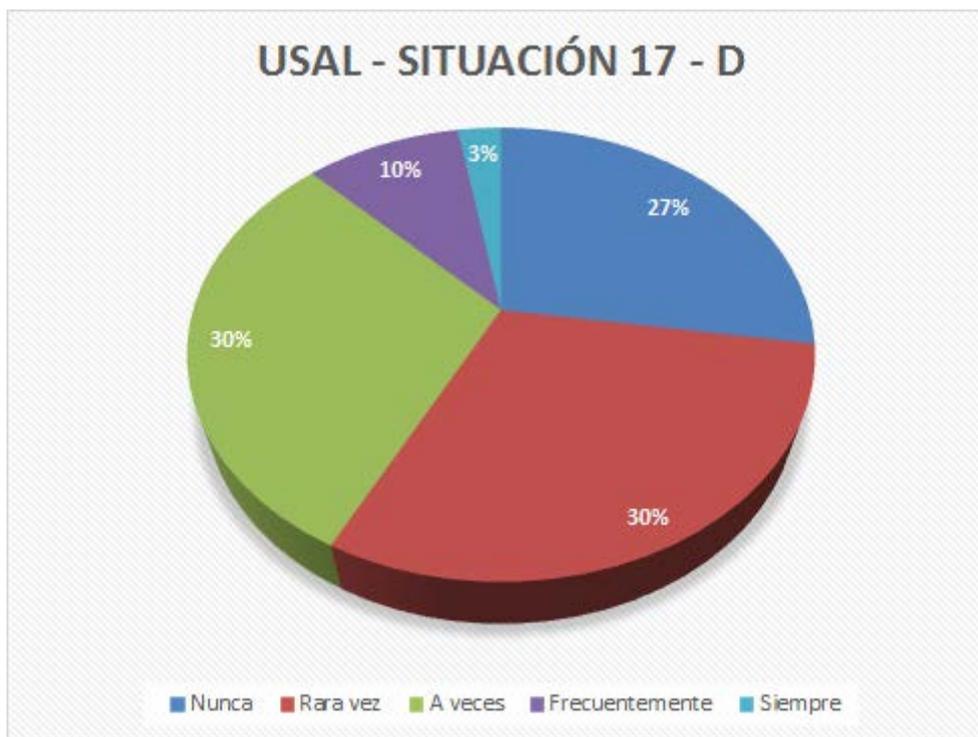
**Figura 100.** Situación 17-C PUCE



**Figura 101.** Situación 17-C USAL



**Figura 102.** Situación 17-D PUCE



**Figura 103.** Situación 17-D USAL

En el caso de las disculpas, cuando no existe confianza, los comportamientos son diversos. En el caso de **a**: doble disculpa (perdón, lo siento...), en Quito, los locales se decantan por **frecuentemente** y **siempre**, que suman el 67%; los extranjeros lo harían **frecuentemente**. En Salamanca, salmantinos y extranjeros eligieron **frecuentemente** y **siempre**, con una preferencia del 73%. Para la opción **b**: disculpa exagerada con autoinculpación: (cuánto lo siento, disculpe), salmantinos y quiteños vuelven a tener diferentes comportamientos. Los quiteños se decantan, por igual, por **rara vez** y **a veces**; los extranjeros, en esta ciudad, prefieren **rara vez**. Mientras que los salmantinos optan por **frecuentemente** y **a veces**. Los extranjeros, al igual que en Quito, se decantan por **a veces**.

En la opción **c**: disculpa exagerada sin autoinculpación (no sé qué pudo haber pasado), en Quito, los quiteños, **rara vez** y **a veces** optarían por esa elección, mientras que los extranjeros lo harían **a veces**. No obstante, la mayoría en Salamanca lo haría **rara vez** y **nunca**; los extranjeros coinciden con los quiteños en **rara vez**. Es curioso observar que a pesar de haber una respuesta opuesta entre Quito y Salamanca, en cuanto a los grupos locales, los extranjeros de Salamanca coinciden con los quiteños.

Con respecto a **d**: autoinculpación sin disculpas (qué despistada estoy), podemos ver que los quiteños se decantan mayoritariamente, el 62%, por **nunca** y **rara vez**,

mientras que los extranjeros, en Quito, lo harían **a veces**. En Salamanca hay un triple empate entre **a veces**, **nunca** y **rara vez**. Aquí, los extranjeros prefieren **rara vez** y **a veces**.

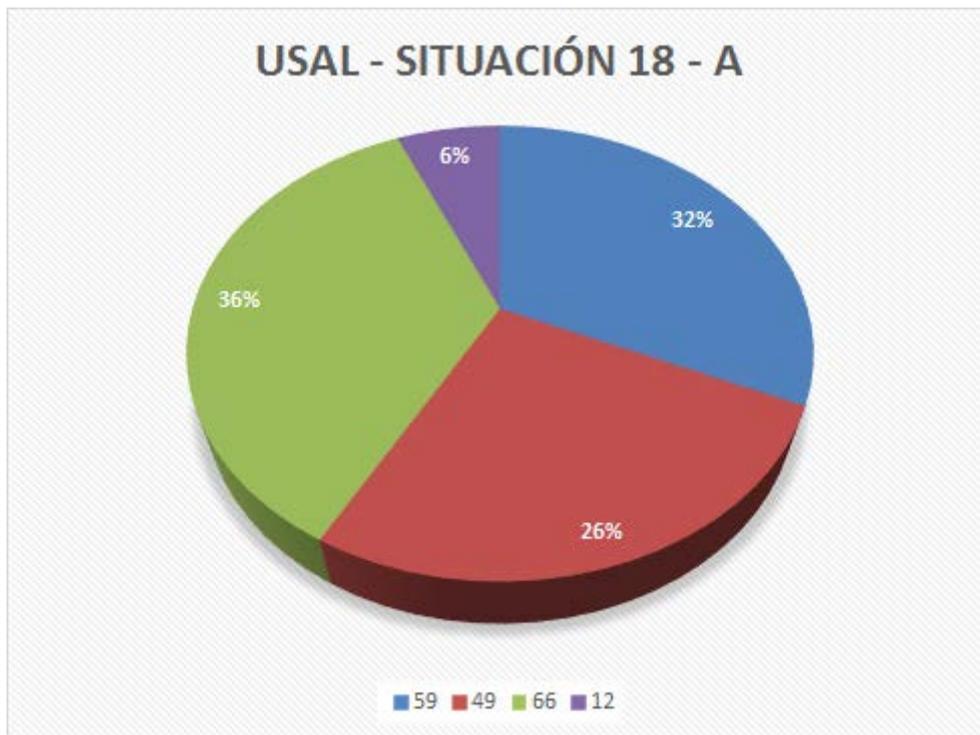
Situación 18 (poca confianza)

*Has empezado a trabajar en una empresa hace muy poco tiempo. Un compañero invita a todos los de la oficina, unos 6, a cenar en su casa por su cumpleaños. Tú eres vegetariana/o, nadie lo sabe; la mesa está llena de platos que no puedes comer. Tus amigos te dicen que comas. ¿Qué dices para no parecer “pesada/o”?*

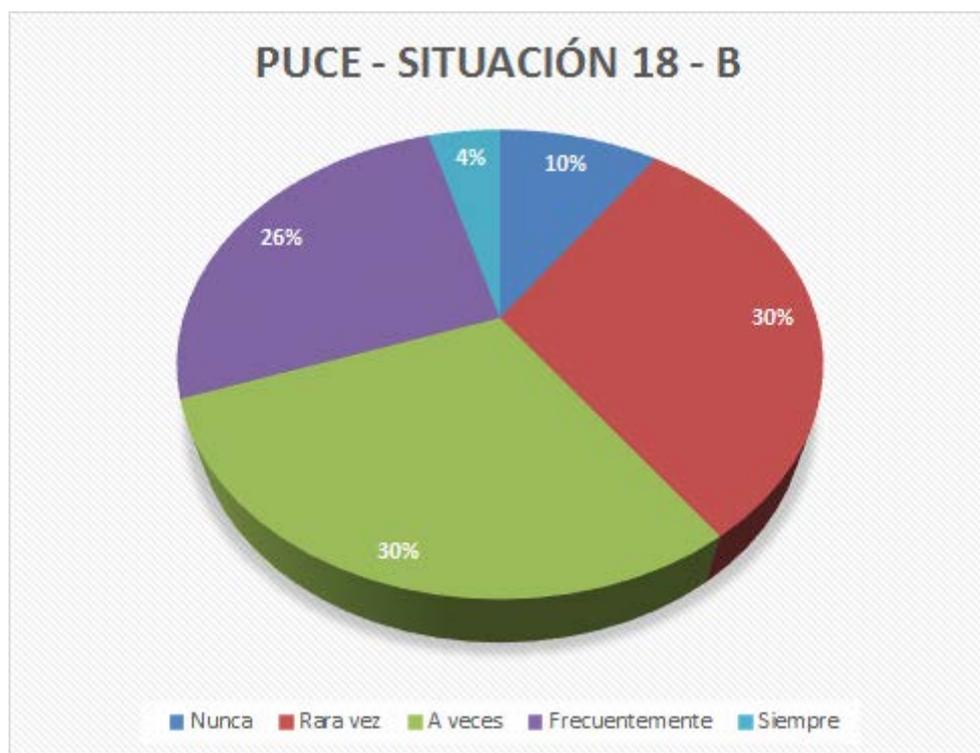
- a. Disculpen que no coma, no me siento muy bien.
- b. Soy vegetariano/a, no puedo comer nada de lo que hay en la mesa.
- c. Lo siento, tengo que salir, recordé que mañana temprano tengo unos exámenes médicos.
- d. Carlos, te agradezco mucho la invitación, pero no me puedo quedar, mi mamá está sola y un poco enferma.



**Figura 104.** Situación 18-A PUCE



**Figura 105.** Situación 18-A USAL



**Figura 106.** Situación 18-B PUCE



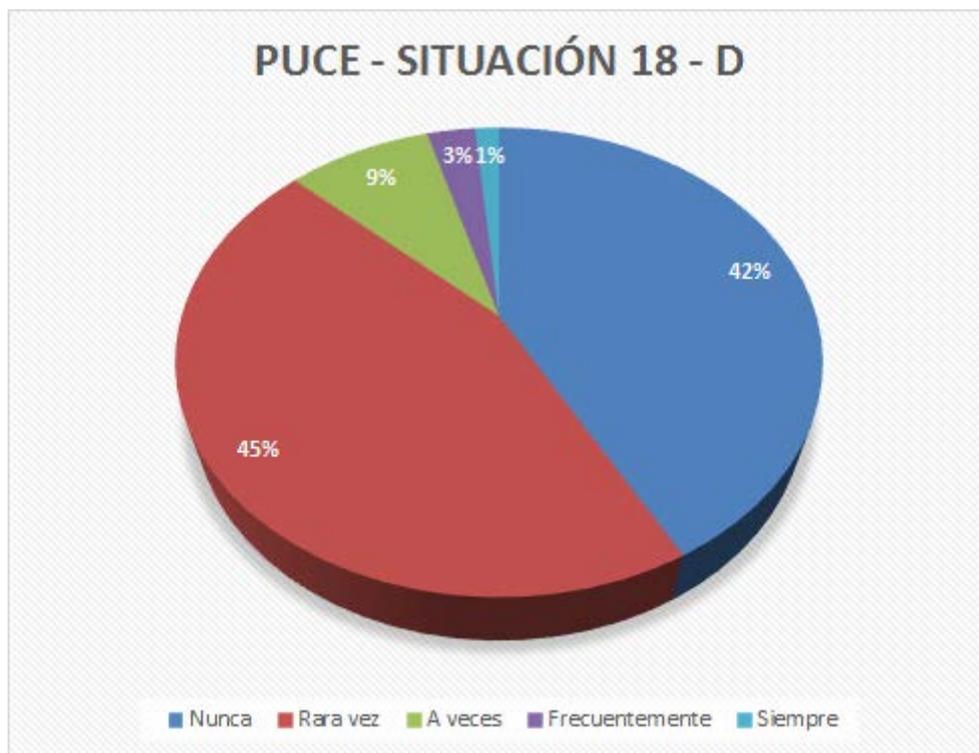
**Figura 107.** Situación 18-B USAL



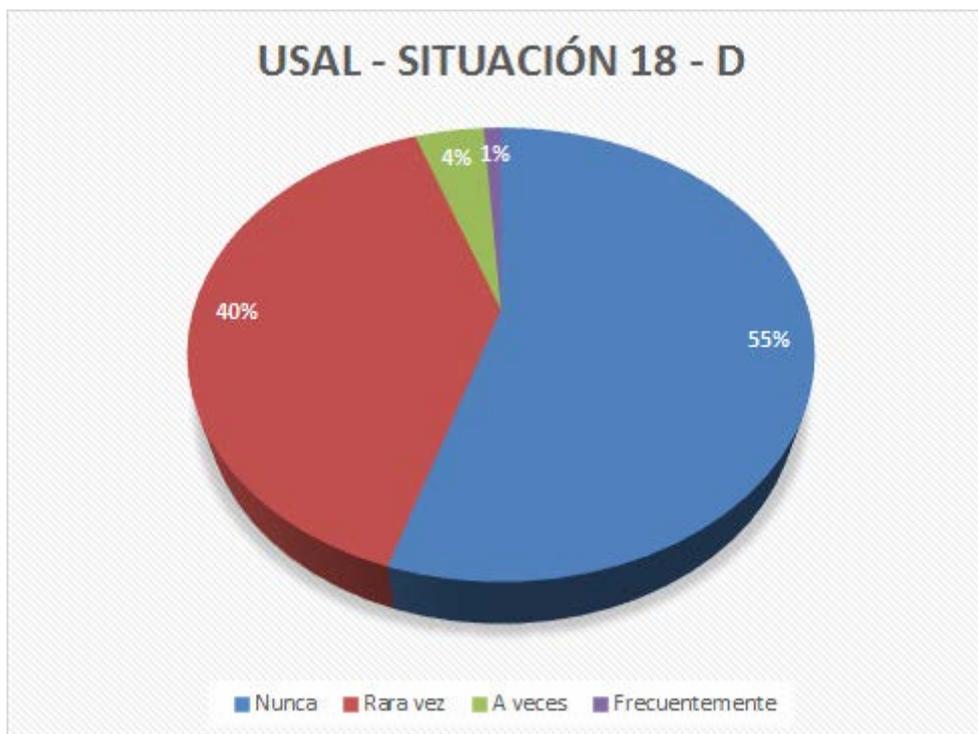
**Figura 108.** Situación 18-C PUCE



**Figura 109.** Situación 18-C USAL



**Figura 110.** Situación 18-D PUCE



**Figura 111.** Situación 18-D USAL

En el caso de las respuestas a las disculpas, cuando hay poca confianza, se puede evidenciar que la tendencia, en todos los grupos: locales y extranjeros, es a no expresarlas.

En cuanto al análisis de las opciones, la opción **a**: disculpas con mentira (disculpen que no coma, no me siento bien), muestra que quiteños y salmantinos **a veces** se decantarían por esta opción. Los extranjeros, en Quito, lo harían **rara vez** o **nunca**. Mientras que los extranjeros, en Salamanca, lo harían **a veces**, al igual que los quiteños y salmantinos. En cambio, en la opción **b**: ausencia de disculpas + sinceridad (soy vegetariano, no puedo comer nada...), el comportamiento varía sutilmente. En Quito, locales y extranjeros se decantan por **rara vez** y **a veces**. Mientras que en Salamanca, locales y extranjeros, optan por **a veces** y **frecuentemente**.

En lo que tiene que ver con la opción **c**: disculpa + mentira (similar a **a**), con la diferencia de menos delicadeza (no se queda), Quito y Salamanca tienen idéntico comportamiento, todos: locales y extranjeros, optan por **nunca** y **rara vez**.

En la **d**: agradecimiento + mentira (Carlos, te agradezco, mi mamá está sola...), nuevamente, los comportamientos son idénticos en ambos lugares: **nunca** y **rara vez**. Solo los extranjeros, en Quito, varían ligeramente, decantándose, mayoritariamente, por **rara vez**.

Al tenor de los resultados, se evidencia que la resistencia a la mentira es unánime, pues la opción **b** (decir la verdad sin disculpas) es la única que sería usada **a veces** y **frecuentemente**. Hay que señalar, hasta aquí, que es en las disculpas donde se registra un comportamiento menos parejo en ambos sitios aunque es obvio que las similitudes son mayores a las diferencias, viéndose la mayor semejanza en situaciones de cero y poca confianza. En la situación 16, de mucha confianza, se dan diferencias notables en **a** (disculpa con mentira) y en **d** (disculpa con verdad). Así, encontramos que en Quito el 31% se decantaría **a veces** por la mentira, mientras que en Salamanca lo haría el 26%. Por otro lado, el 54% la usaría **rara vez** o **nunca** en Salamanca, frente al 42% que también la rechazaría en Quito. Como era de esperarse, decir la verdad, opción **d**, obtiene un porcentaje mayor en Salamanca, donde el 47% la usaría **frecuentemente** y **siempre**. A diferencia de Quito, donde el 49% la usaría **rara vez** o **nunca**.

En cuanto a los extranjeros, en ambas localidades, se observa un comportamiento más cercano al de Quito que al de Salamanca.

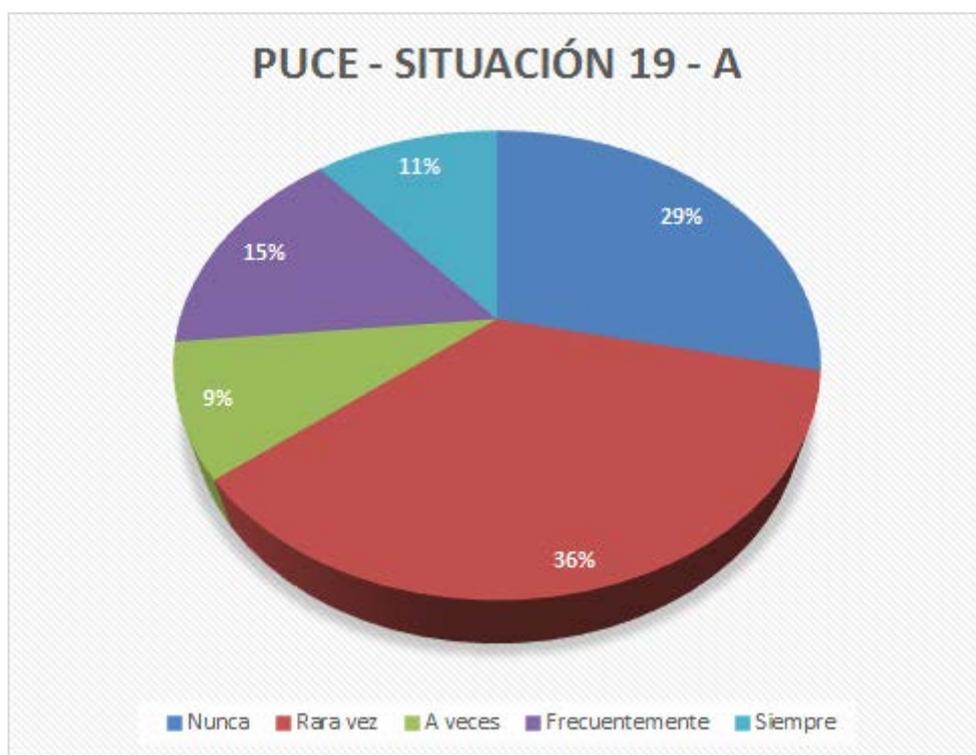
### **5.1.6 Proxémica (situaciones 19, 22, 23)**

Esta sección abarca tres situaciones donde se encontraron los siguientes resultados:

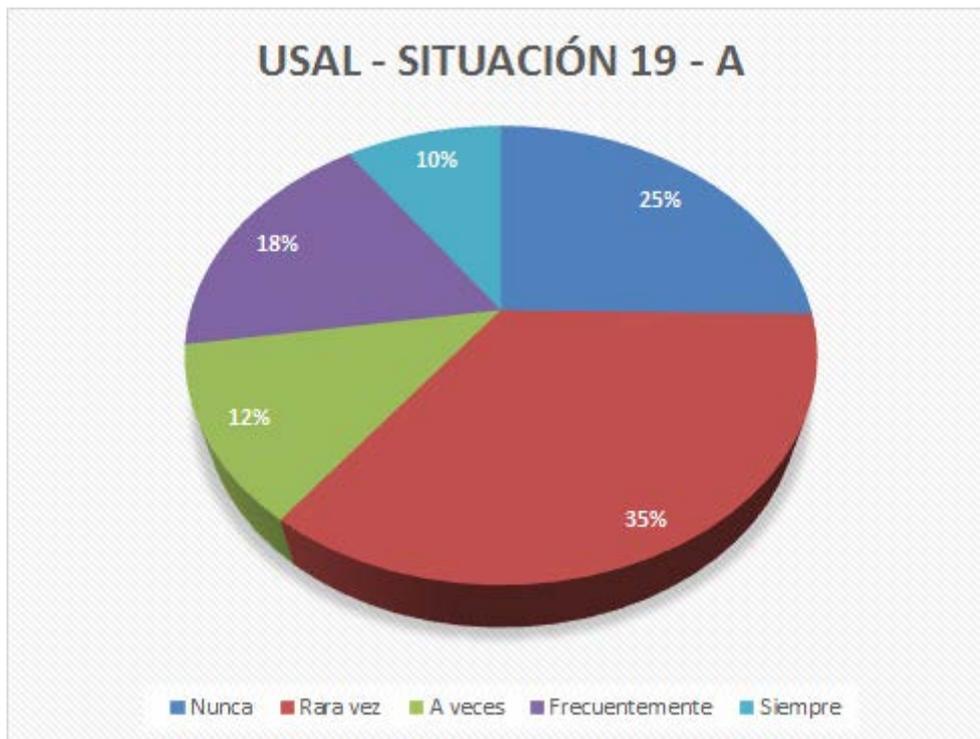
Situación 19 (mucha confianza)

*Cuando estás en una reunión de amigos y todos están sentados muy cerca uno del otro, ¿te molesta esta proximidad? Si la respuesta es SÍ, ¿Qué haces? Marca la frecuencia con la que harías la opción escogida.*

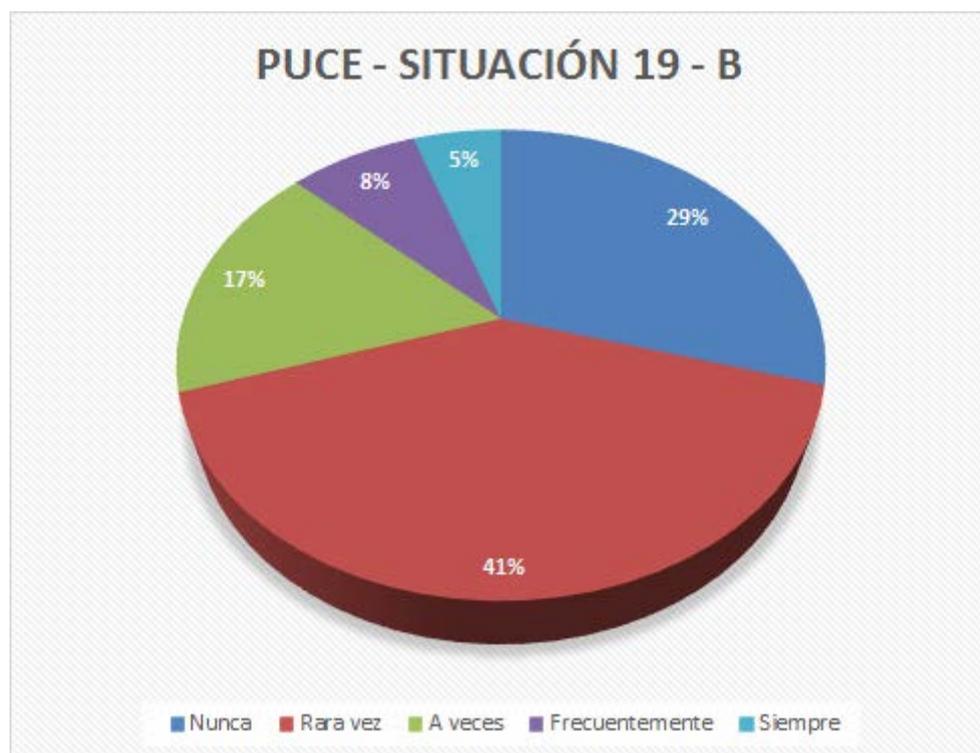
- a. Te distancias aunque el espacio es muy reducido.
- b. No haces nada aunque te sientas muy incómoda.



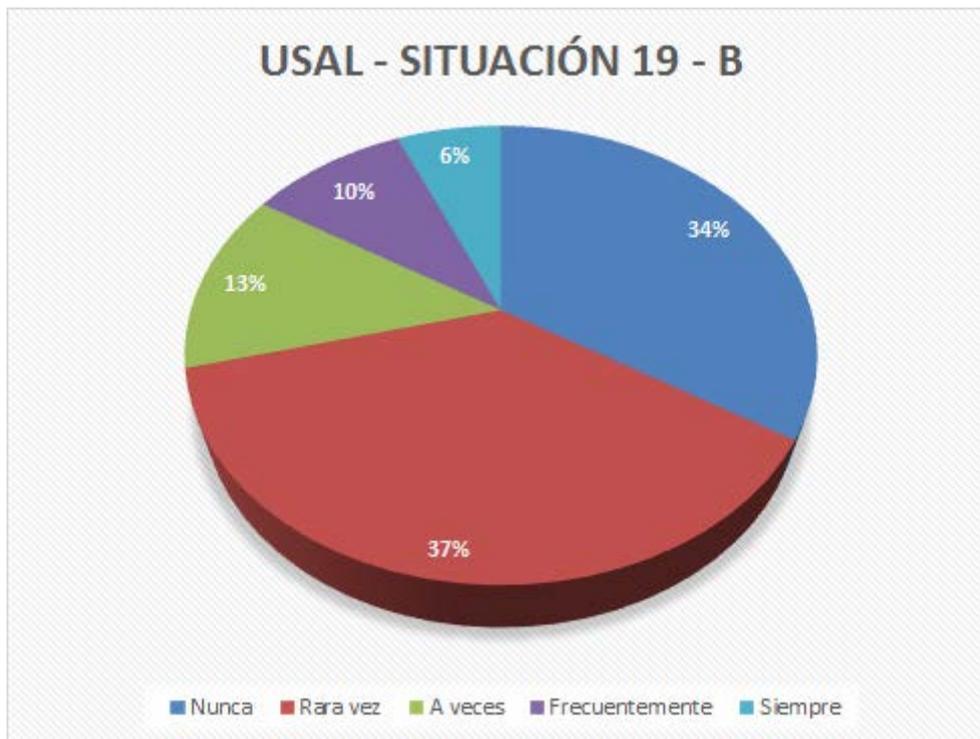
**Figura 112.** Situación 19-A PUCE



**Figura 113.** Situación 19-A USAL



**Figura 114.** Situación 19-B PUCE

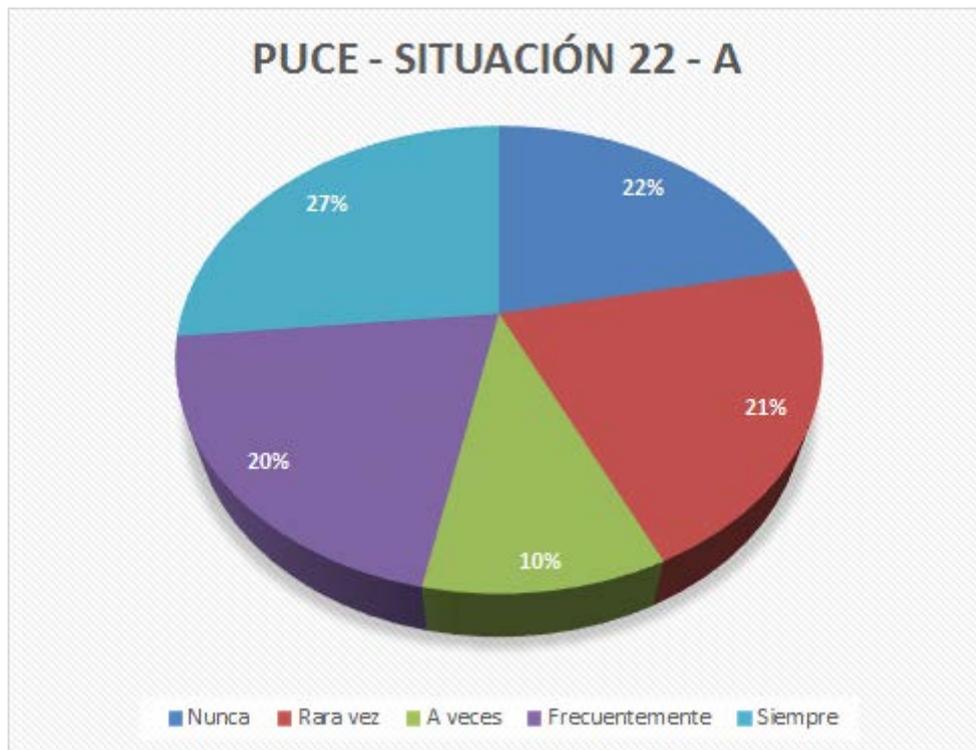


**Figura 115.** Situación 19-B USAL

Situación 22 (cero confianza)

*Cuando estás caminando solo por una acera estrecha y te encuentras con alguien yendo en dirección contraria, tu:*

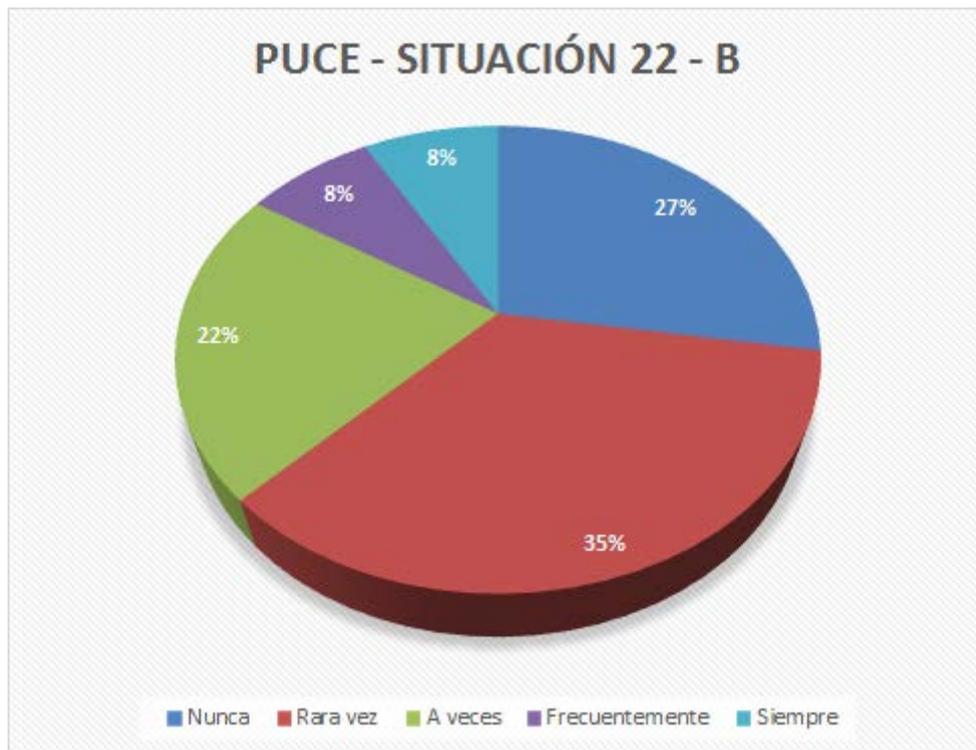
- a. Giras a un lado para evitar el roce físico cuando pasas de lado.
- b. Sigues tu camino, aunque a lo mejor lo/la rozas cuando pasas a su lado.



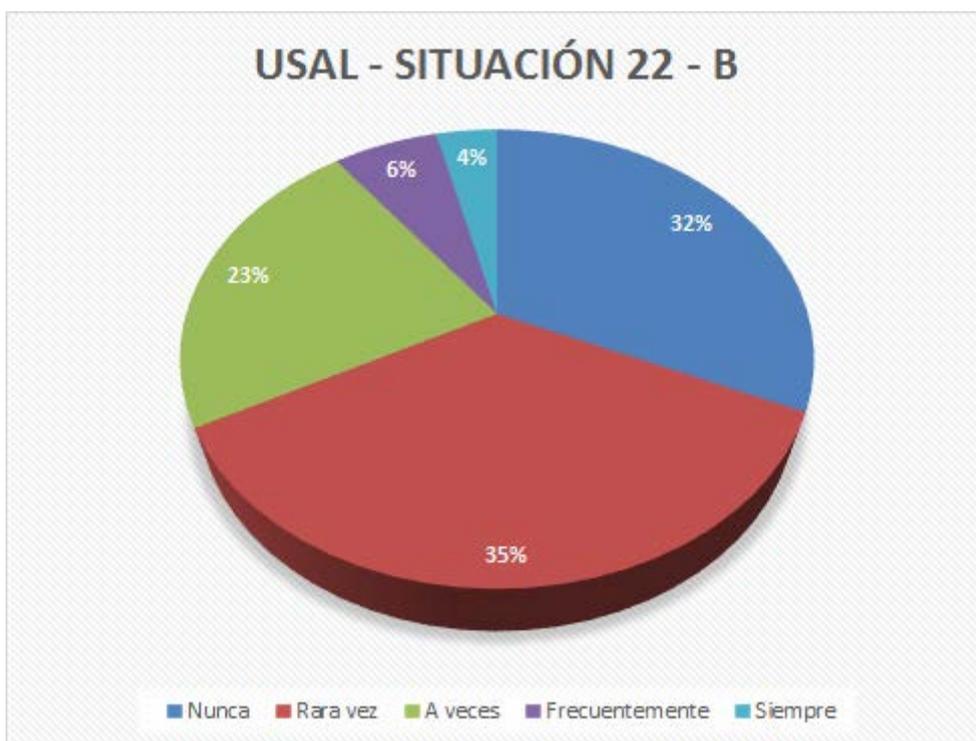
**Figura 116.** Situación 22-A PUCE



**Figura 117.** Situación 22-A USAL



**Figura 118.** Situación 22-B PUCE



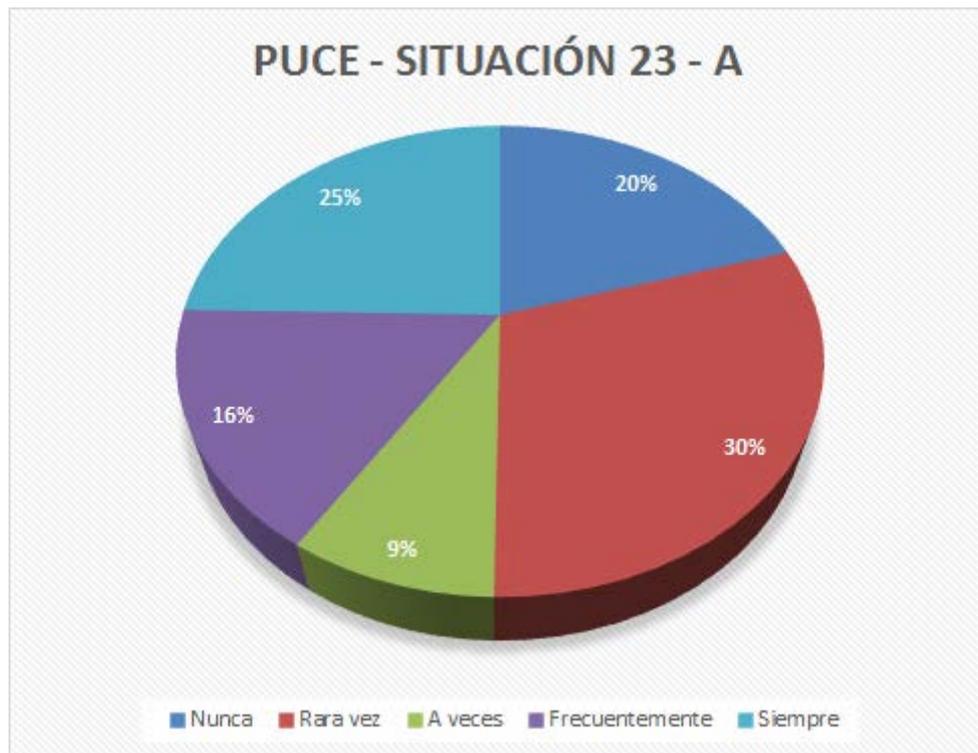
**Figura 119.** Situación 22-B USAL

Situación 23 (poca confianza)

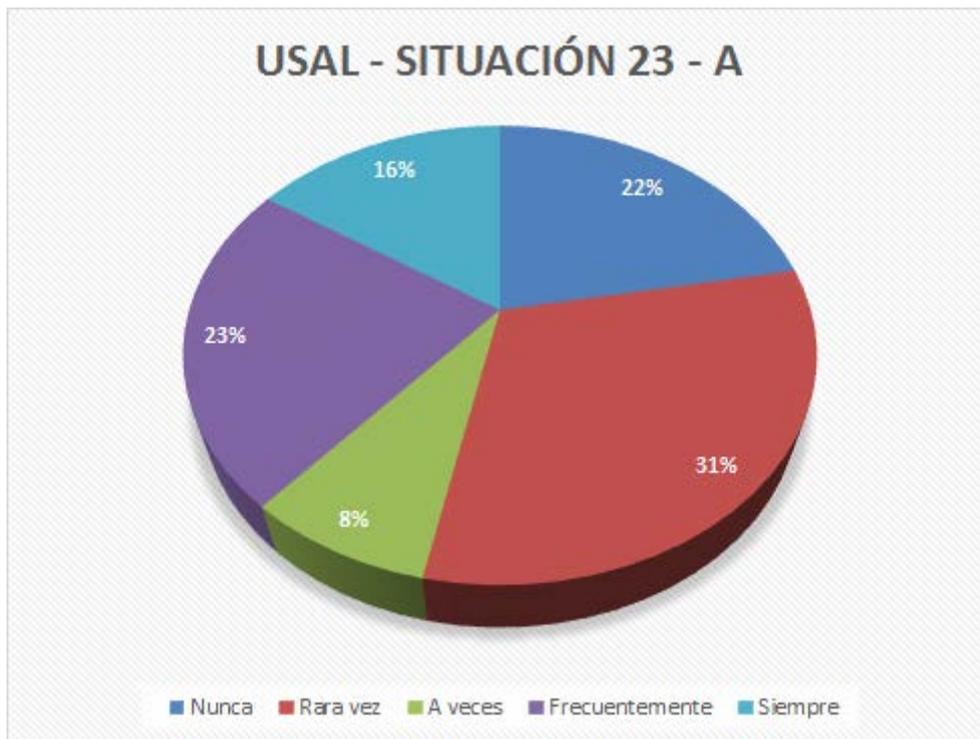
*¿Te molesta cuando estás en un bar/una discoteca y la gente está amontonada y te roza?*

*Si la respuesta es sí, ¿qué haces?*

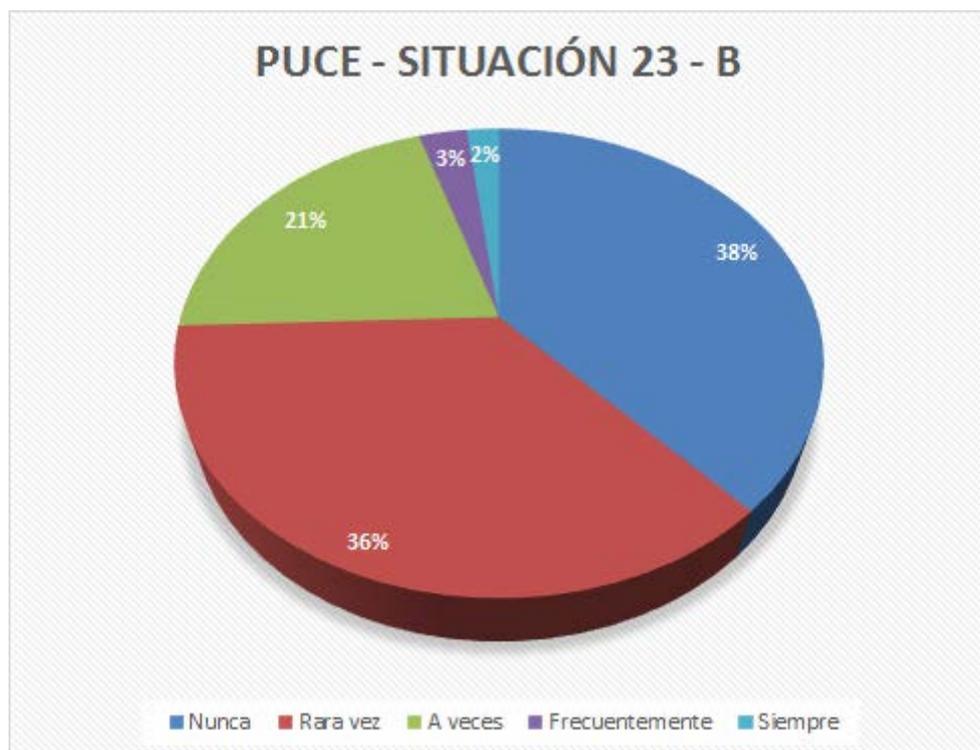
- a. Sales de la aglomeración y esperas a que se afloje un poco.
- b. No haces nada y te aguantas la incomodidad.



**Figura 120.** Situación 23-A PUCE



**Figura 121.** Situación 23-A USAL



**Figura 122.** Situación 23-B PUCE



**Figura 123.** Situación 23-B USAL

En promedio, todos los grupos coinciden en que **rara vez** evitarían el contacto físico, desde un roce con un desconocido, hasta estar muy cerca de una persona conocida. Esto no hace más que corroborar que somos culturas de alto contacto. Se encontró que en la situación 19a un 60% en Quito, y un 65% en Salamanca **rara vez y nunca** se distanciaría. Solamente un 10% en Quito y un 11% en Salamanca lo haría **siempre**. En lo que tiene que ver con los extranjeros, se percibe una notable diferencia en las dos ciudades, mientras que en Quito **nunca** evitarían el contacto, en Salamanca lo hacen **frecuentemente**. Respecto de no hacer nada, aunque sea muy incómodo, opción **b**, el rechazo es abrumador, 70% en Quito, y 71% Salamanca se distanciaría aunque estén entre amigos.

El comportamiento, como es de esperarse, difiere en un contexto de cero confianza, situación 22 a, en la que el 47% en Quito y el 48% en Salamanca evitaría el roce **frecuentemente y siempre**. Sin embargo, un número importante de ellos, un 22% en Quito, y un 16% en Salamanca, nunca lo evitaría, dejándonos ver que en Quito habría

mayor tolerancia al acercamiento. En lo que respecta a **b** (tolerar el roce), el 62% en Quito y el 67% en Salamanca rechaza tal posibilidad. No obstante, la tolerancia aumenta en un lugar público, una discoteca, al que hemos catalogado como de poca confianza, por ser un sitio donde se espera contar con poco espacio interpersonal. Aquí, el comportamiento difiere bastante, pues el 50% en Quito, y el 53% en Salamanca **nunca** o **rara vez** evitaría el roce, opción **a**. Sin embargo, cuando de tolerar la incomodidad se trata, el rechazo es abrumador, el 74% en Quito, y el 73% en Salamanca no lo soportaría.

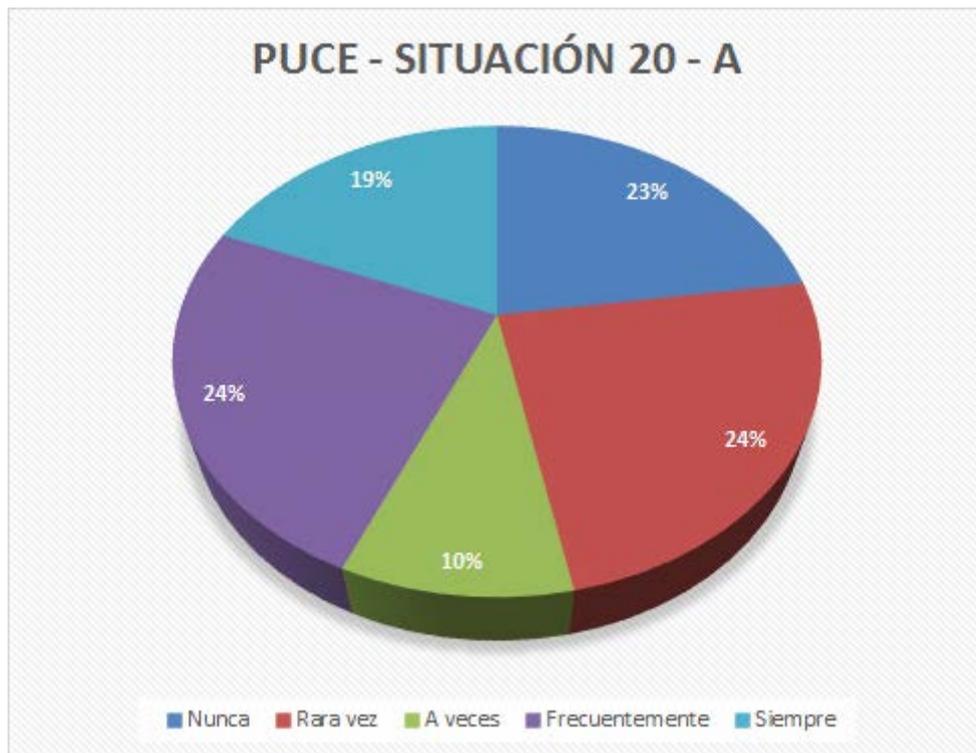
### **5.1.7. Proxémica al hablar (Situaciones 20 y 21)**

Esta sección abarca dos situaciones donde se encontraron los siguientes resultados:

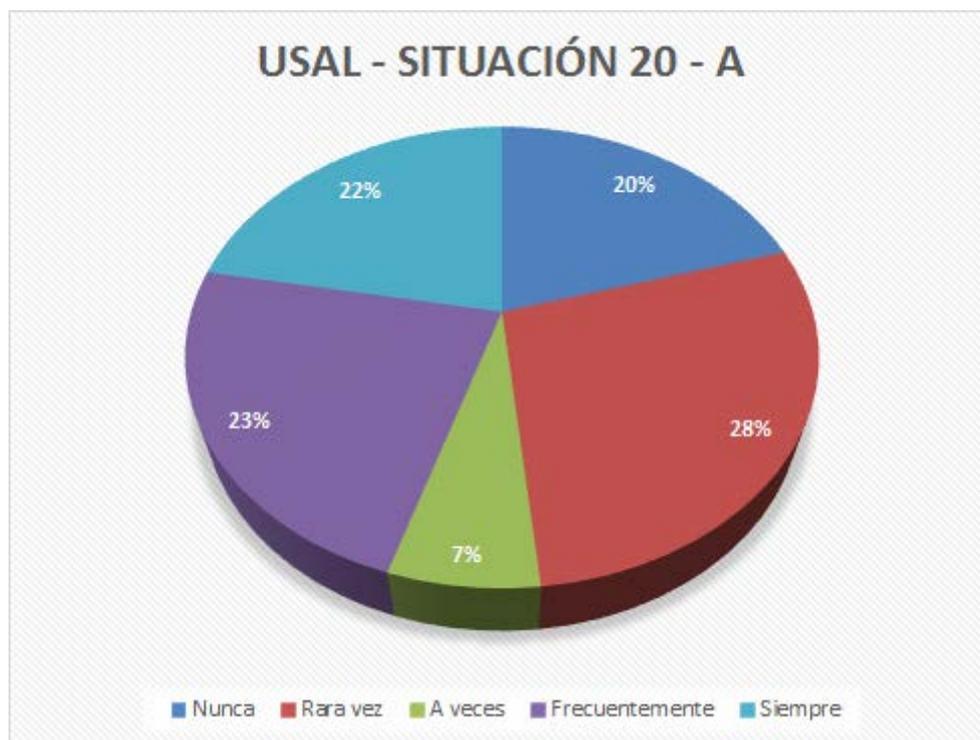
Situación 20 (mucha confianza)

*Cuando estás hablando con alguien que conoces bien y la persona se te acerca mucho, ¿en qué punto empiezas a sentirte incómodo/a con su cercanía?*

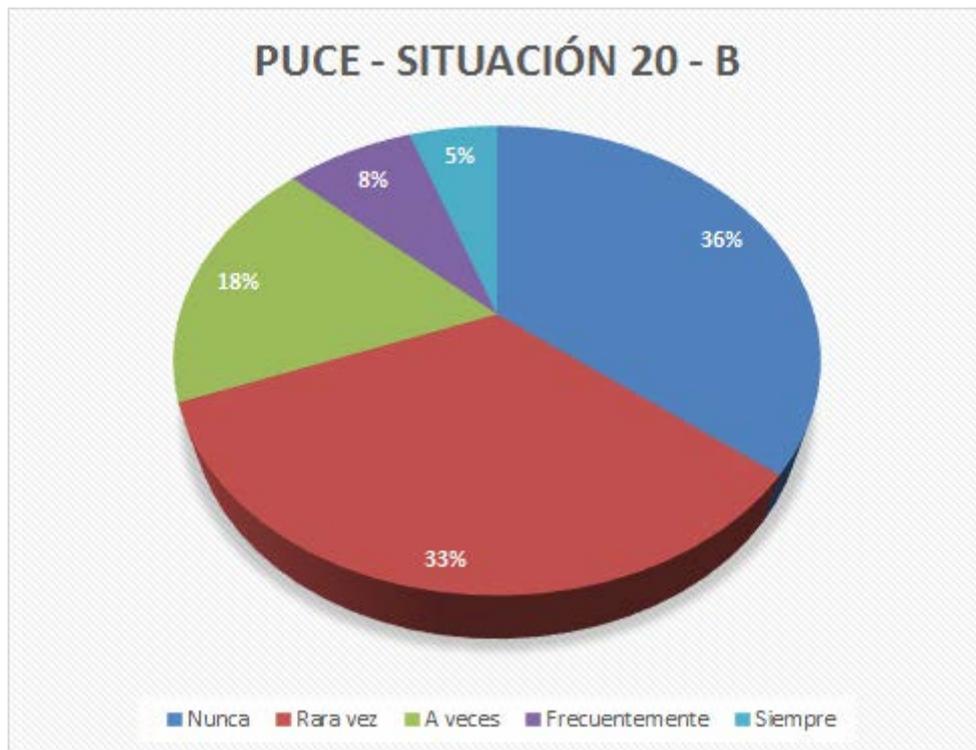
- a. Cuando puedes sentir su respiración
- b. No te molesta nunca.



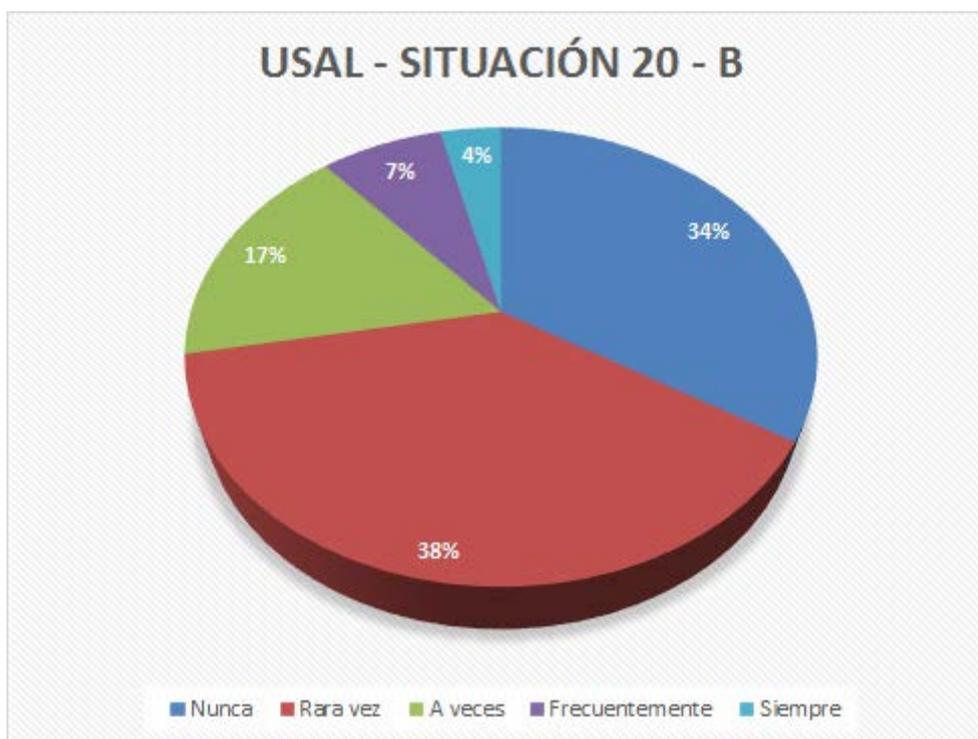
**Figura 124.** Situación 20-A PUCE



**Figura 125.** Situación 20-A USAL



**Figura 126.** Situación 20-B PUCE

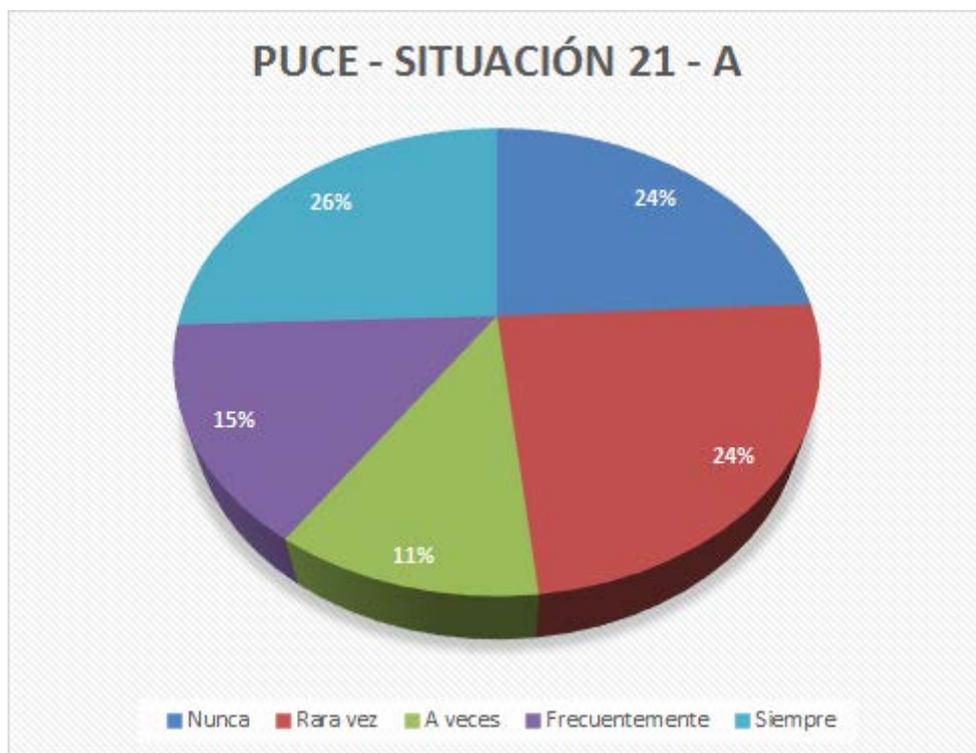


**Figura 127.** Situación 20-B USAL

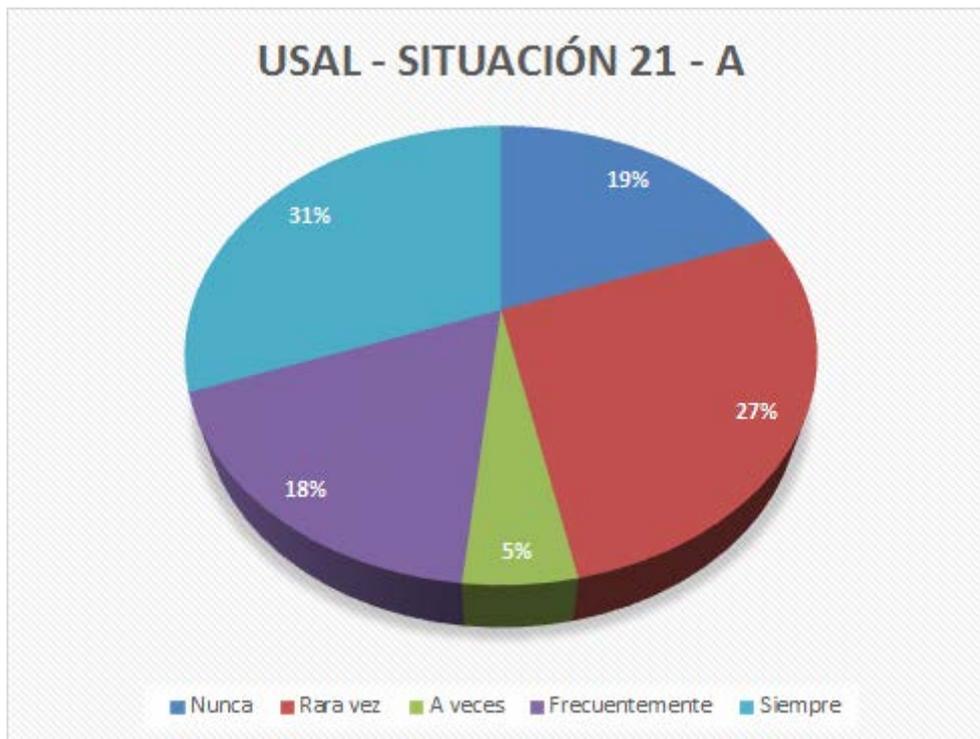
Situación 21 (poca confianza)

*Cuando estás hablando con alguien que no conoces bien y la persona se te acerca mucho, ¿en qué punto empiezas a sentirte incómodo/a con su cercanía?*

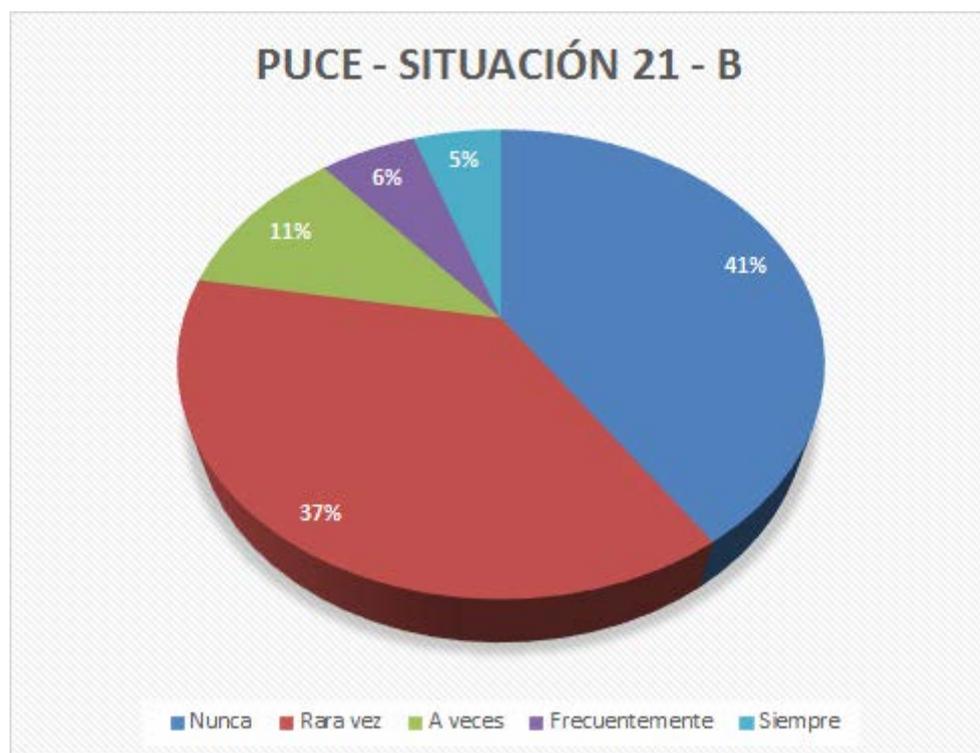
- a. Cuando puedes sentir su respiración
- b. No te molesta nunca.



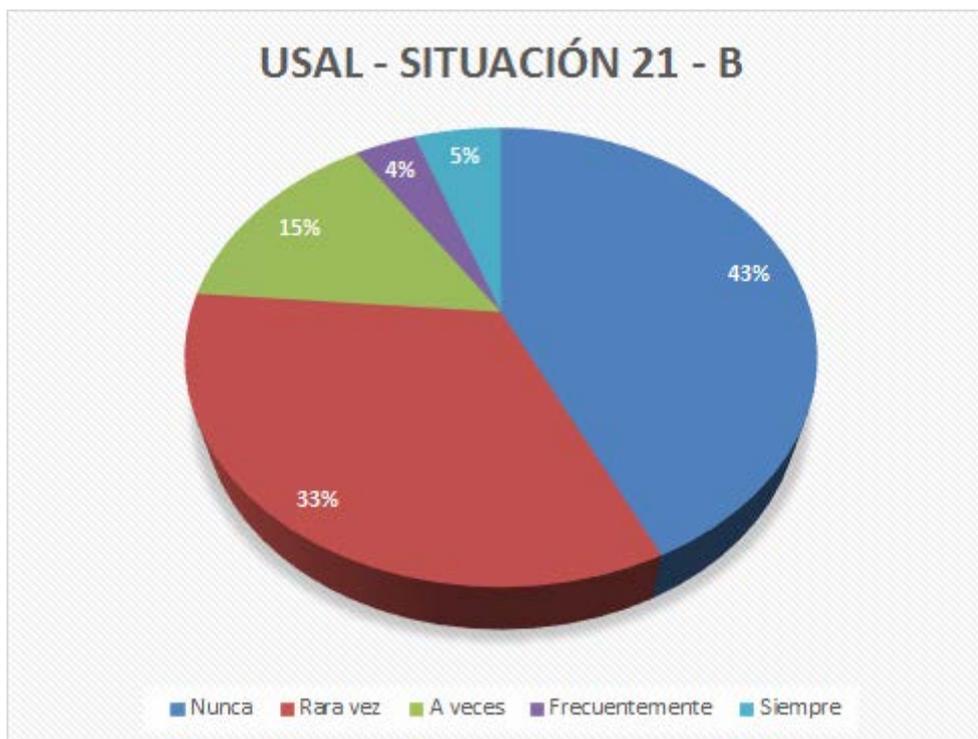
**Figura 128.** Situación 21-A PUCE



**Figura 129.** Situación 21-A USAL



**Figura 130.** Situación 21-B PUCE



**Figura 131.** Situación 21-B USAL

Al hablar en confianza, cuando el interlocutor se acerca mucho, no se observa una tendencia clara de rechazo o de tolerancia, se observa un casi empate entre siempre y nunca en ambas ciudades. Por ejemplo, en la situación 21a, de poca confianza, en Quito, el 48% dice que la cercanía no le molesta: **nunca** y **rara vez**. No obstante, hay un 41% que dice que le molestaría **siempre** y **frecuentemente**. En lo que respecta a Salamanca, las respuestas son similares, al 46% no le molesta, pero al 49, sí. En la opción **b**, hay más claridad y contundencia en la respuesta, el 78% en Quito, y el 76% en Salamanca no tolerarían la cercanía al hablar.

Asimismo, en situaciones de confianza, **20 a**, se vuelve a producir un empate, el 47% en Quito dice que **nunca** le molesta, frente a un 43 que dice que le molesta **siempre**. En Salamanca ocurre exactamente lo mismo, al 46% no le molesta, pero al 49, sí. Llama la atención que a los extranjeros solo se incomodarían **rara vez**.

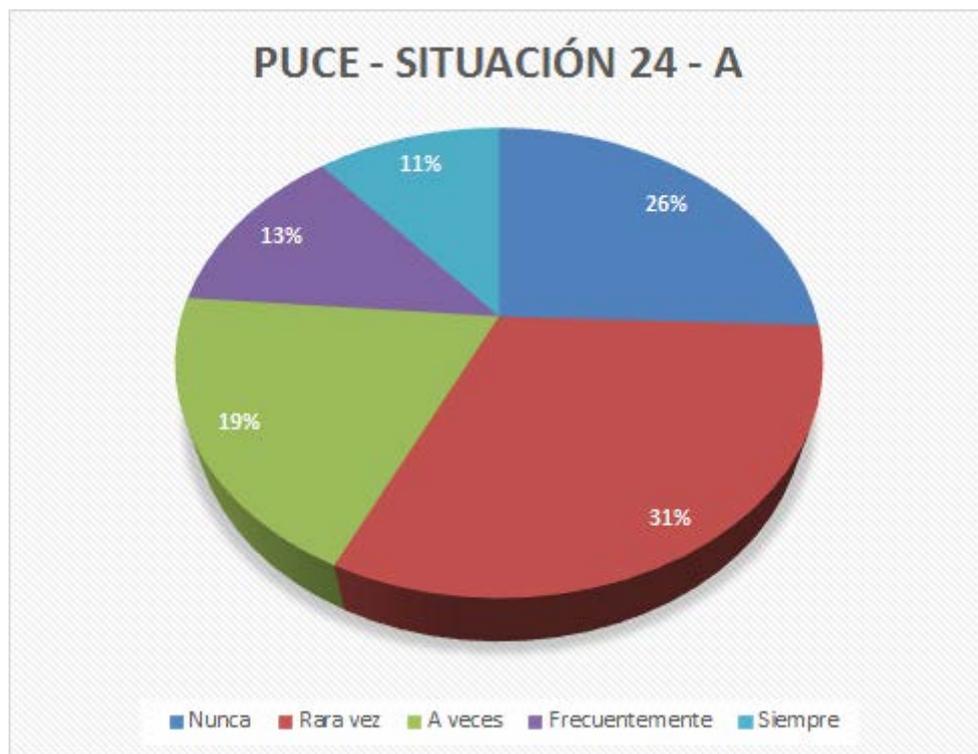
### 5.1.8. Turnos de palabra (situaciones 24, 25)

Esta sección abarca dos situaciones donde se encontraron los siguientes resultados:

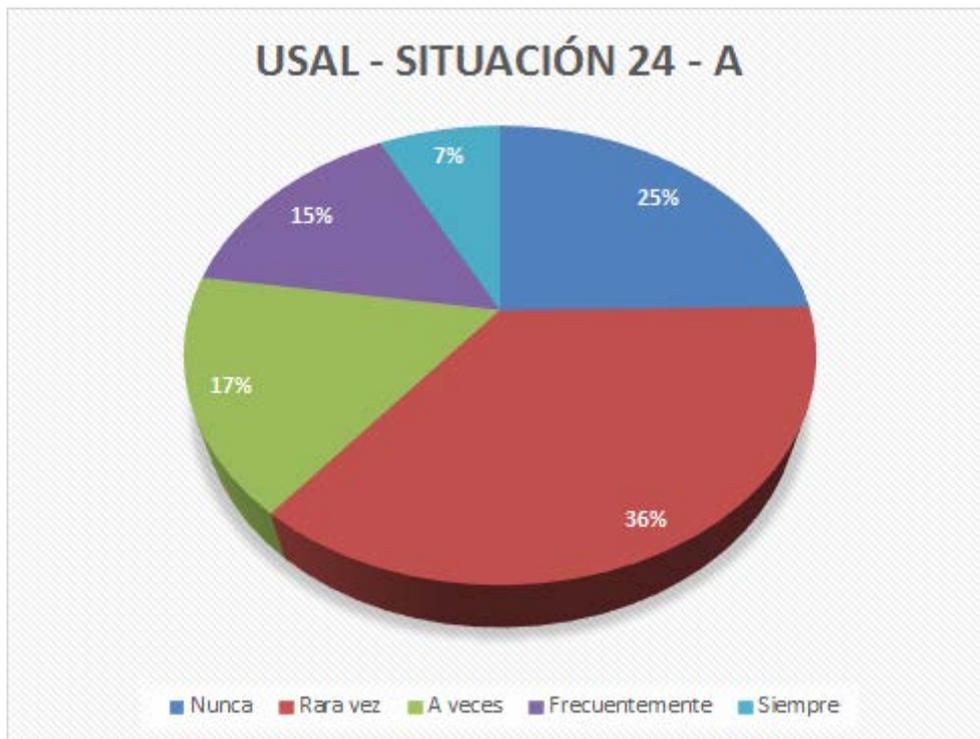
Situación 24 (mucha confianza)

*¿Te ha ocurrido que, en reuniones de amigos, nadie respeta los turnos de palabra, que todos hablen al mismo tiempo? De ser Sí la respuesta, ¿qué haces?*

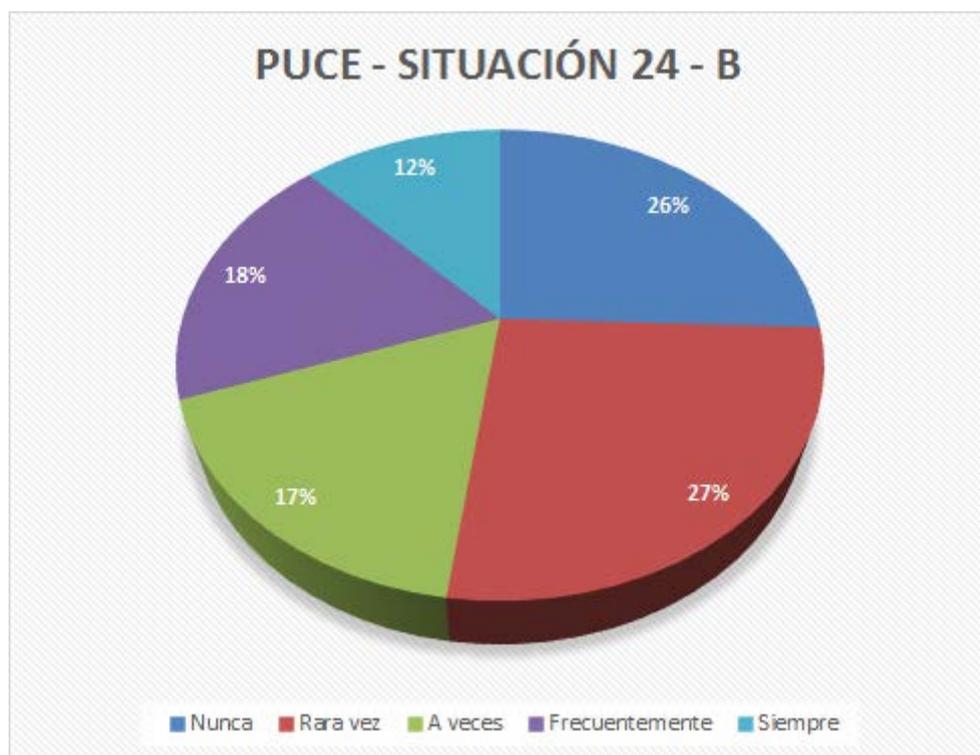
- Les dices que respeten los turnos de palabras, que así no se puede hablar.
- Te quedas callada/o para ver si ellos se dan cuenta de que así no se puede “conversar”.



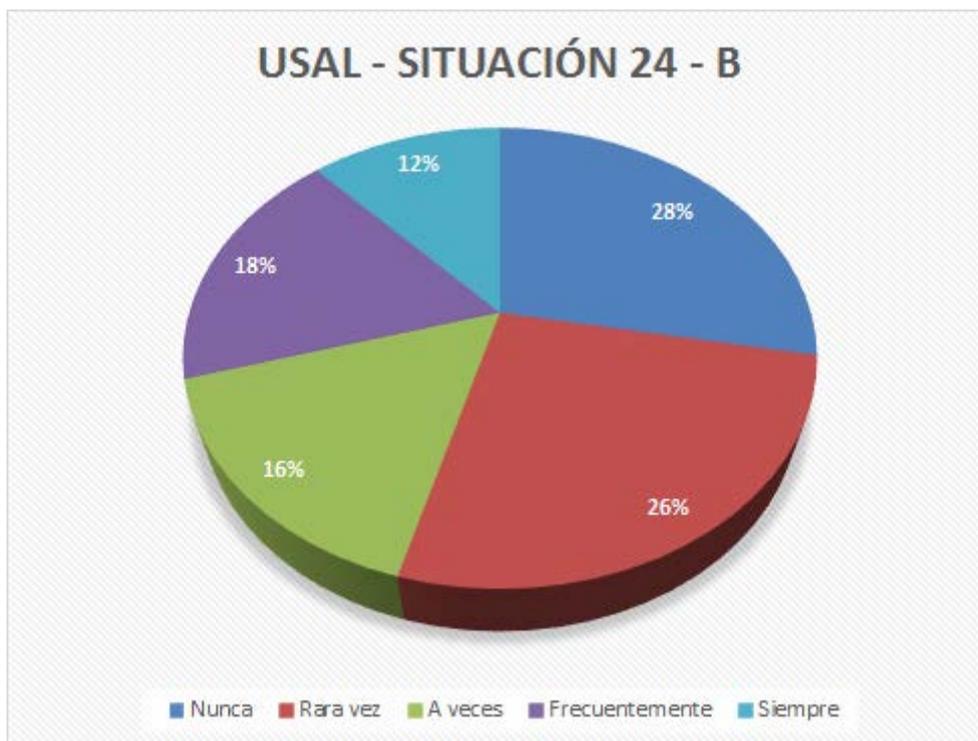
**Figura 132.** Situación 24-A PUCE



**Figura 133.** Situación 24-A USAL



**Figura 134.** Situación 24-B PUCE



**Figura 135.** Situación 24-B USAL

Como se puede ver, existe una gran tolerancia a la invasión del turno de palabra en ambas localidades, pues un 57% en Quito y un 61% en Salamanca **nunca** pedirían silencio en esas circunstancias. Sin embargo, un 53 y 54% respectivamente, haría silencio como señal de reclamo. El comportamiento de los extranjeros no se aleja mucho del de los locales, pues se decantan por igual en tres frecuencias: rara vez, a veces y nunca en la primera opción. En cuanto a quedarse callados, optarían por **rara vez** y **frecuentemente**.

Situación 25 (mucha confianza)

Estás en una clase y nadie presta atención a lo que dice el profesor. Todos están conversando con el compañero de al lado. Te interesa mucho el tema que el profesor está explicando, pero el murmullo de los demás no te permite escuchar. ¿Qué haces?

- a. Les dices a tus compañeros que se callen.
- b. No dices nada y te quedas sin entender lo que está diciendo el profesor.



**Figura 136.** Situación 25-A PUCE



**Figura 137.** Situación 25-A USAL



**Figura 138.** Situación 25-B PUCE



**Figura 139.** Situación 25-B USAL

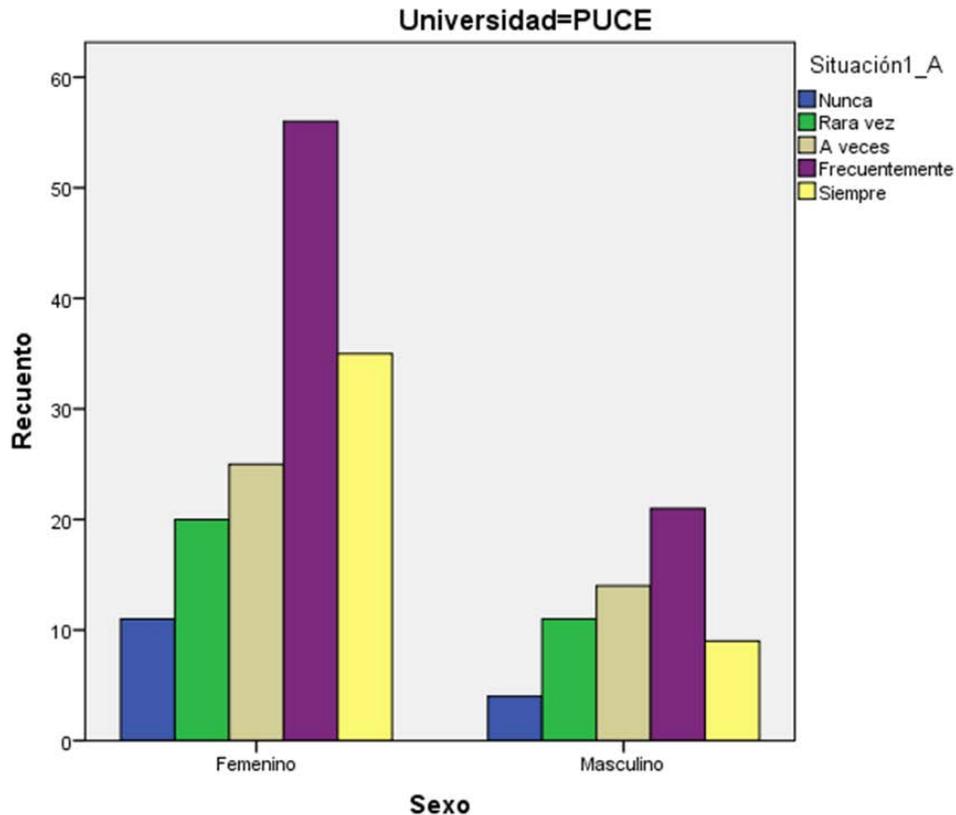
Los extranjeros en Quito **rara vez** pedirían a sus compañeros hacer silencio en una clase, sin embargo, los quiteños, los salmantinos y los extranjeros en Salamanca lo

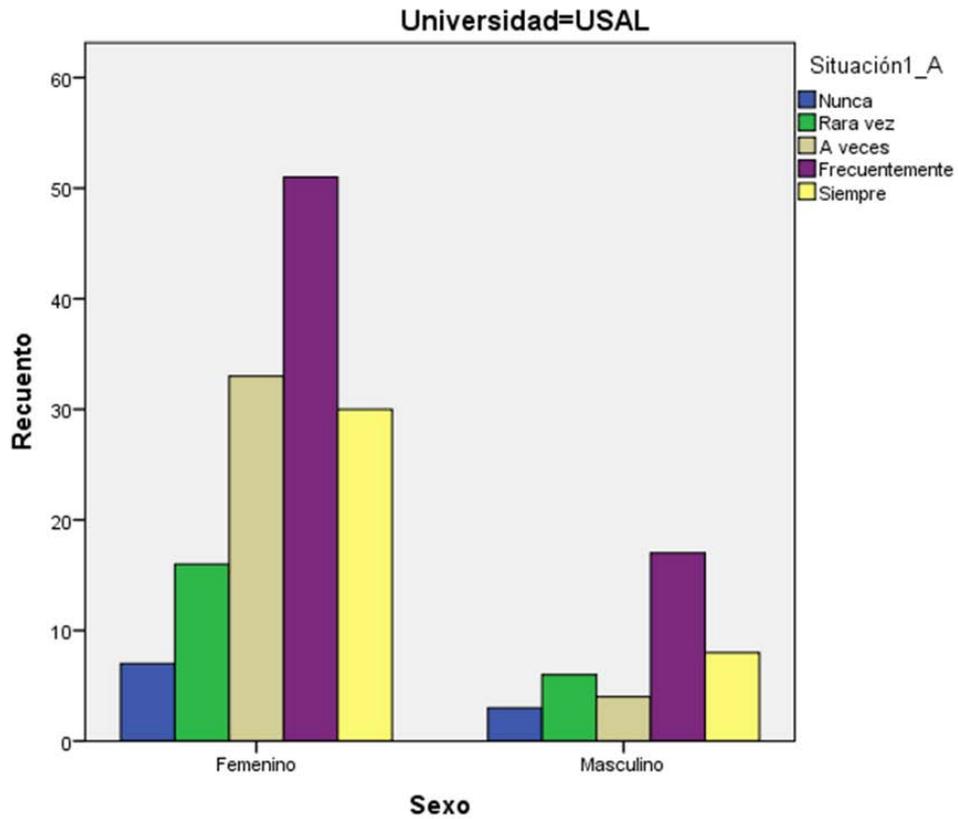
harían **frecuentemente** y **siempre**. En cuanto a la opción b (no decir nada), los extranjeros en Quito, los quiteños y salmantinos **rara vez** y **nunca** se decantarían por ello. En cambio, los extranjeros en Salamanca **a veces** no harían nada. Esto nos da a entender que el comportamiento de los extranjeros es diferente en Quito y en Salamanca en este aspecto. También se observa que en Salamanca hay más tolerancia por la invasión de turnos, pues un 61% nunca protestaría ante la poca posibilidad de hablar frente a un 57% en Quito.

## 5.2 Análisis por género

### 5.2.1 Pedidos: Estrategias directas e indirectas: mucha confianza, poca confianza y cero confianza

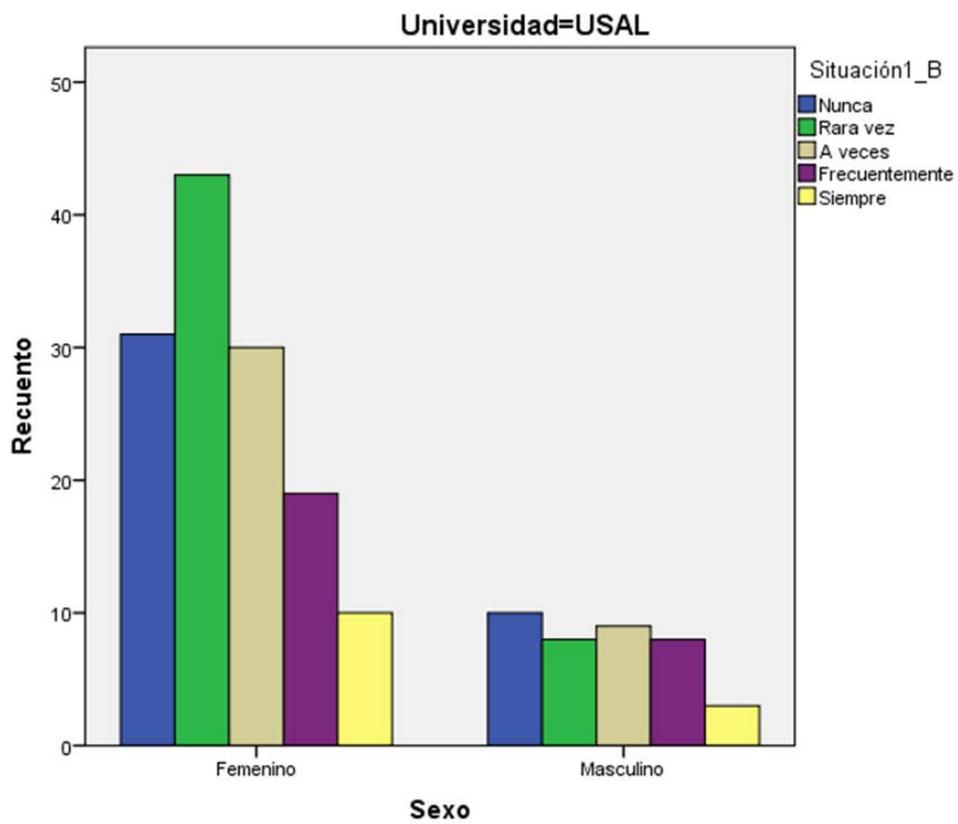
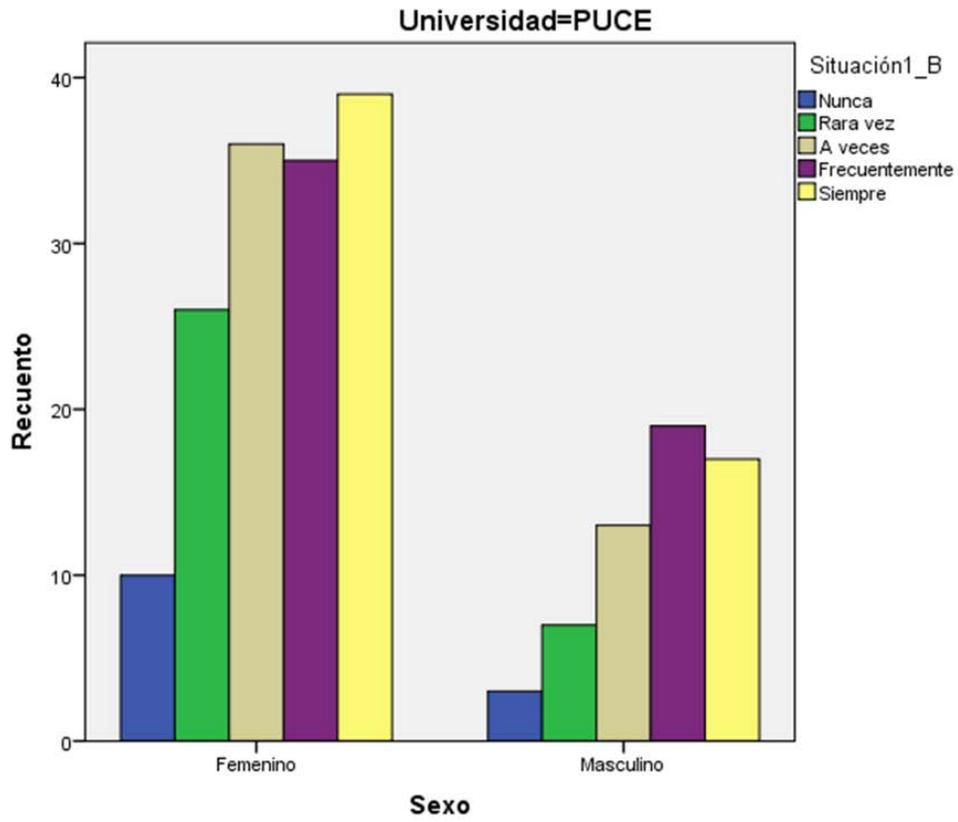
#### Situación 1A: Pedido indirecto, mucha confianza.





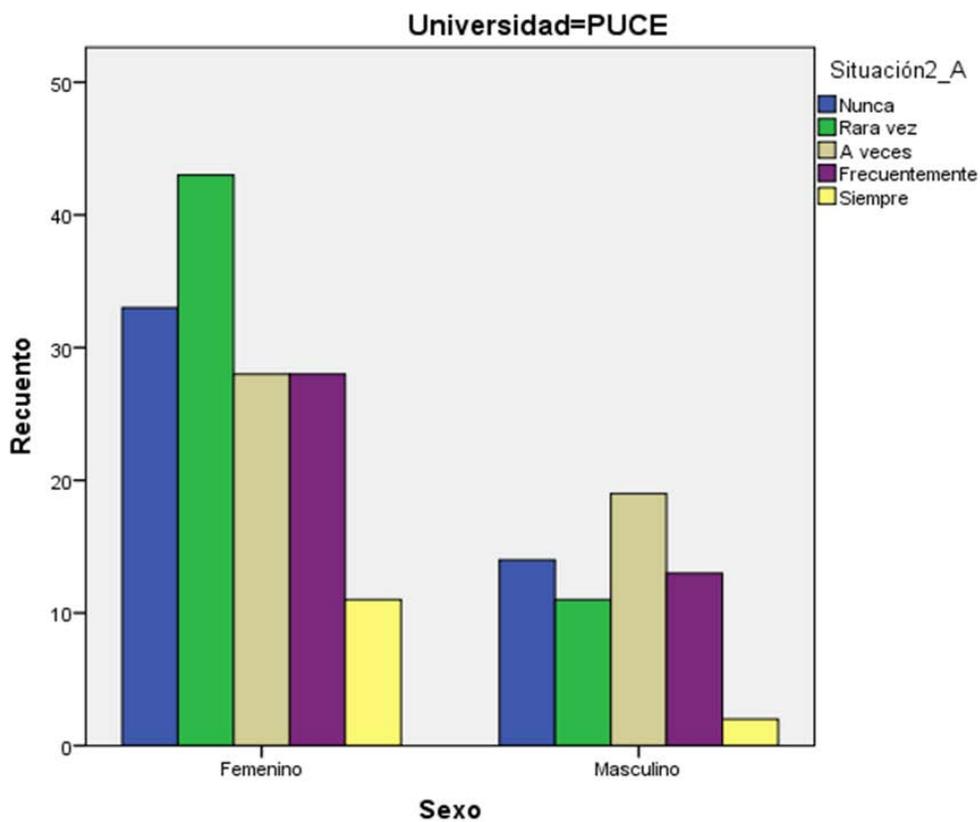
En esta situación, **¿qué tal si vemos *Trainspotting*?**, podemos ver que en Quito y Salamanca, hombres y mujeres se decantarían *frecuentemente* por esta posibilidad.

**Situación 1A: Pedido directo, mucha confianza.**

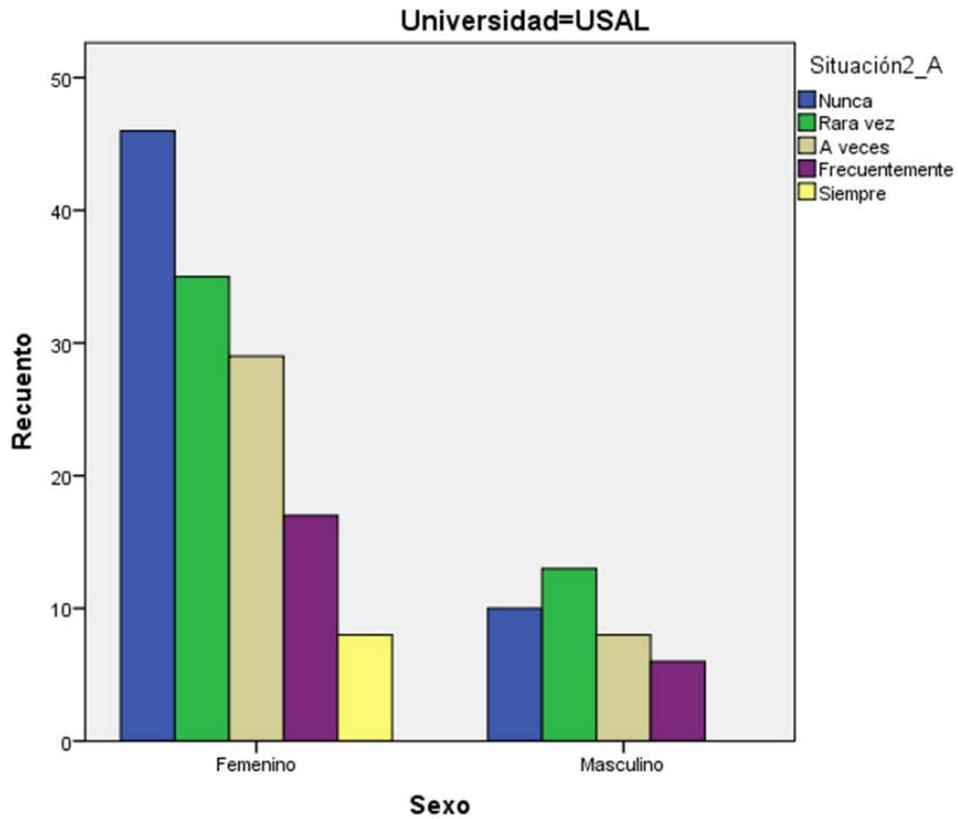


Sin embargo, en la estrategia directa: **Vamos a ver *Trainspotting*** observamos diferencias notables: en Quito, las mujeres se decantarían **siempre** por esa posibilidad, no así los hombres, quienes lo harían **frecuentemente**. En Salamanca, las mujeres lo harían **rara vez** y los hombres, **nunca**.

**Situación 2A: Declaración evasiva (directa) en situaciones de poca confianza.**

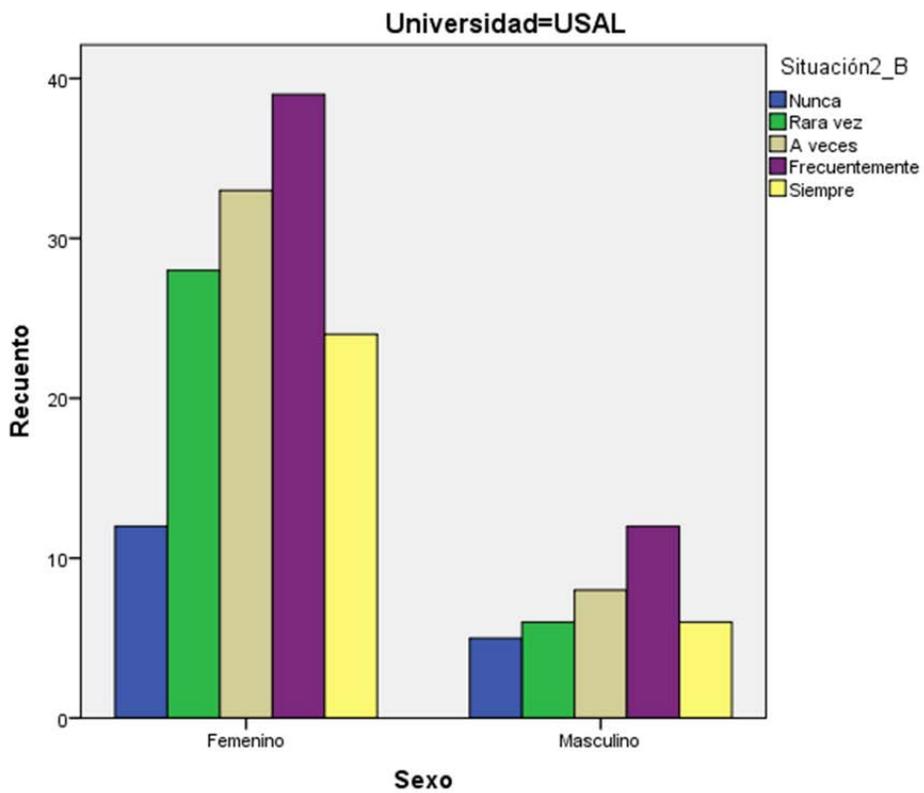
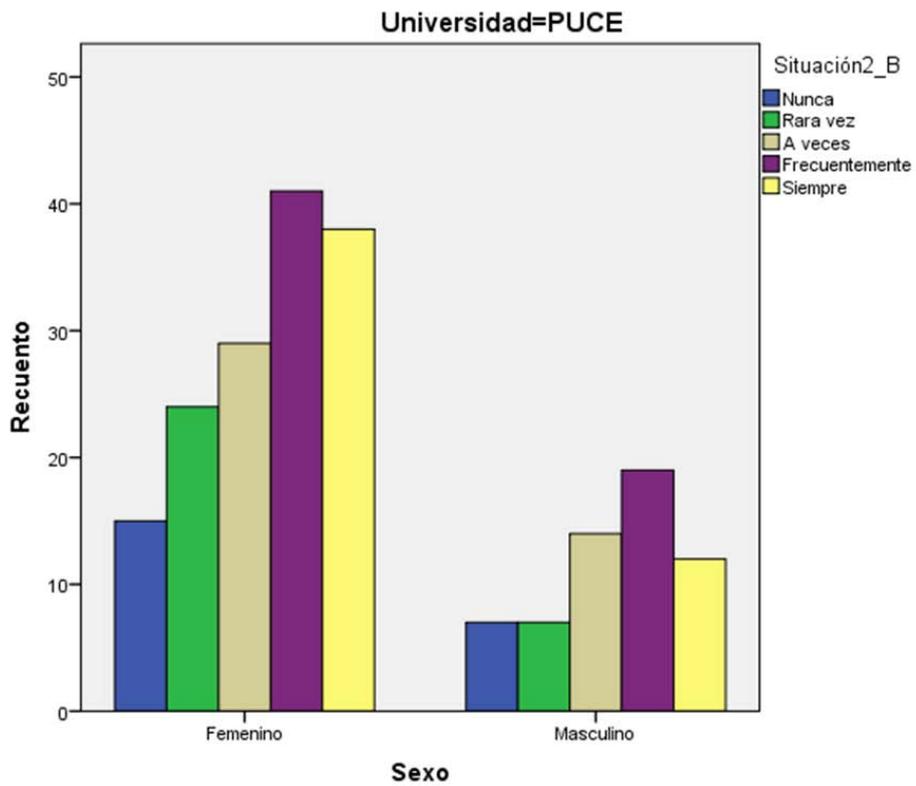


Como podemos observar, en Quito, mujeres y hombres tienen un comportamiento cercano en esta situación. Las mujeres **rara vez** harían un pedido usando esa estrategia, mientras los hombres, lo harían **a veces**.



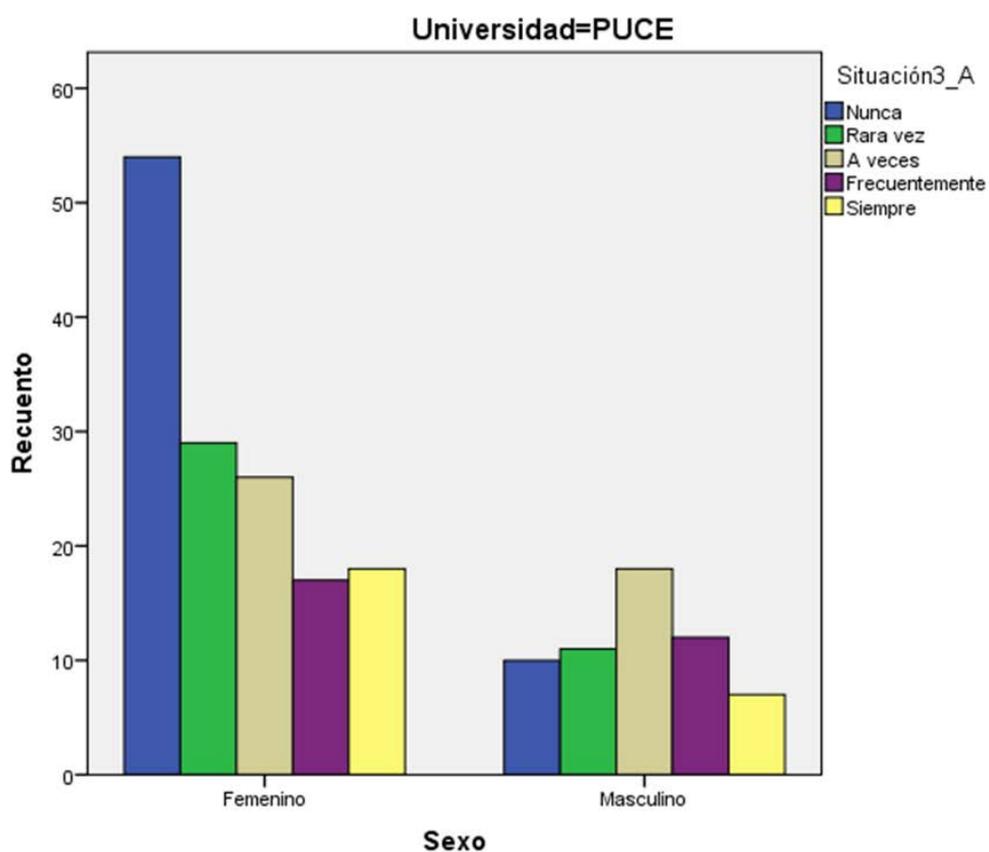
Nuevamente, el comportamiento femenino es desigual en Quito y Salamanca. En esta última ciudad, las mujeres **nunca** se decantarían por esta estrategia, pero los hombres lo harían **rara vez**, al igual que las mujeres en Quito.

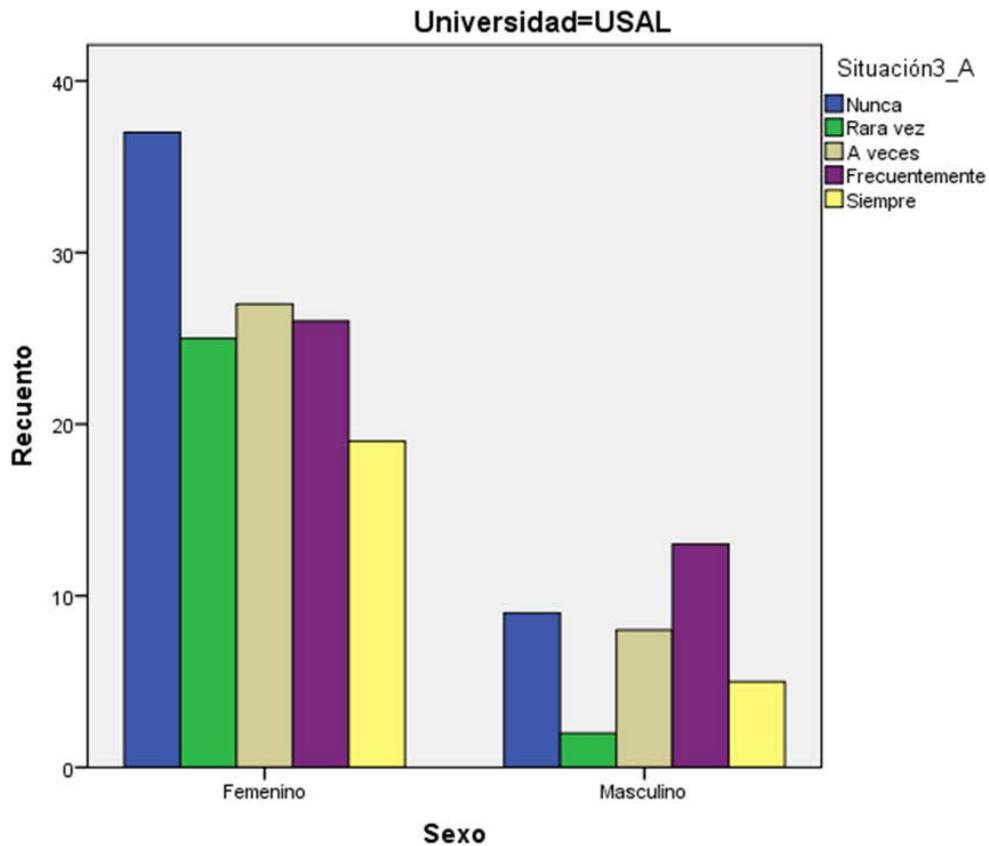
**Situación 2B: Estrategia indirecta convencional (pregunta consultante) en situación de poca confianza.**



En esta situación, hombres y mujeres, en ambas ciudades, usarían **frecuentemente** esta estrategia. Lo que, contrastado con la opción **a**, evidencia un comportamiento cortés en situaciones de poca confianza tanto en Quito como en Salamanca.

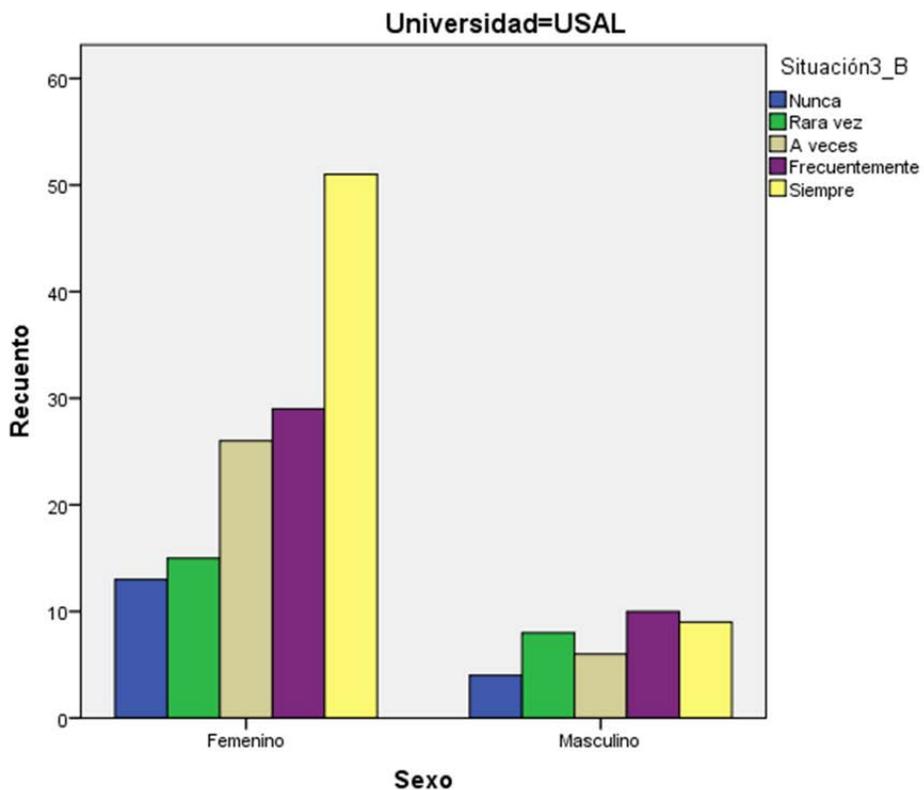
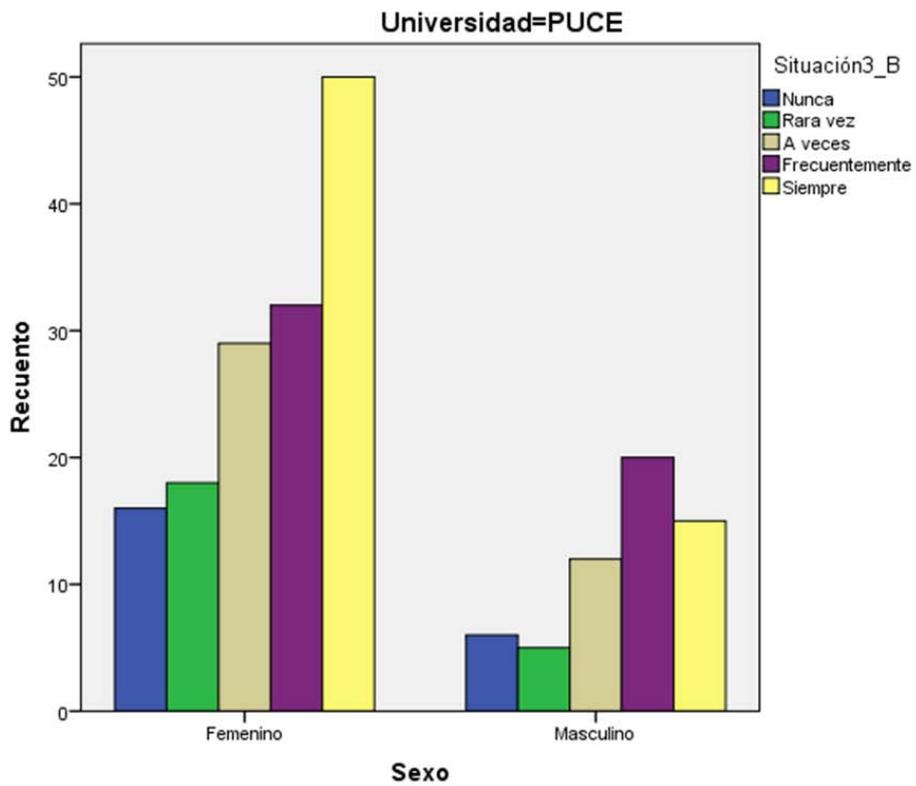
### Situación 3 A: Estrategia directa (imperativo) en situación de cero confianza.





Como se puede observar, las mujeres en Quito y Salamanca **nunca** usarían un imperativo en situaciones de cero confianza. Los hombres, en cambio, tienen un comportamiento diferente en las dos ciudades, así como respecto de sus contrapartes femeninas. En Salamanca, optan por **frecuentemente**, y en Quito, por **a veces**. Nos atreveríamos a decir que los hombres son más “confianzudos” que las mujeres, sobre todo, en España.

**Situación 3B: Estrategia indirecta convencional (pregunta consultante) en situaciones de cero confianza.**



Una vez más, el carácter menos directo de la mujer se hace evidente, en ambas ciudades, las mujeres usarían **siempre** una estrategia indirecta. Los hombres tienen el mismo comportamiento en Quito y Salamanca: **frecuentemente**, preferencia cercana a la femenina

En resumen, podemos decir que las mujeres, en general, prefieren estrategias indirectas. Decantándose por **frecuentemente** en situaciones de mucha y poca confianza y por **siempre** en situaciones de cero confianza.

El comportamiento, por género, no obstante, presenta una pequeña variación cuando se trata de estrategias directas, según el grado de confianza. Es así que cuando hay mucha confianza, las mujeres de Quito usan siempre esta estrategia, mientras las de Salamanca rara vez. Cuando la confianza es menor, la frecuencia es rara vez y nunca, para Quito y Salamanca respectivamente. Sin embargo, cuando no existe confianza, todas las mujeres coinciden en nunca usar esta estrategia.

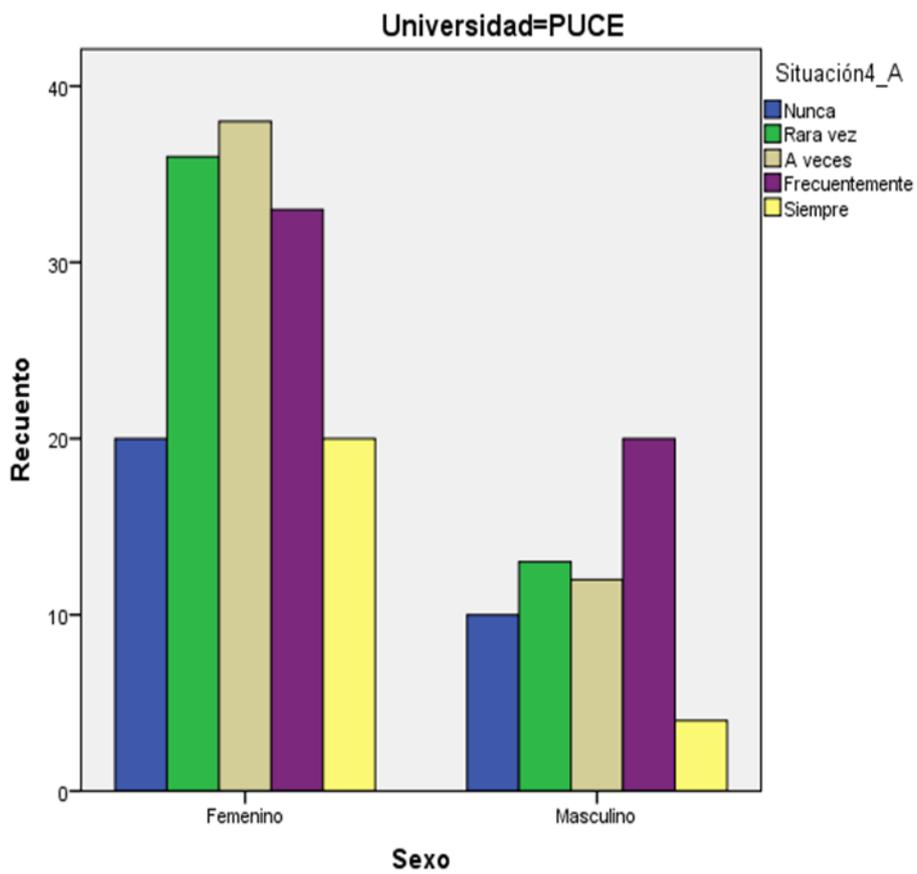
En cuanto a estrategias indirectas, los hombres en Quito y Salamanca tienen respuestas parecidas. Por ejemplo, en las situaciones 1 y 3, de mayor y cero confianza respectivamente, se decantan por **frecuentemente**, mientras que en la situación 2, de poca confianza, en Quito optan por **a veces**, y en Salamanca por **rara vez**.

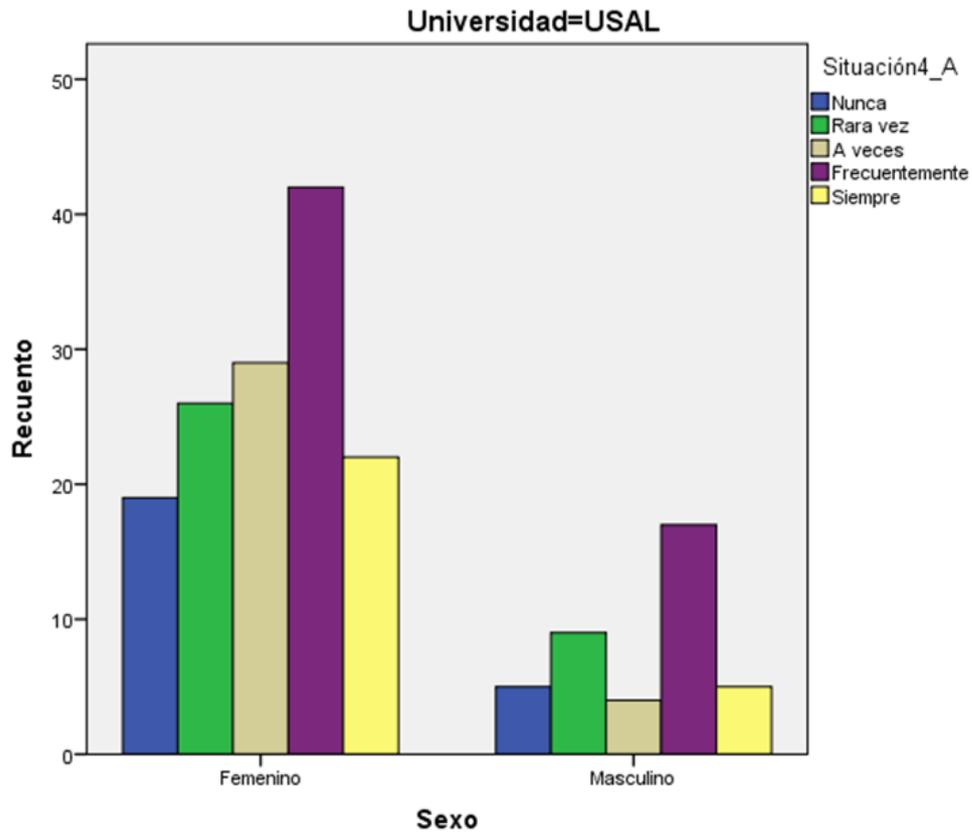
Sin embargo, cuando se trata de estrategias directas, los hombres de ambas ciudades muestran comportamientos diferentes. En la situación 1, de mucha confianza, mientras en Quito se decantan por **frecuentemente**, en Salamanca, optan por **nunca**. En la situación 2, de poca confianza, los quiteños usarían **a veces** la estrategia directa, y los salmantinos **rara vez**. En la situación 3 sus frecuencias van en una misma dirección, pues cuando no hay confianza, los hombres de Quito **a veces** son directos, y los de Salamanca lo son **frecuentemente**.

En resumen, como en el caso de las mujeres, los hombres también tienen una postura parecida al emplear la estrategia indirecta, con una pequeña diferencia de frecuencia en una situación de poca confianza.

**Pedidos: estrategias indirectas convencionales y no convencionales.**

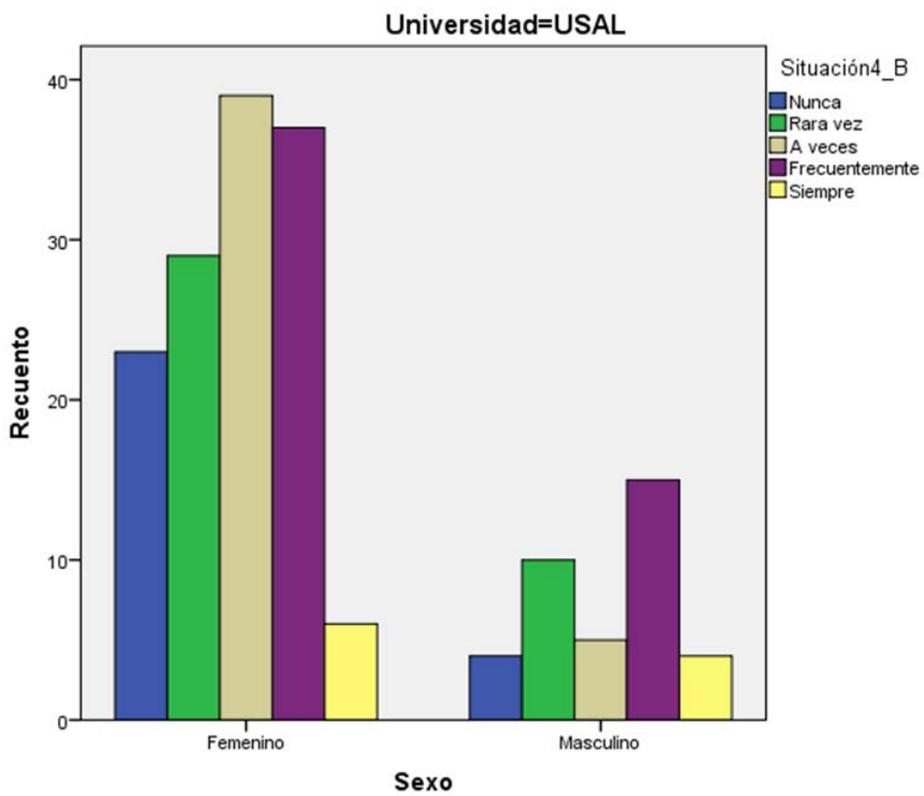
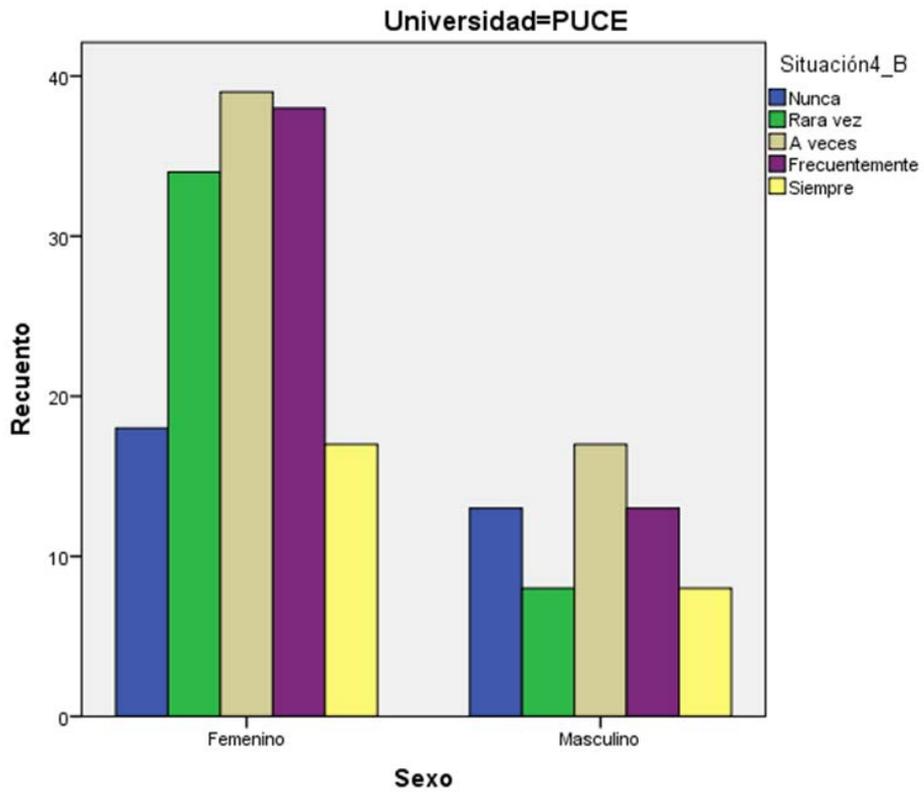
**Situación 4A: Pregunta consultante en situación de mucha confianza.**





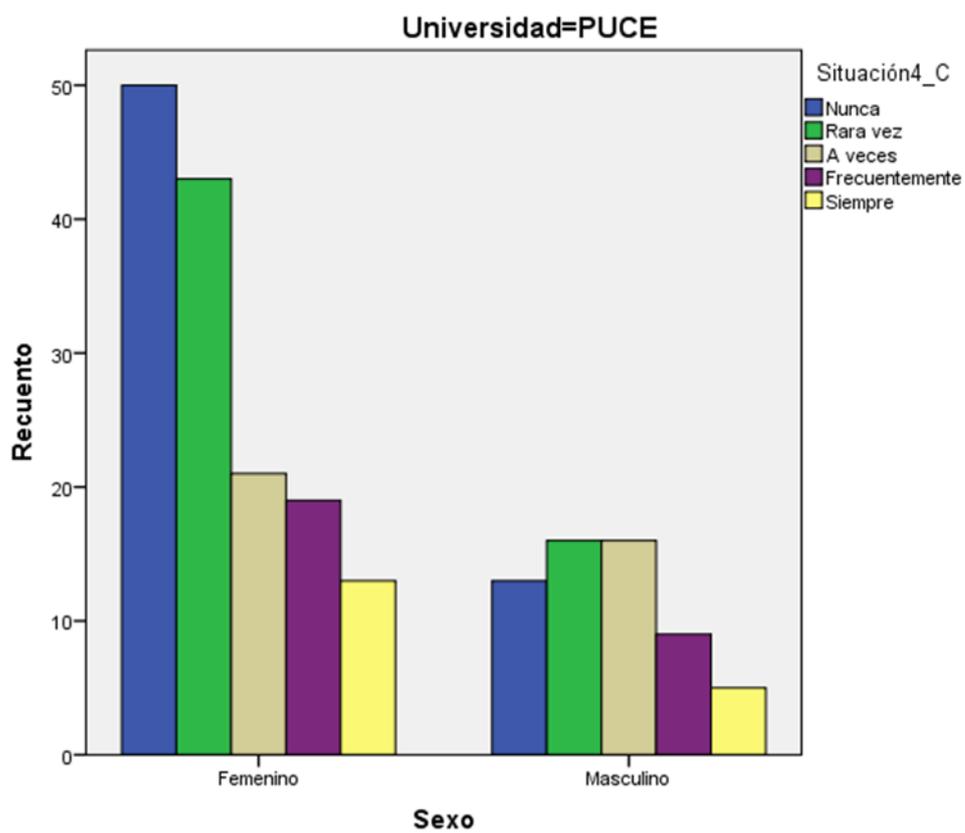
En la situación 4A, de mucha confianza, los hombres, en ambas ciudades, y las mujeres en Salamanca, dicen que usarían esta opción **frecuentemente**. No así, en el caso de las mujeres en Quito, quienes la usarían **a veces**.

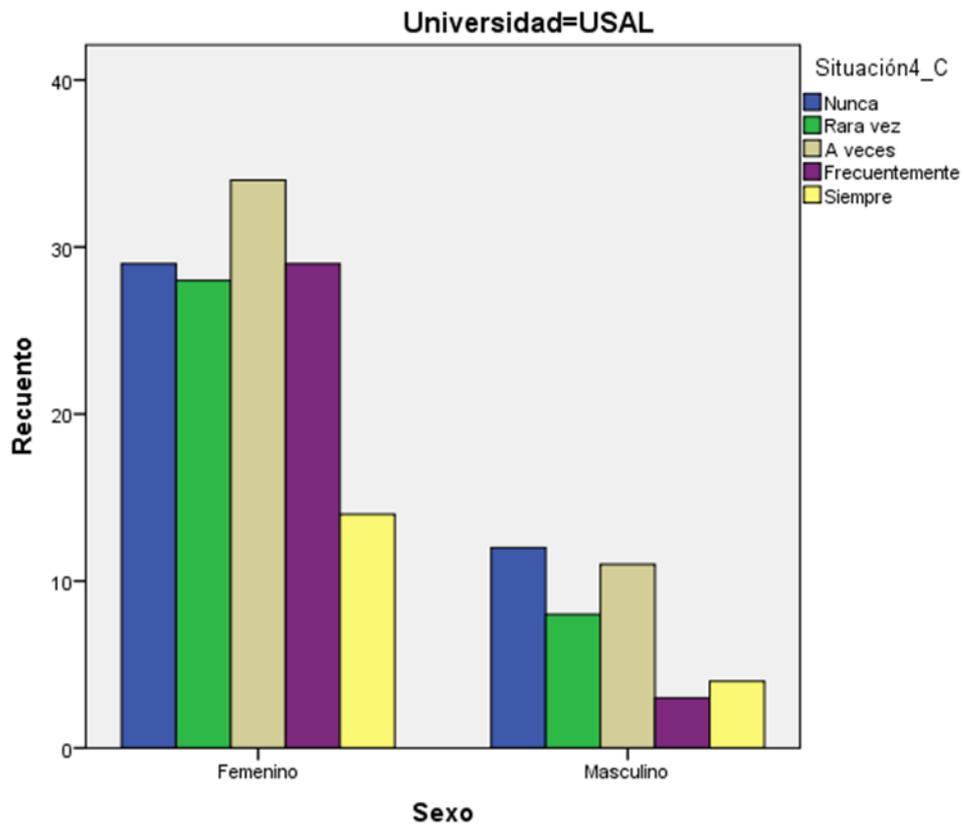
**Situación 4B: Sugerencia en situación de mucha confianza.**



En esta situación, todos, excepto los hombres en Salamanca – quienes usarían **frecuentemente** – coinciden en que **a veces** usarían esta estrategia.

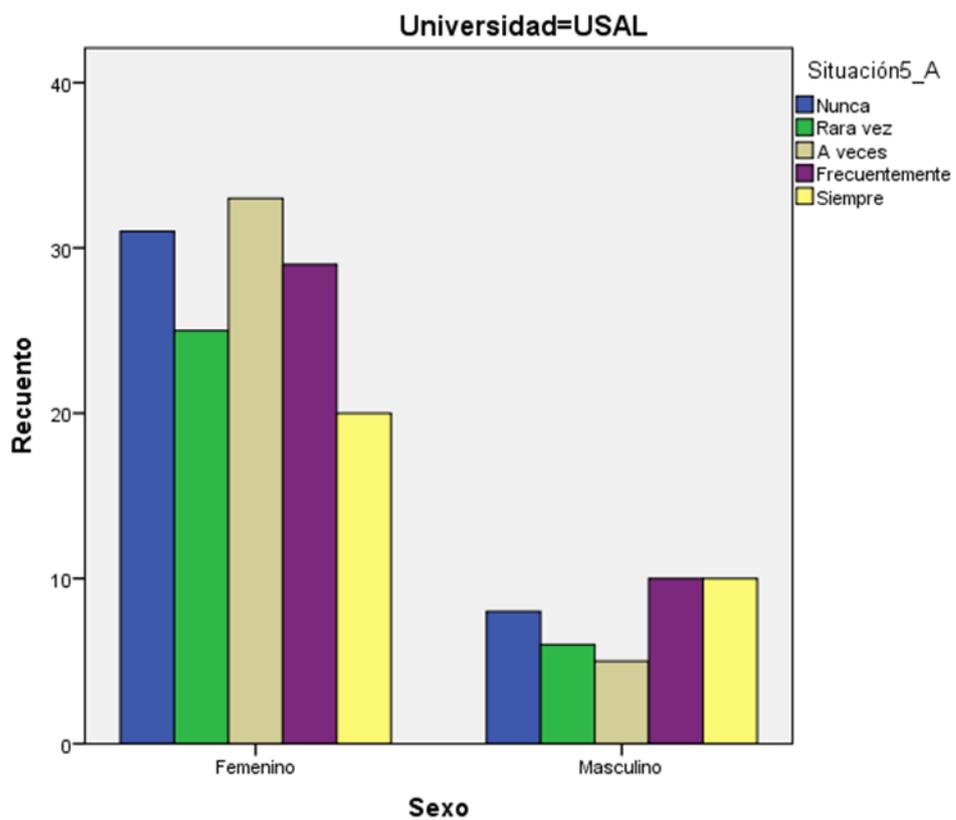
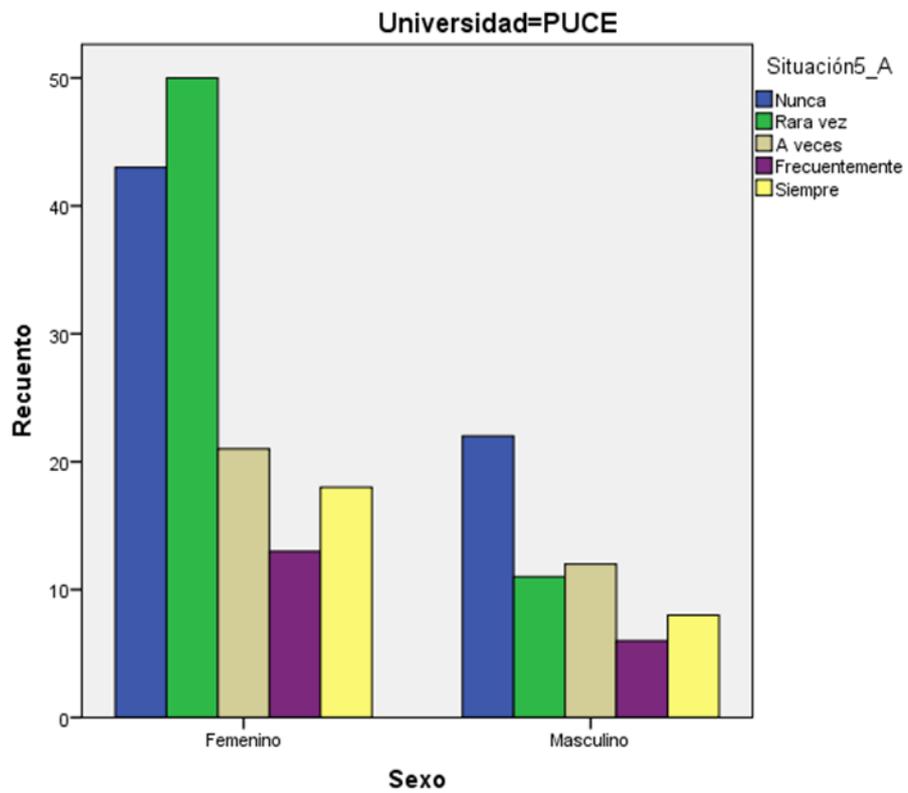
**Situación 4C: Insinuación en situación de mucha confianza.**





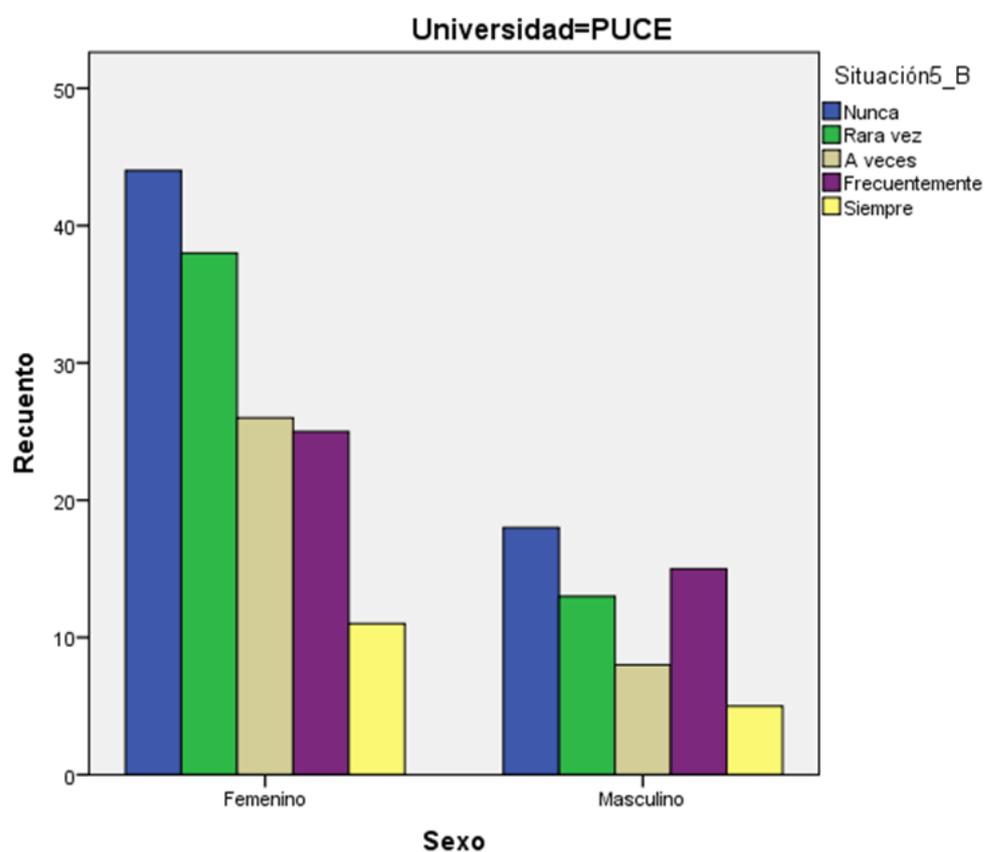
En este caso, se puede observar que las mujeres en Quito y los hombres en Salamanca coinciden al momento de expresar un pedido mediante una insinuación, **nunca** usarían esta estrategia. Asimismo, las mujeres en Salamanca y los hombres en Quito muestran un comportamiento similar, ambos grupos lo harían **a veces** o **rara vez**.

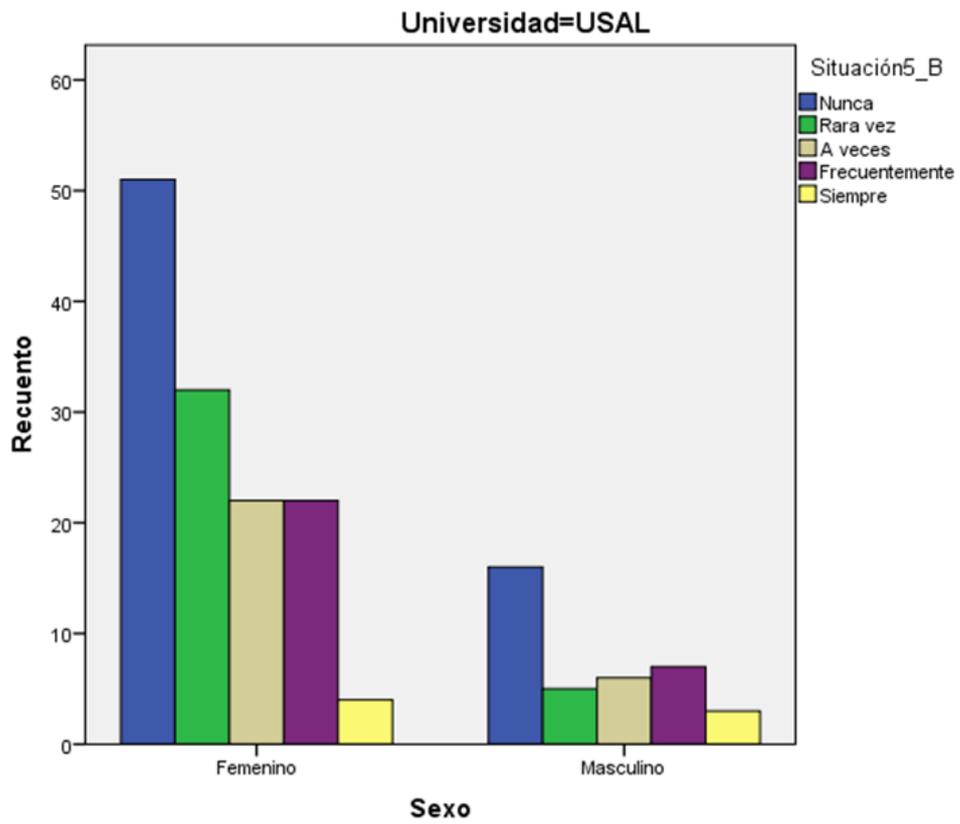
**Situación 5A: Insinuación en situación de poca confianza.**



En esta situación, como se puede ver, hombres y mujeres, en las dos ciudades, tienen un comportamiento diferente, pero cercano. Las mujeres en Quito se decantan por **rara vez**; en Salamanca, por **a veces**. En el caso de los hombres, en Quito, el promedio es **nunca**, mientras que en Salamanca hay un empate entre **frecuentemente** y **siempre**.

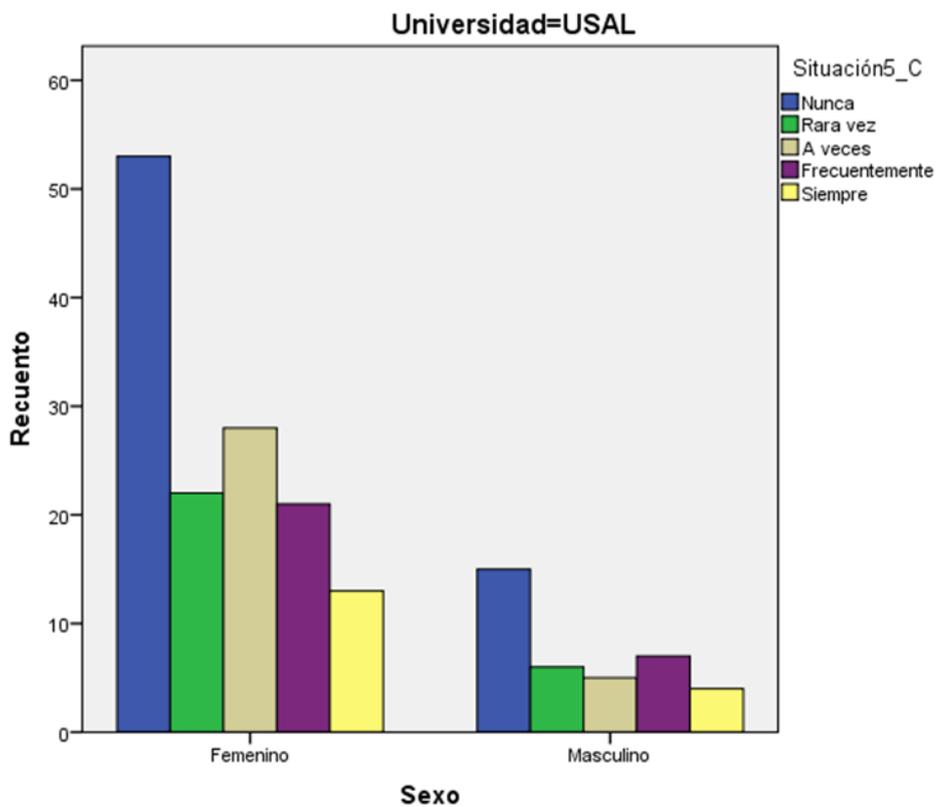
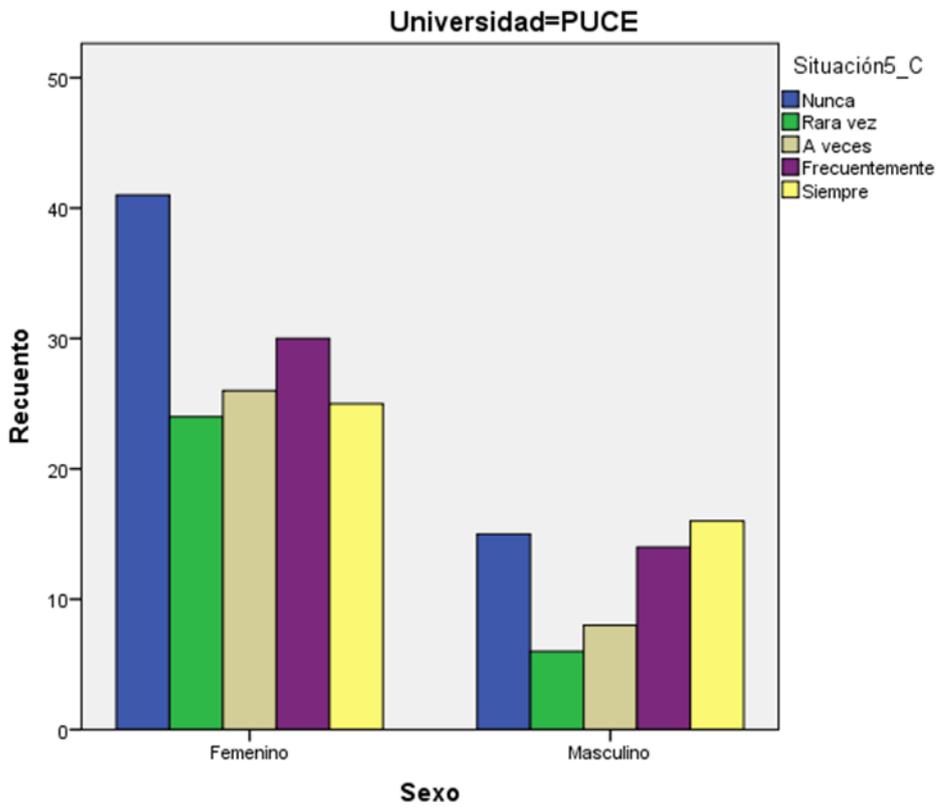
Situación 5B: Pregunta consultante en situación de poca confianza.





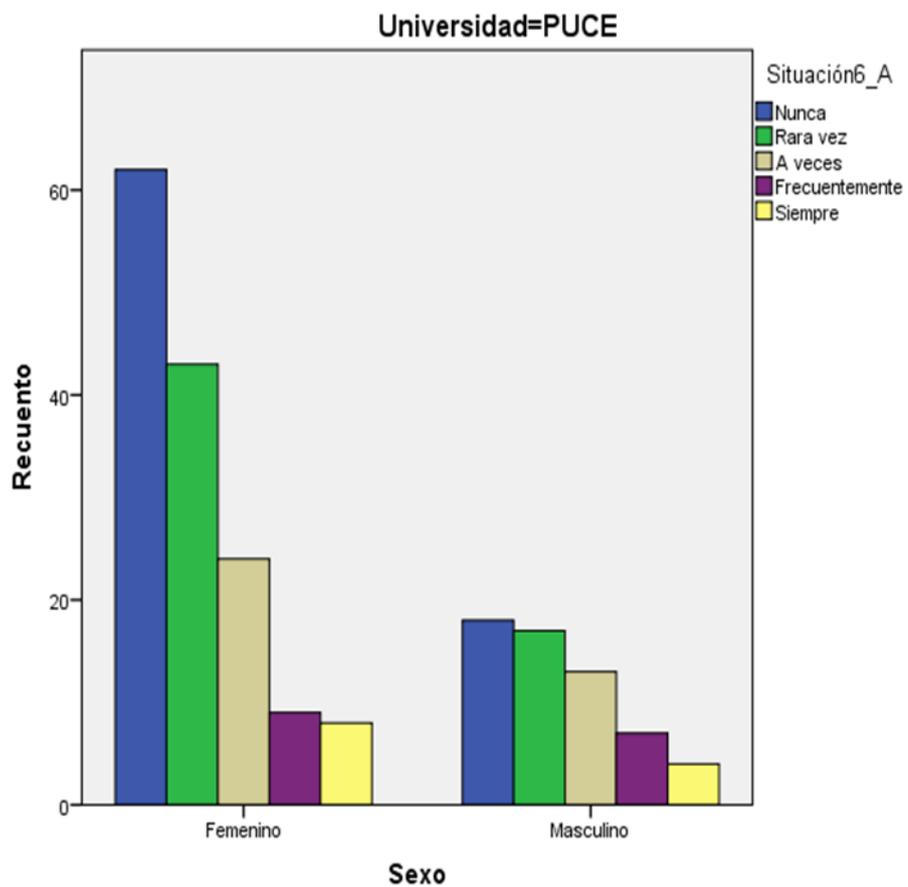
Nadie usaría esta estrategia en ninguno de los dos lugares. Hay total unanimidad.

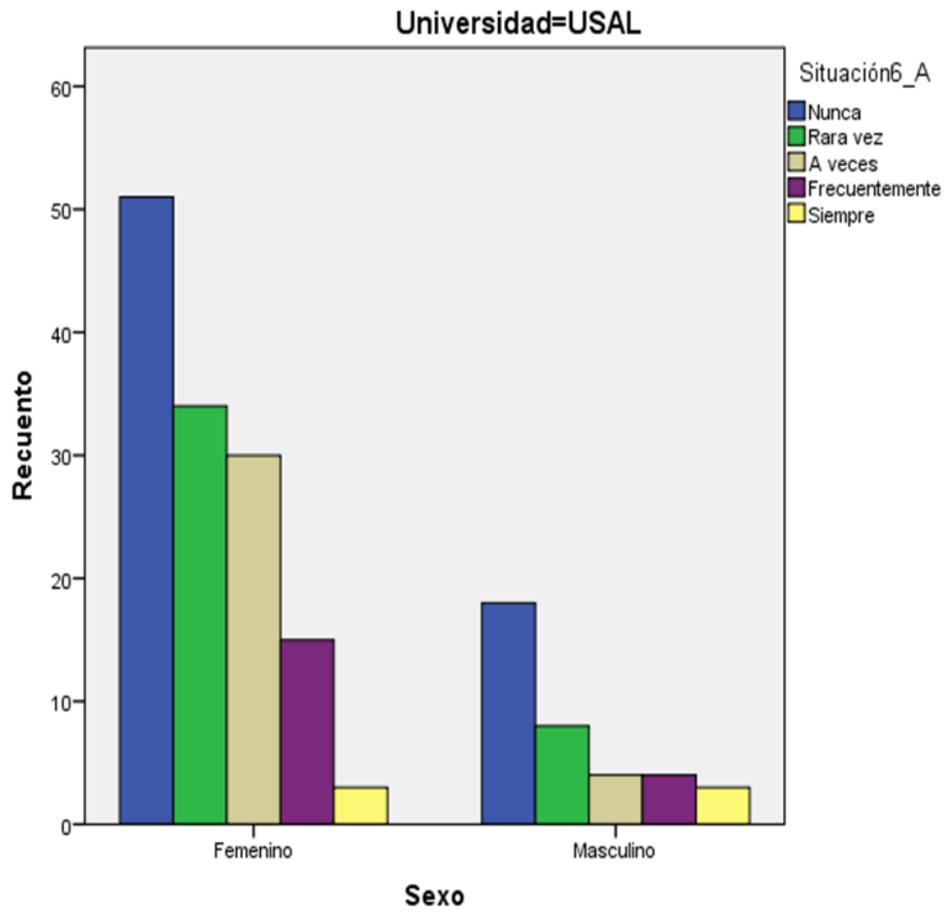
**Situación 5C: Ausencia de pedido + sacrificio en situación de poca confianza.**



Al igual que en el caso anterior, 5B, nadie usaría esta estrategia, a excepción de los hombres en Quito, donde se observa un empate entre nunca y siempre.

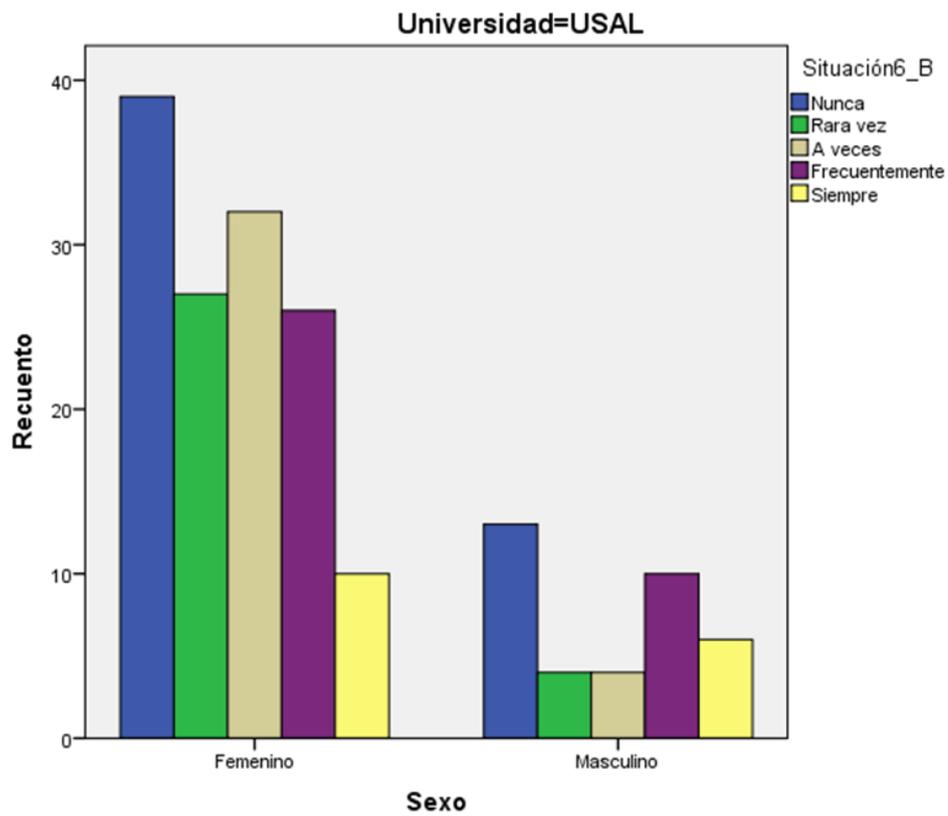
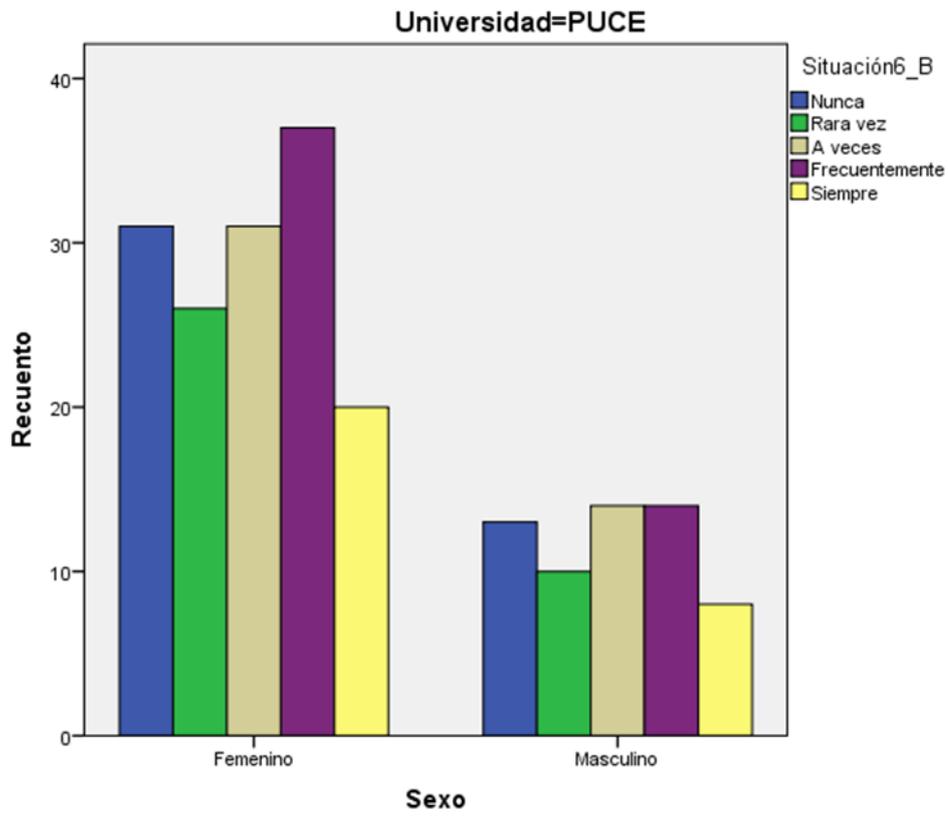
**Situación 6A: Pregunta consultante en situación de cero confianza.**





Una vez más, se observa un comportamiento afín en todos los grupos, la frecuencia predominante en mujeres y hombres es **nunca**.

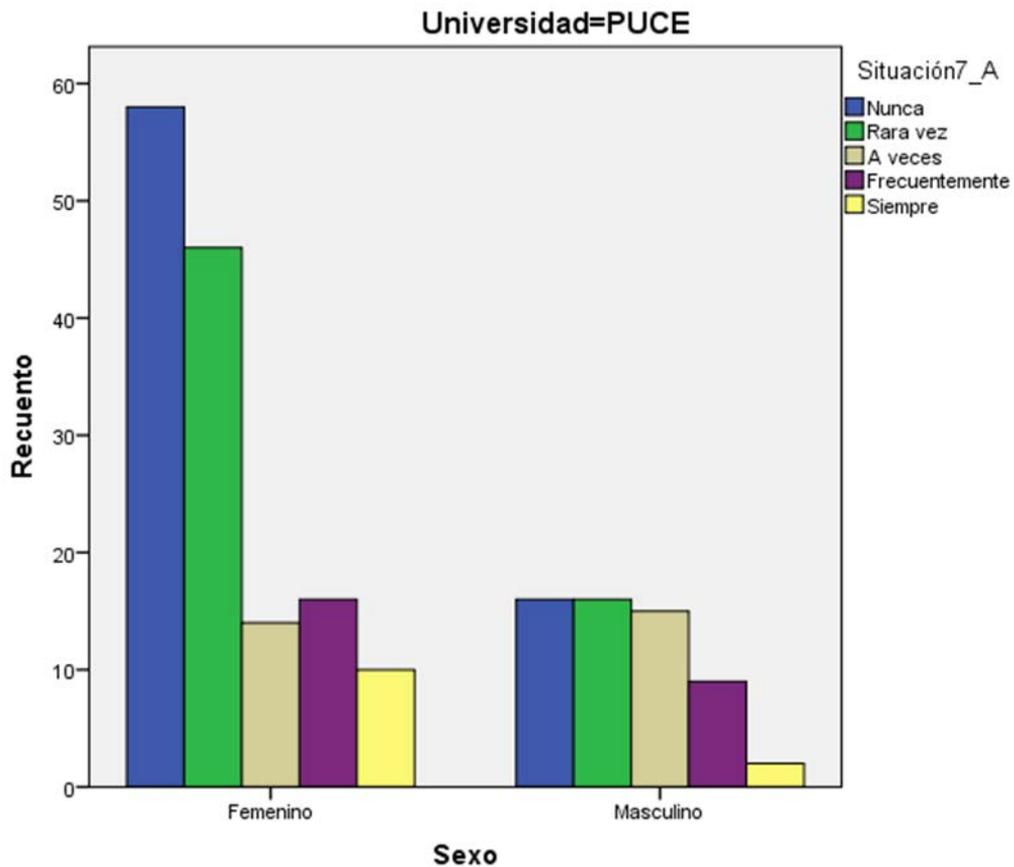
**Situación 6B: Insinuación en situación de cero confianza.**

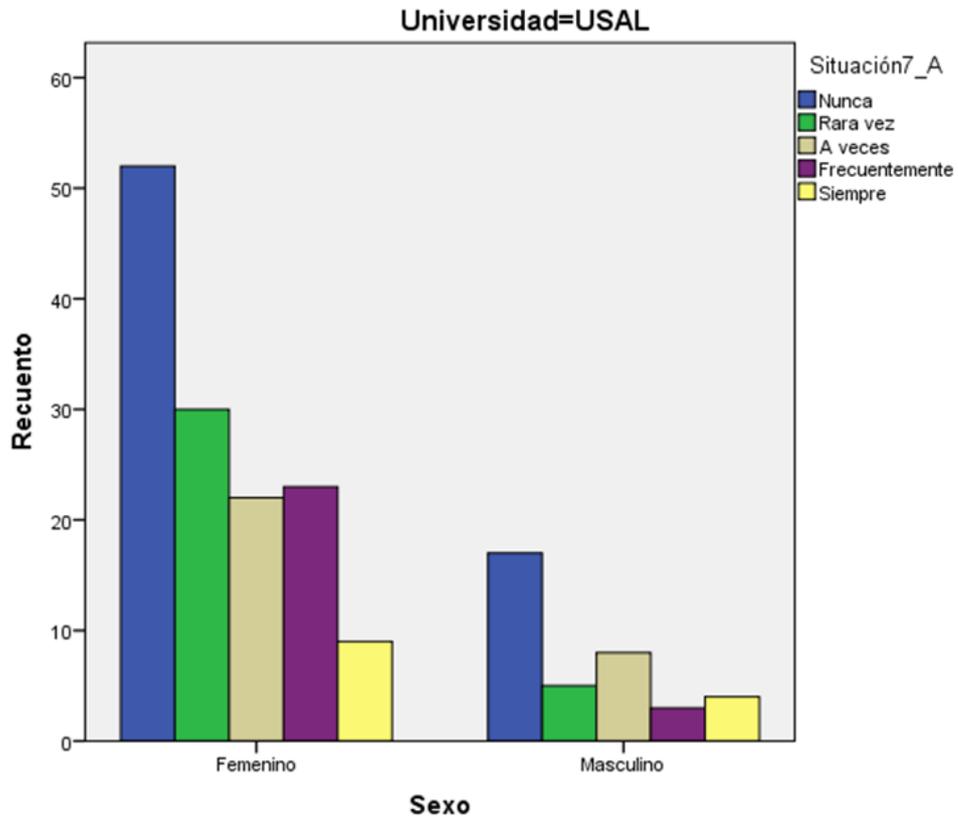


Aquí, se puede observar un comportamiento antagónico en Quito, si bien la mayoría de mujeres se decantaría **frecuentemente** por esta estrategia, es también visible que un número importante no lo haría **nunca**, y otras lo harían **a veces**. Asimismo, los hombres no se decantan por una sola opción, hay un empate entre **frecuentemente y a veces** seguidos muy de cerca por **nunca**. En cambio, en Salamanca, la preferencia es muy clara, hombres y mujeres **nunca** optarían por esta elección.

**Pedidos: directas**

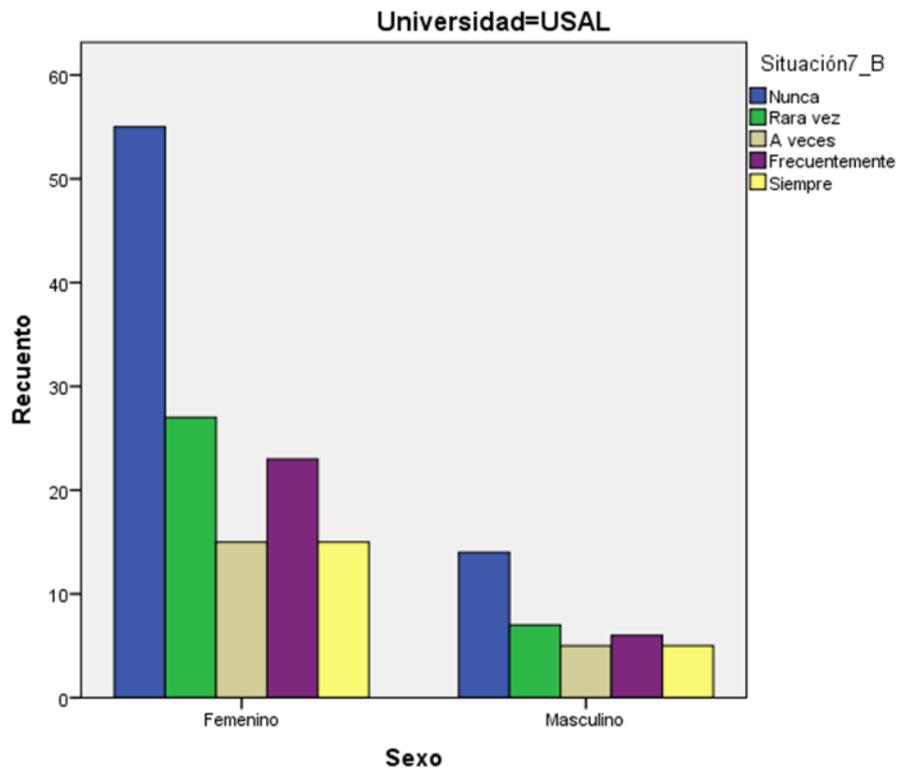
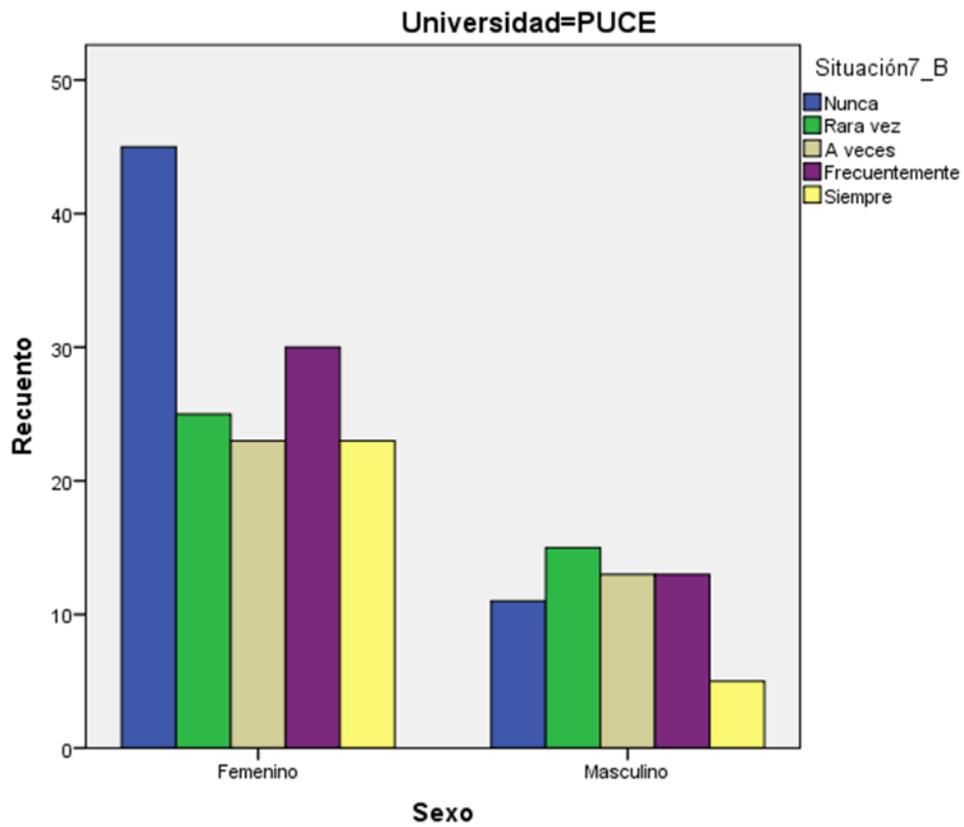
**Situación 7A: Imperativo en situación de mucha confianza.**





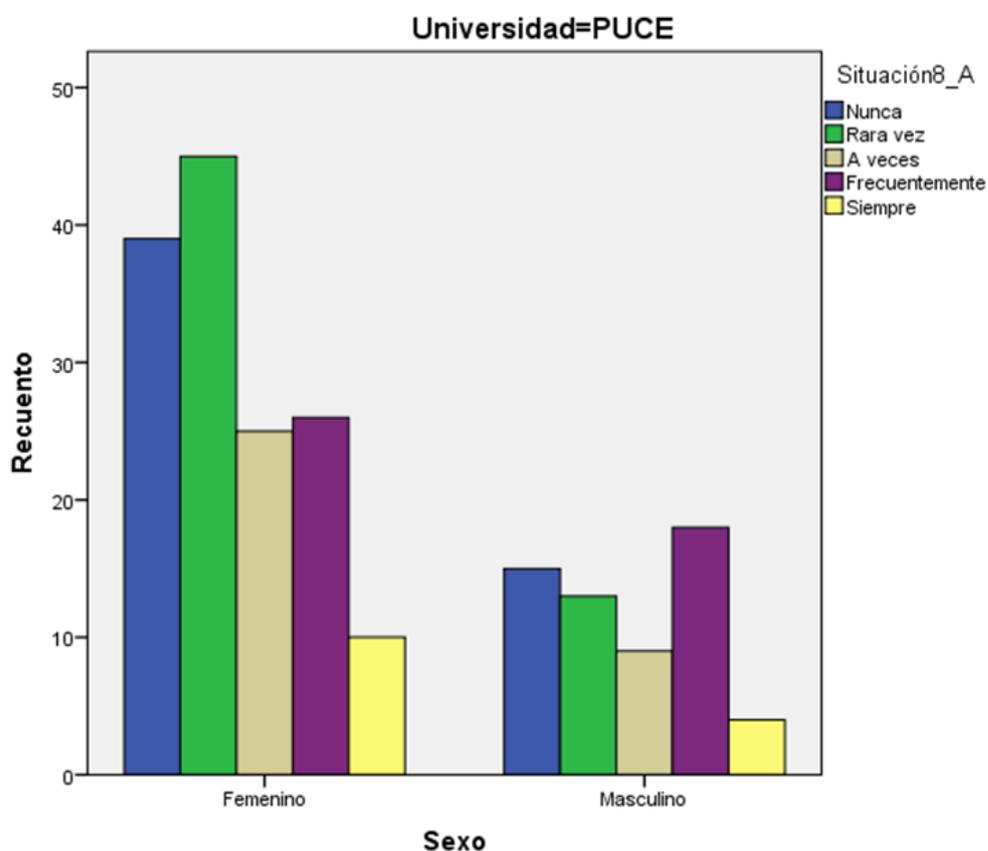
Ni en Quito ni en Salamanca, ni hombres ni mujeres, pedirían dinero a sus padres de una manera directa. Sin embargo, en Quito, algunos hombres lo harían **rara vez**.

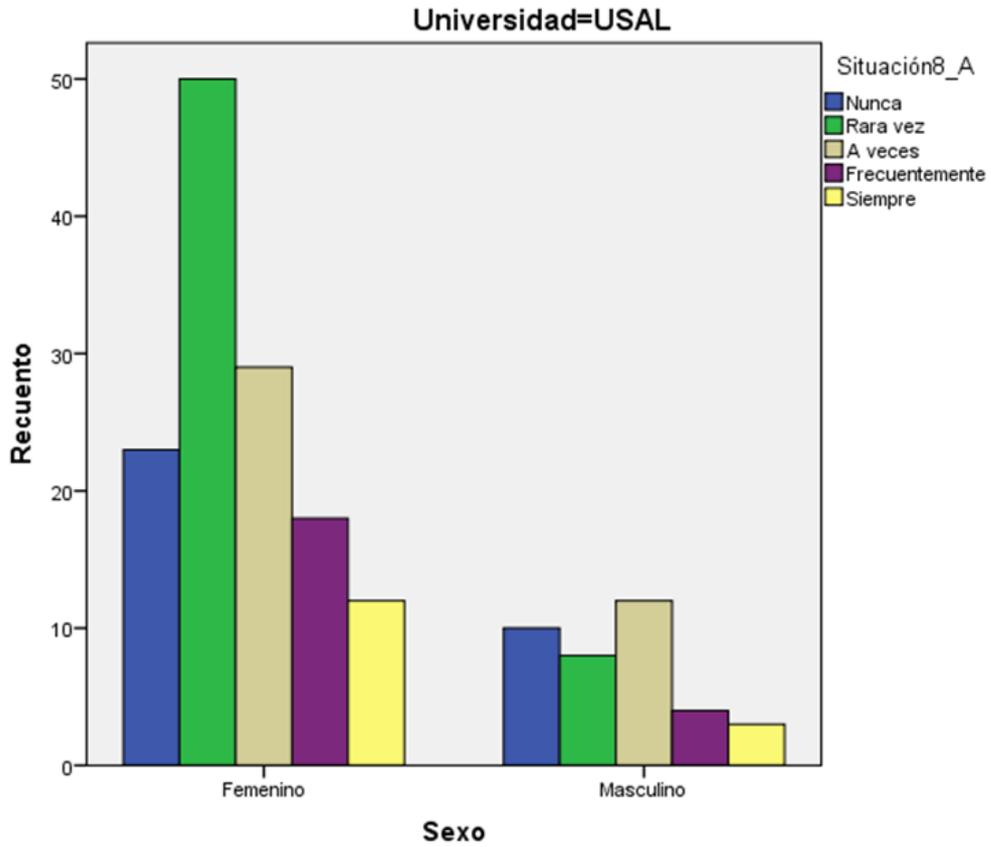
**Situación 7B: Pedido con expresión de necesidad en situación de mucha confianza.**



Al igual que en la situación anterior, unánimemente, ninguno de los grupos usaría esta estrategia. Sin embargo, la mayoría de los hombres en Quito lo haría **rara vez**. No deja de ser curioso que en situaciones de mucha confianza no se usen estrategias directas. Esto nos hace pensar dos cosas: la primera, cuando pedimos dinero, preferiríamos una estrategia indirecta; la segunda, que la forma como se han planteado los enunciados podría parecerles extraño a los encuestados.

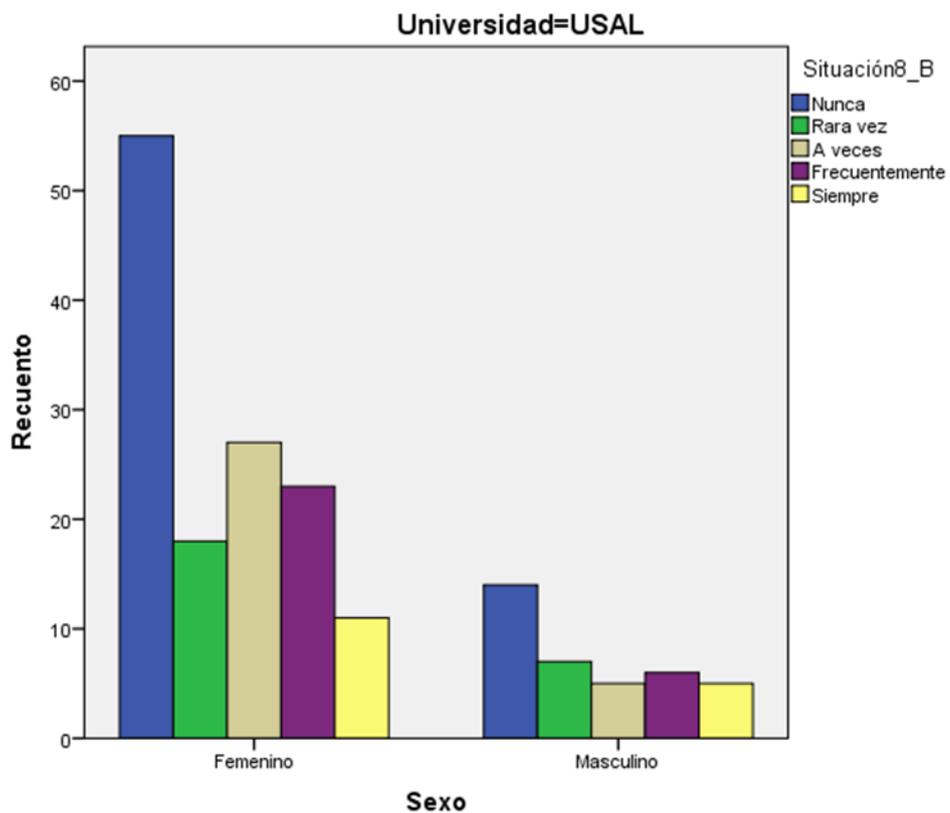
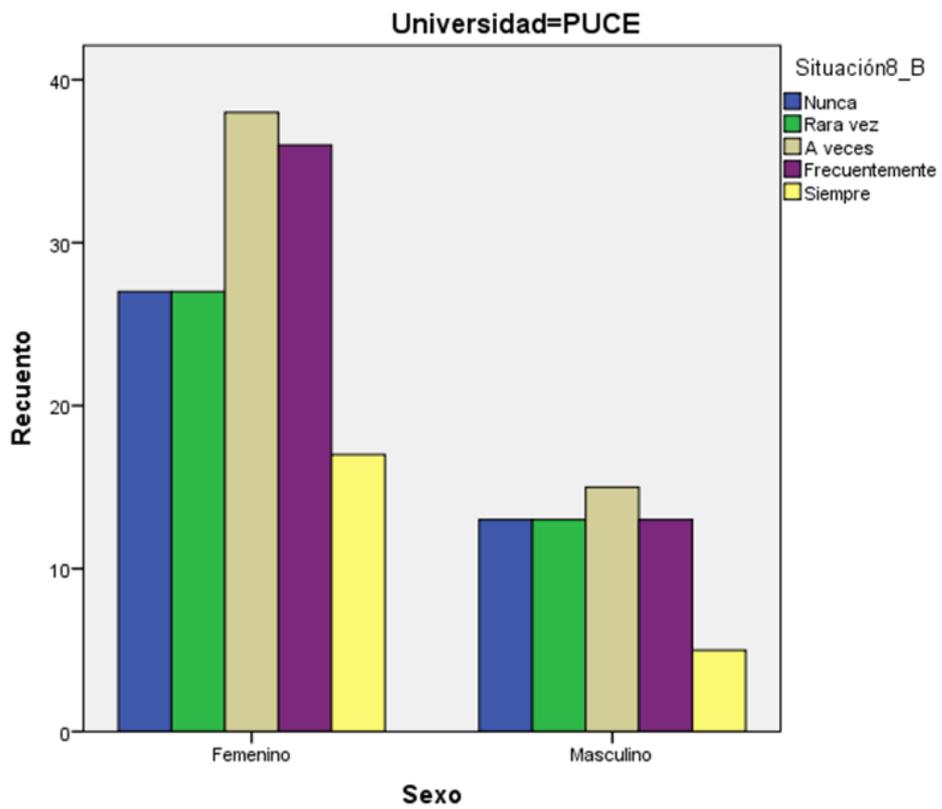
**Situación 8A: Imperativo en situación de poca confianza.**





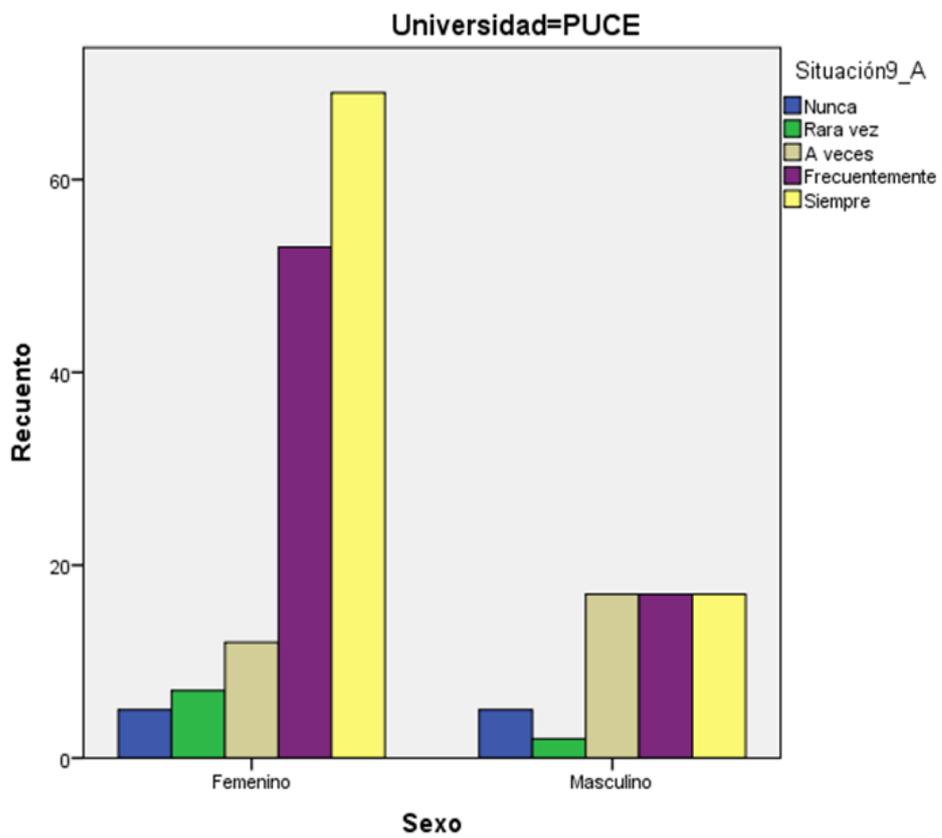
En esta situación, podemos ver que las mujeres coinciden en que **rara vez** usarían esta estrategia. No así los hombres, que en Quito la usarían **frecuentemente**, y en Salamanca, **a veces**.

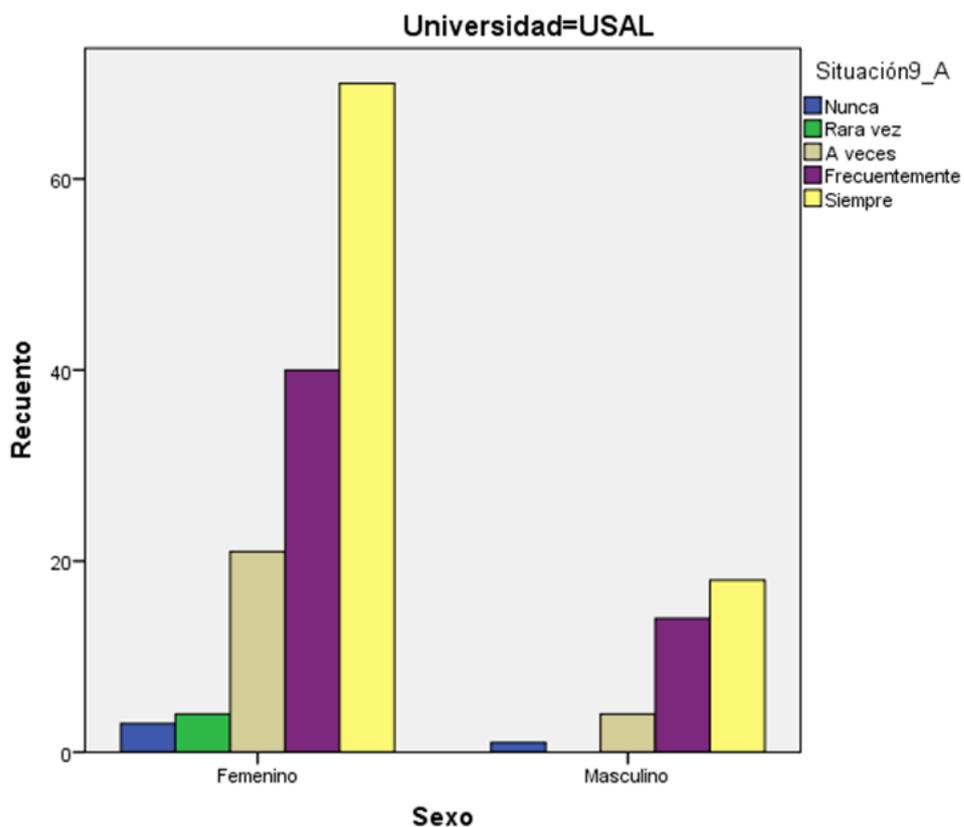
## Situación 8B: Declaración de necesidad en situación de poca confianza



En este caso, a diferencia del anterior, podemos ver que hombres y mujeres se comportan igual en sus ciudades. En Quito, ambos sectores, se decantan por **rara vez** y **frecuentemente**; mientras que en Salamanca, no la usarían **nunca**.

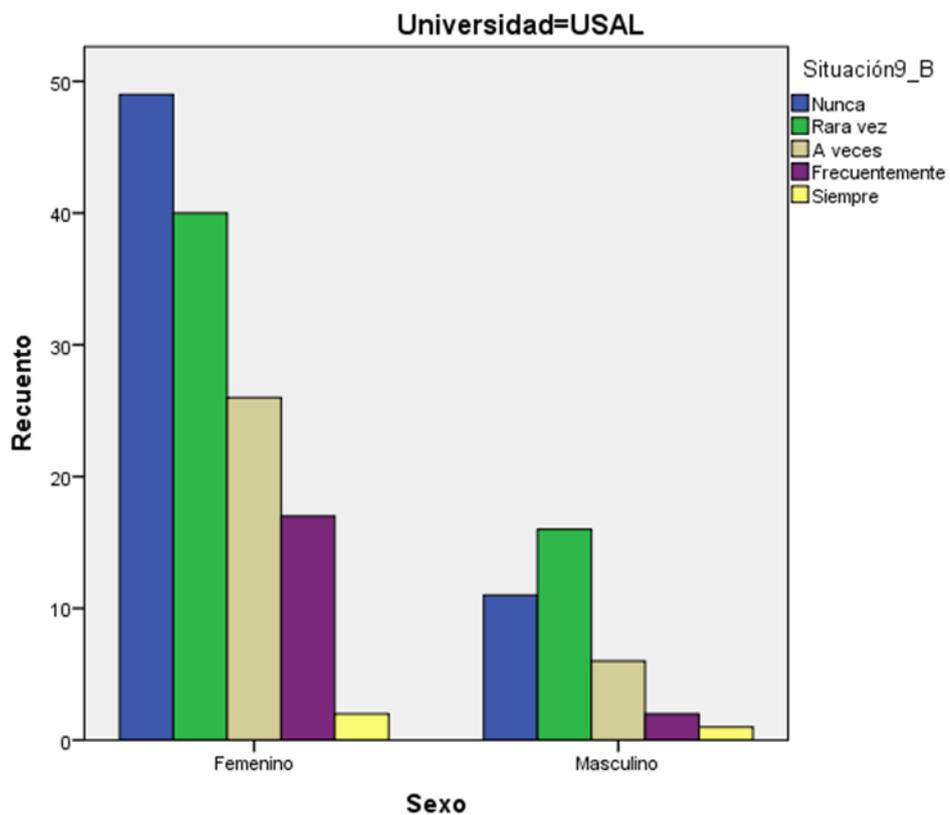
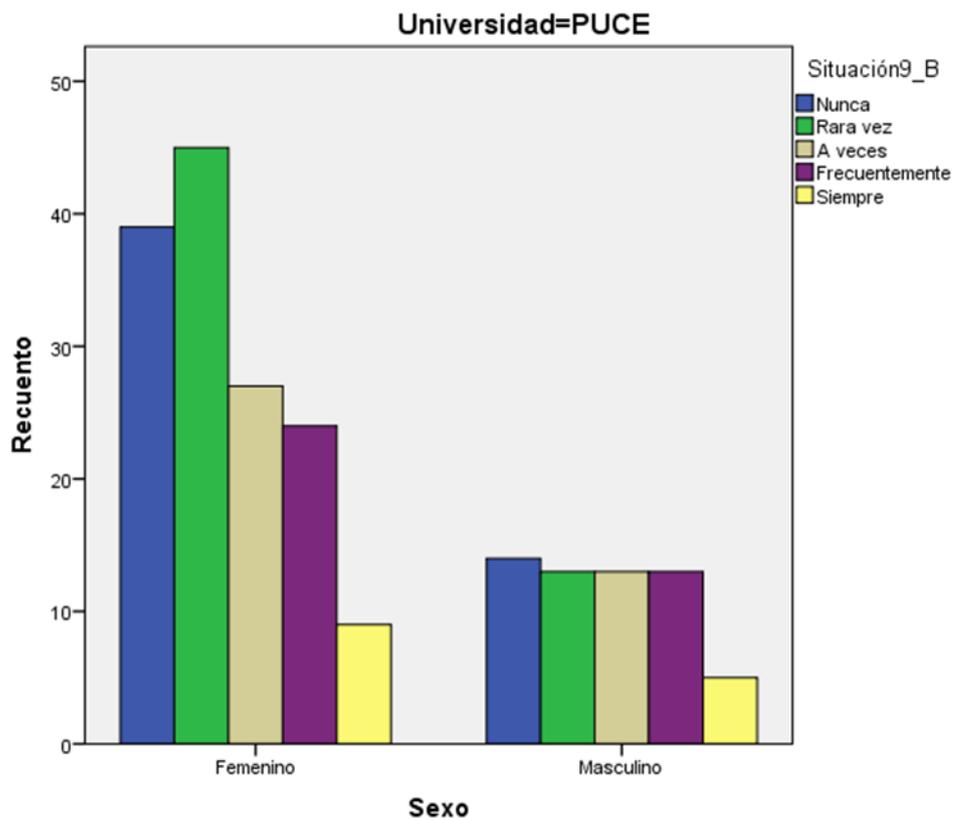
**Situación 9A: Declaración evasiva en situación de cero confianza.**





En esta situación, **a**, la frecuencia predominante en todas las mujeres es **siempre**. Los hombres en Salamanca optan por la misma frecuencia, no así en Quito, donde hay un triple empate entre **siempre**, **frecuentemente** y **a veces**. En la opción **b**, en cambio, se observan diferencias: en Quito, las mujeres optan por **rara vez** y en Salamanca, por **nunca**. Los hombres tampoco coinciden, en Quito se decantan por **nunca** (igual que las mujeres en Salamanca), y en Salamanca, por **rara vez** (igual que las mujeres en Quito). Este comportamiento no nos deja indiferentes.

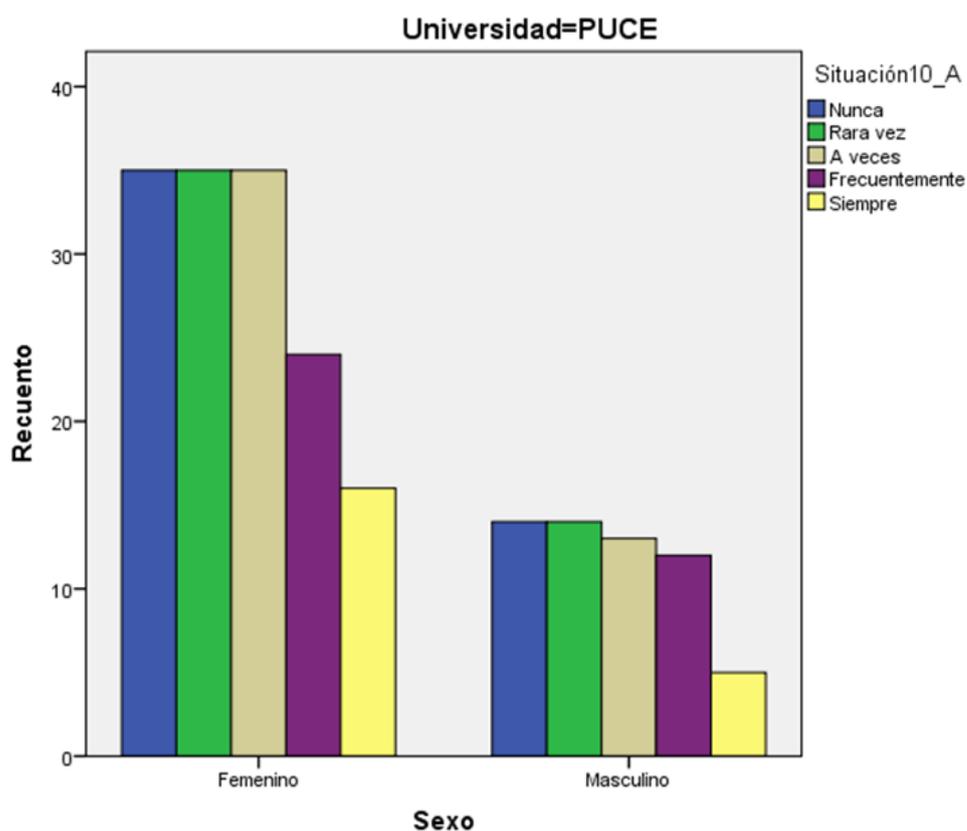
**Situación 9B: Declaración de deseo en situación de cero confianza.**

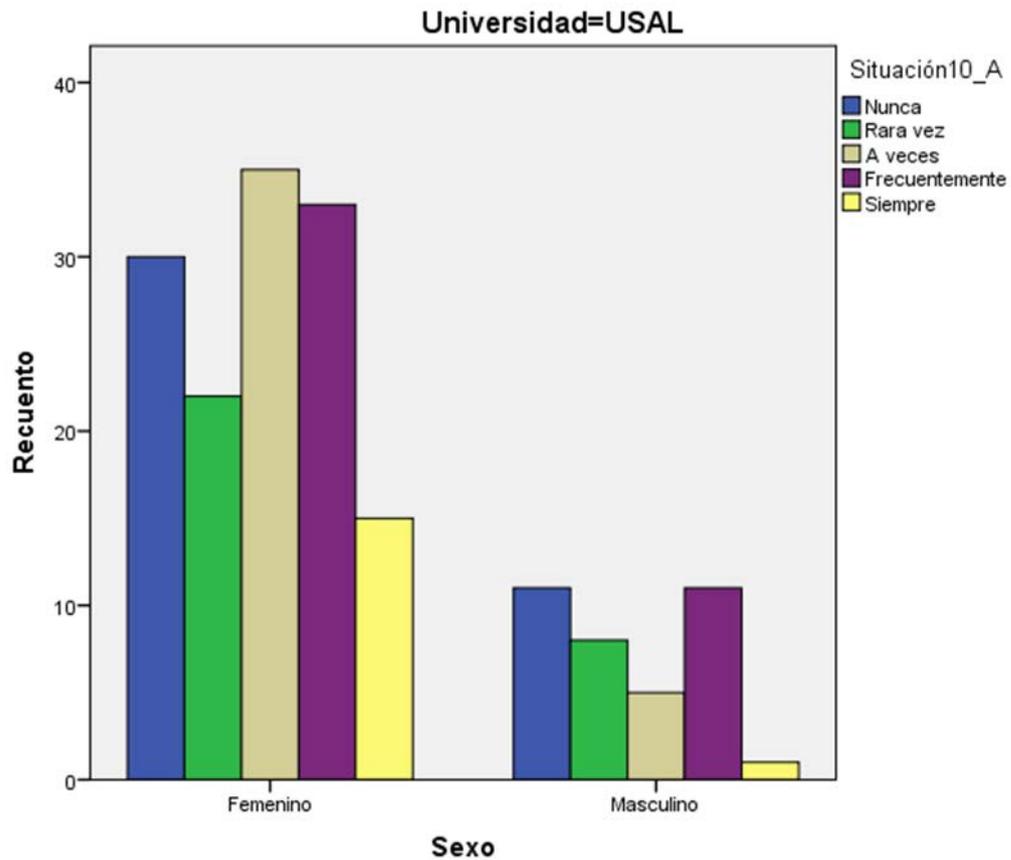


En resumen, para pedidos mediante estrategia directa, no existe una frecuencia predominante ni en mujeres ni en hombres, pero se puede establecer que, en general, no se la usa en ninguno de los contextos de confianza. La única ocasión en que **siempre** se la emplea es con una declaración evasiva.

## Críticas

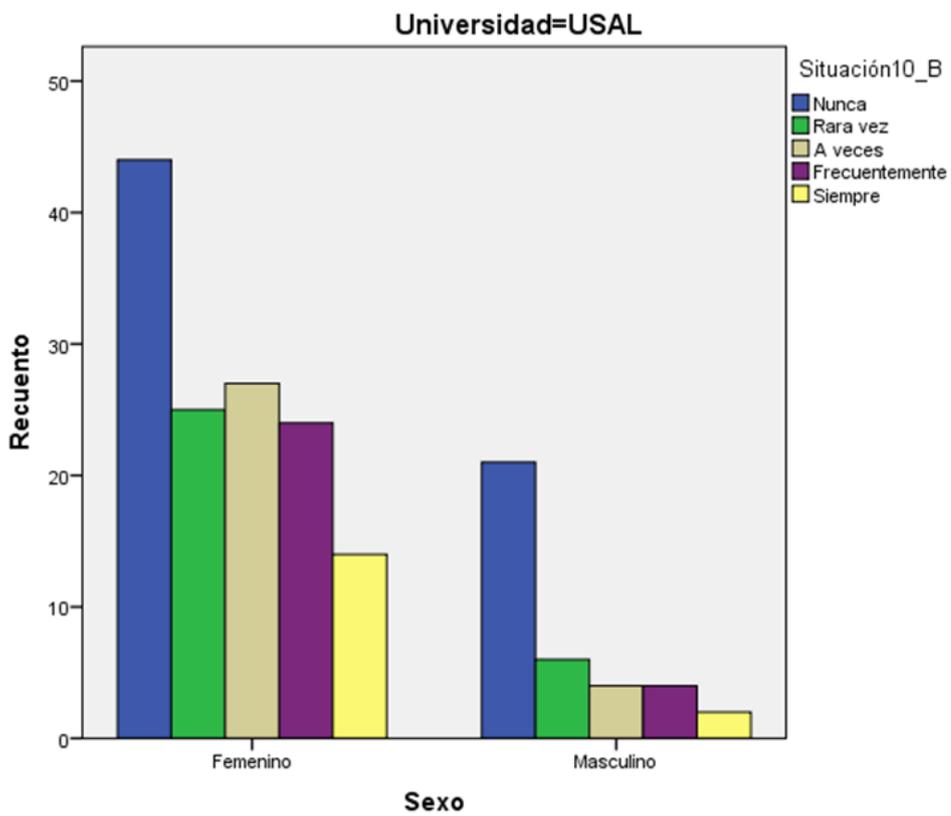
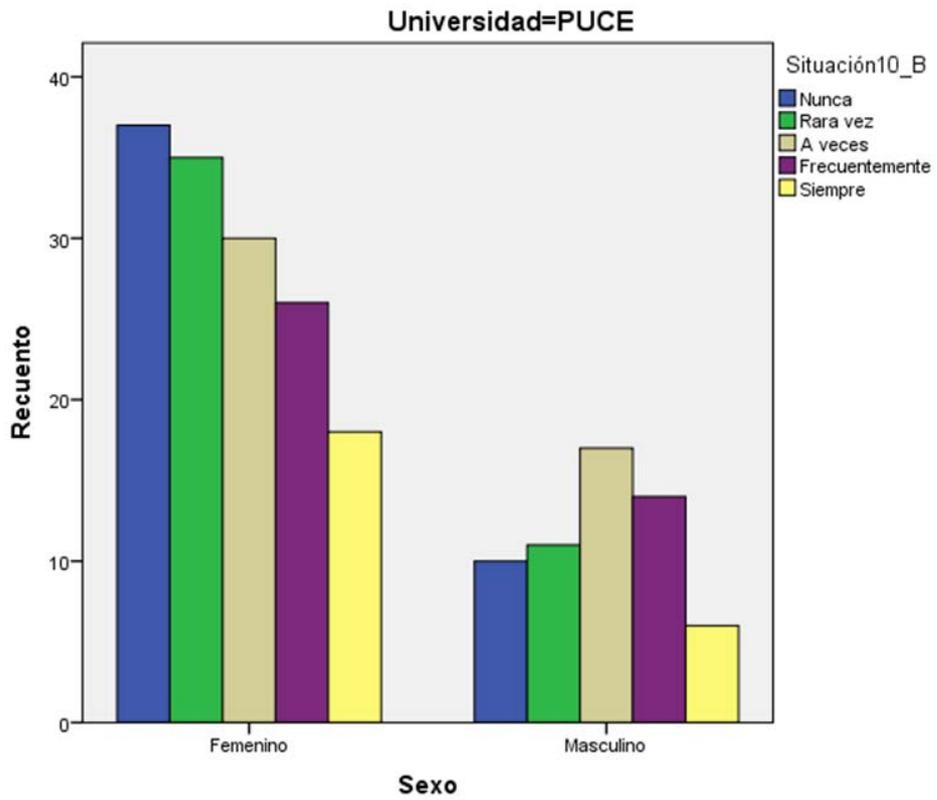
**Situación 10A: Crítica indirecta y sarcástica en situación de mucha confianza.**





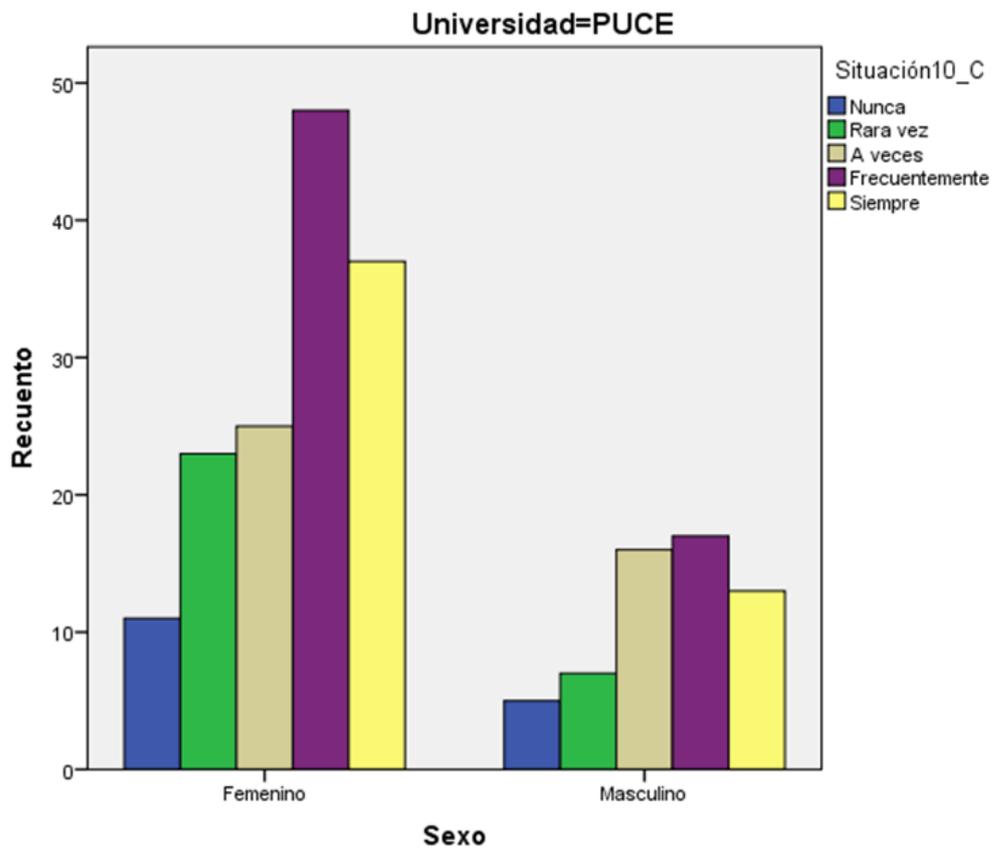
En esta situación, claramente, podemos ver que los hombres, tanto en Quito como en Salamanca, tienen un comportamiento bastante parejo. La mayoría de ellos no se decantaría **nunca**, por esta estrategia. Sin embargo, puede observarse, asimismo, que un importante número lo haría **frecuentemente**. En cambio, las mujeres, en ambas ciudades, lo harían **a veces**.

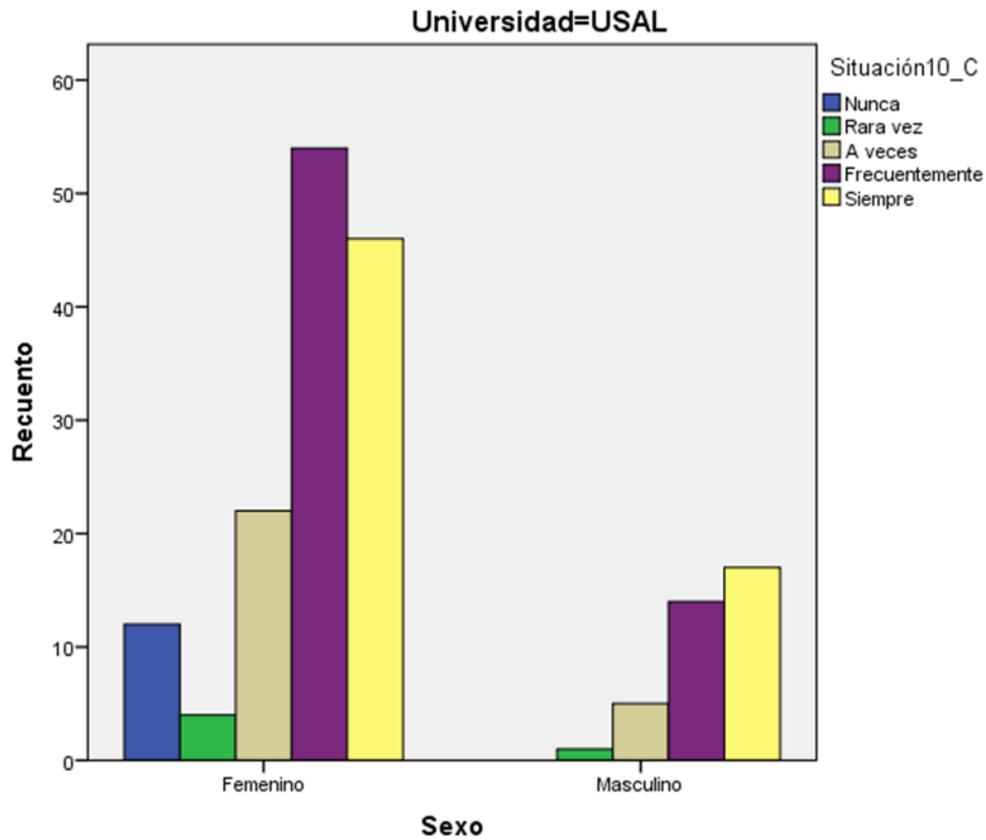
**Situación 10B: Crítica directa y agresiva en situación de mucha confianza.**



Ninguno de los grupos, excepto los hombres en Quito, quienes lo harían **a veces**, se decantaría por una crítica agresiva y directa aunque fuera a su hermano.

**Situación 10C: Crítica indirecta y atenuada en situación de mucha confianza.**



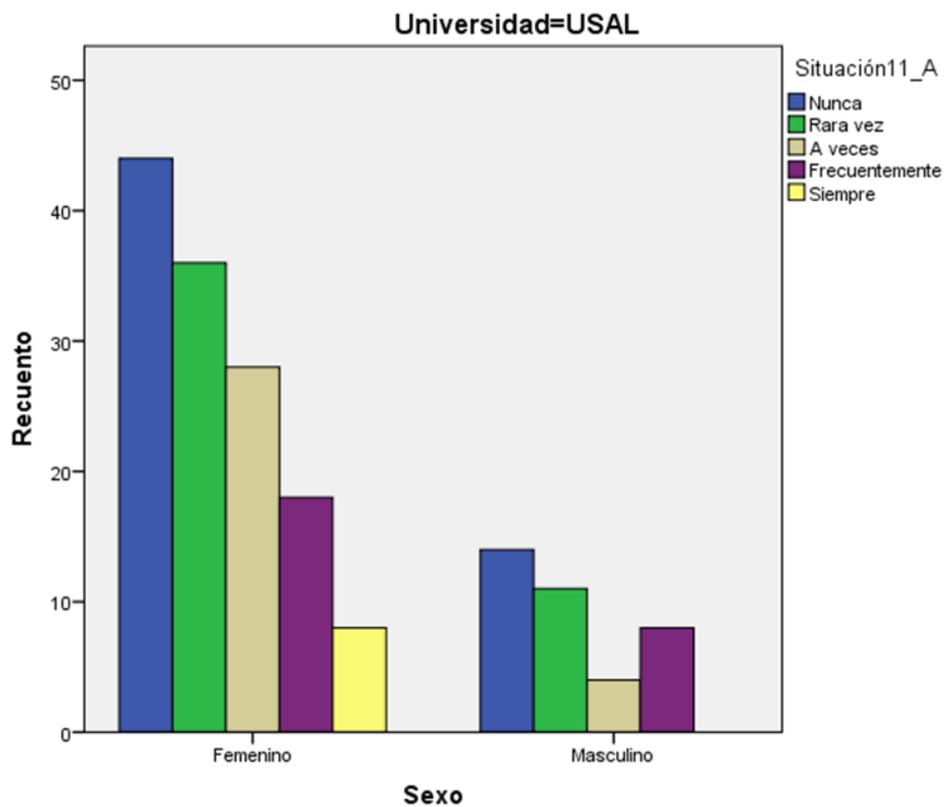
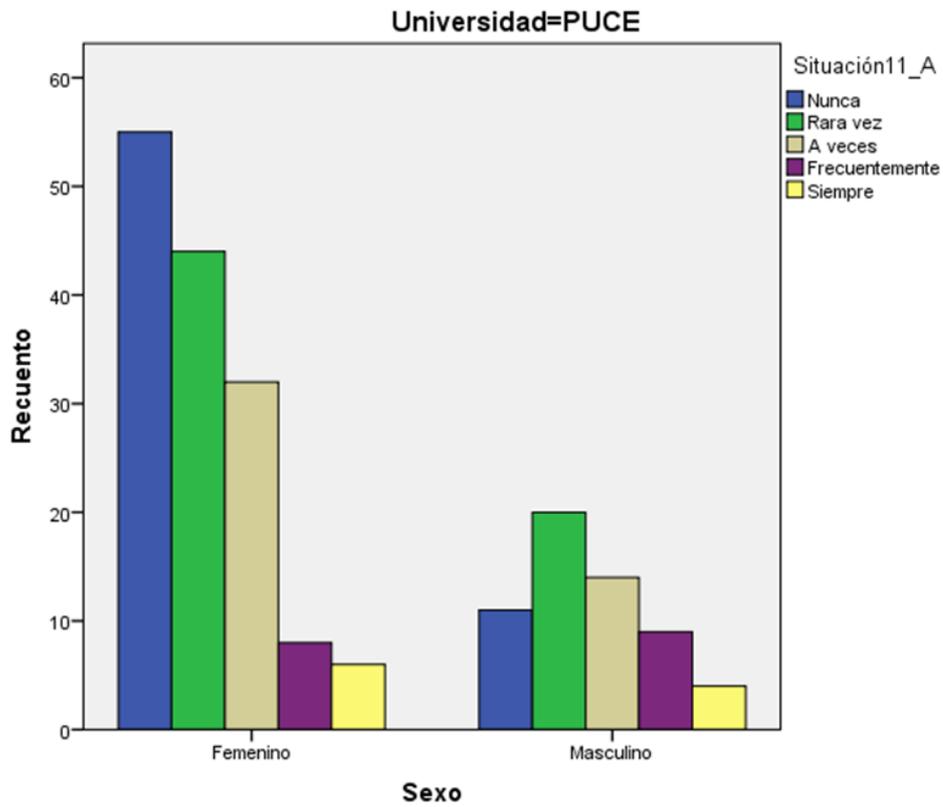


### Situación 11

#### Clama

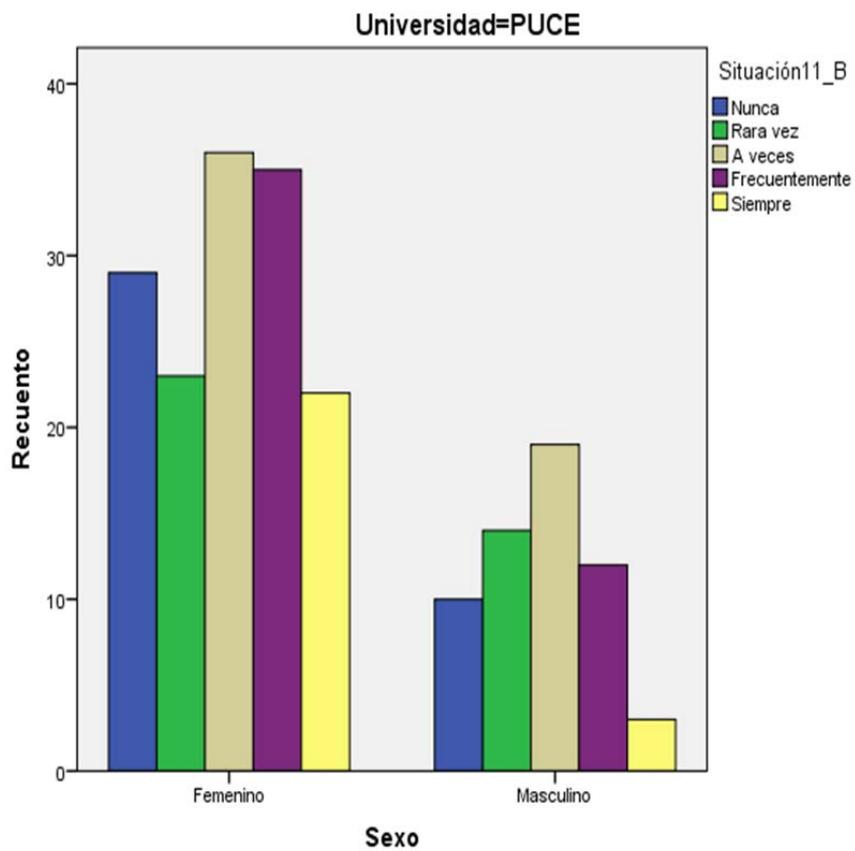
Claramente, podemos observar que la crítica indirecta y atenuada sería la estrategia escogida **frecuentemente** en ambas ciudades, a excepción de los hombres en Salamanca que la escogerían **siempre**.

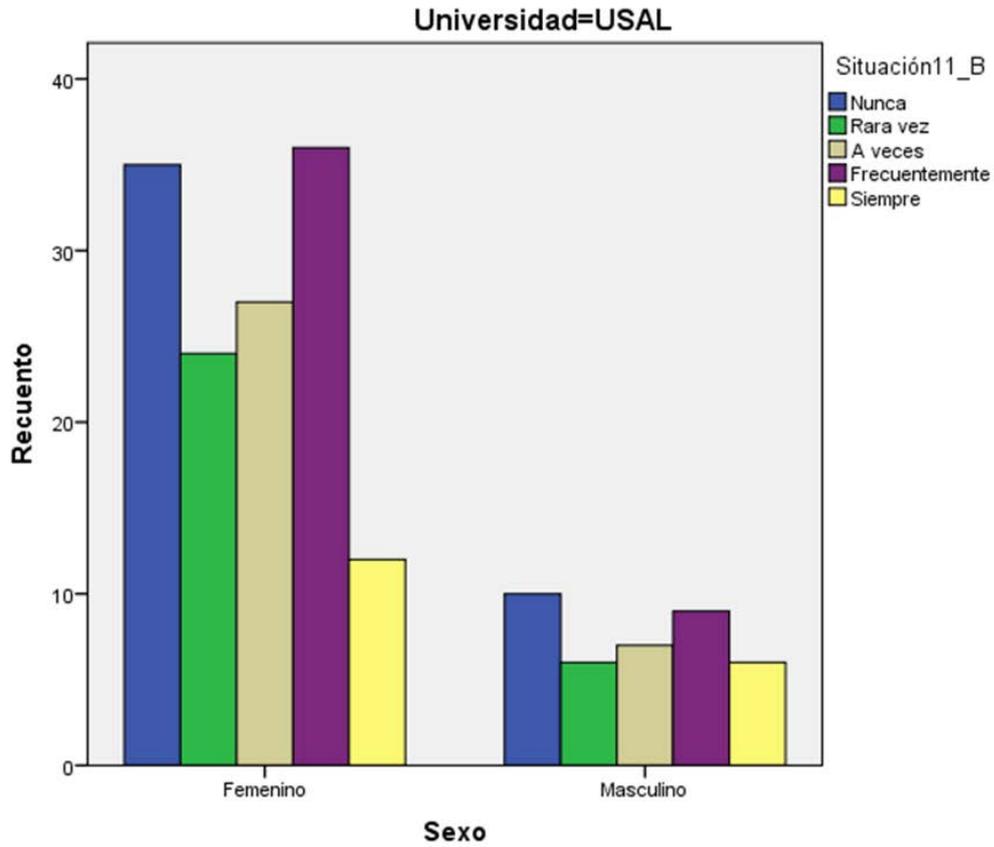
### Situación 11A: Crítica directa y agresiva en situación de poca confianza.



Nuevamente, hombres y mujeres coinciden en que **nunca harían una crítica directa y agresiva**. Sin embargo, los hombres en Quito lo harían **rara vez**.

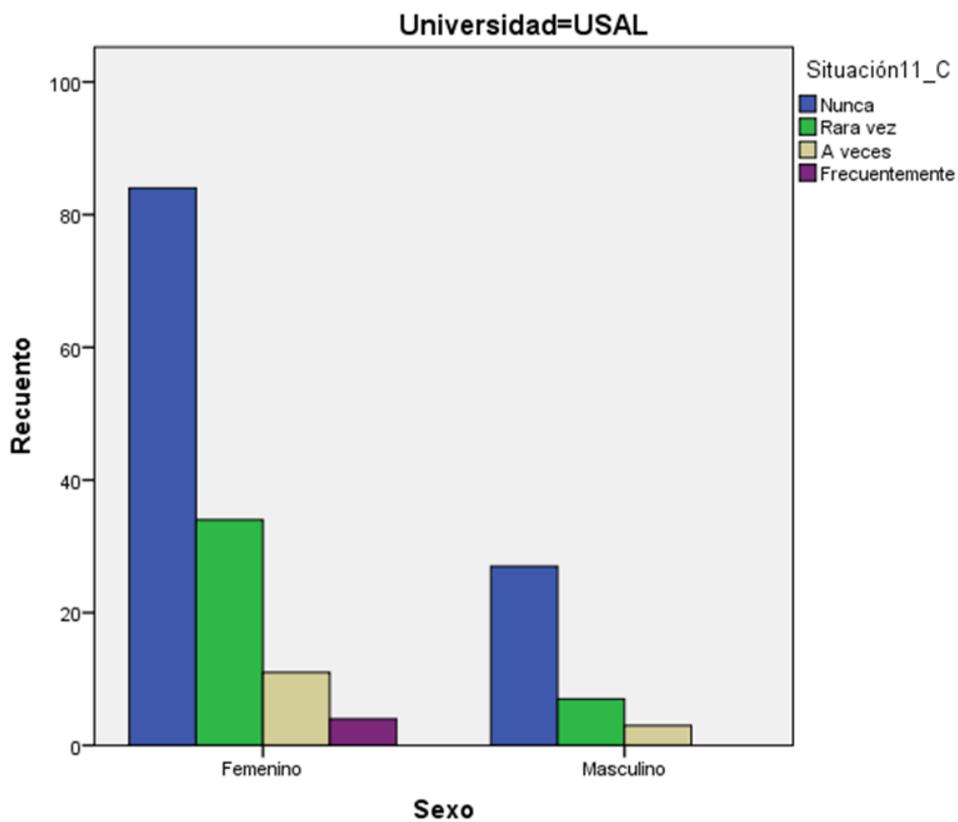
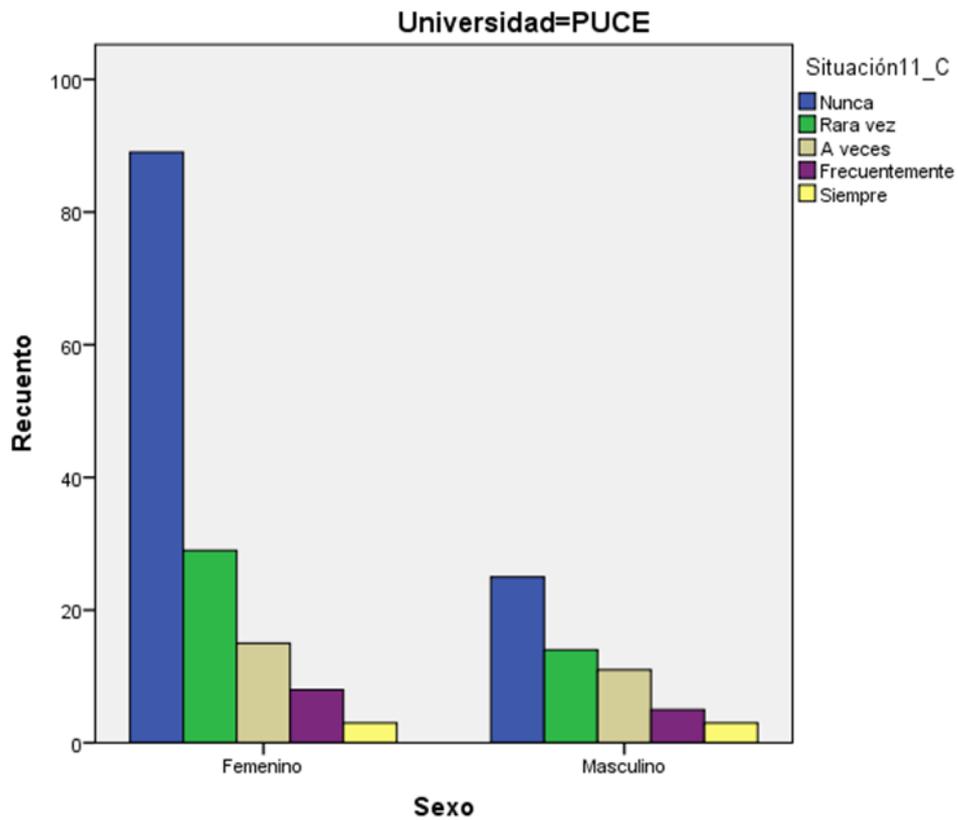
**Situación 11B: Crítica indirecta y atenuada en situación de poca confianza.**





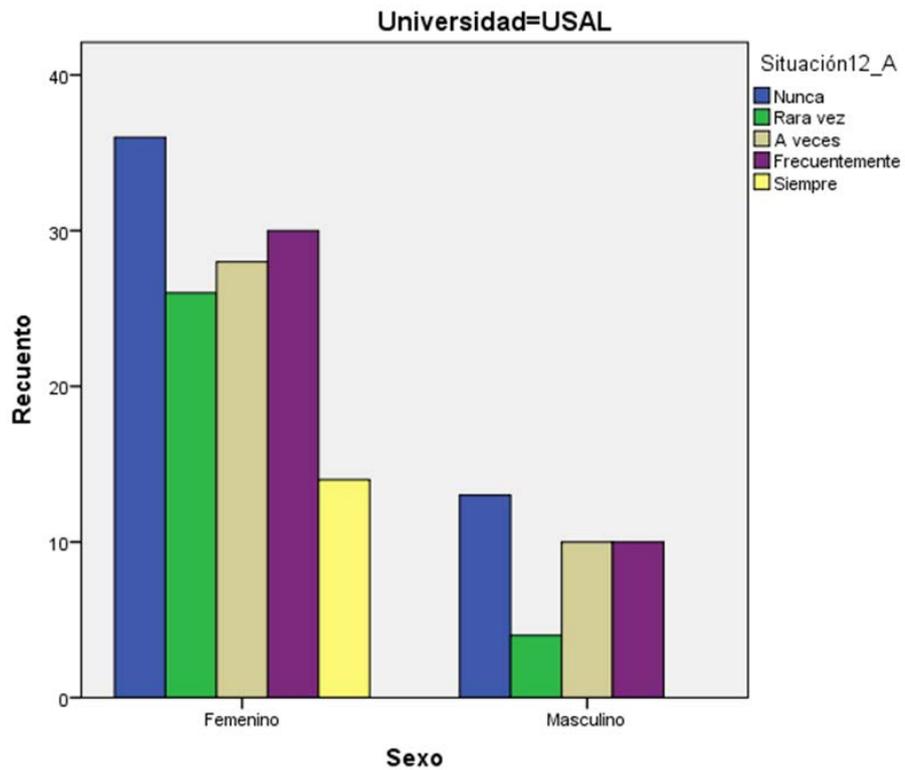
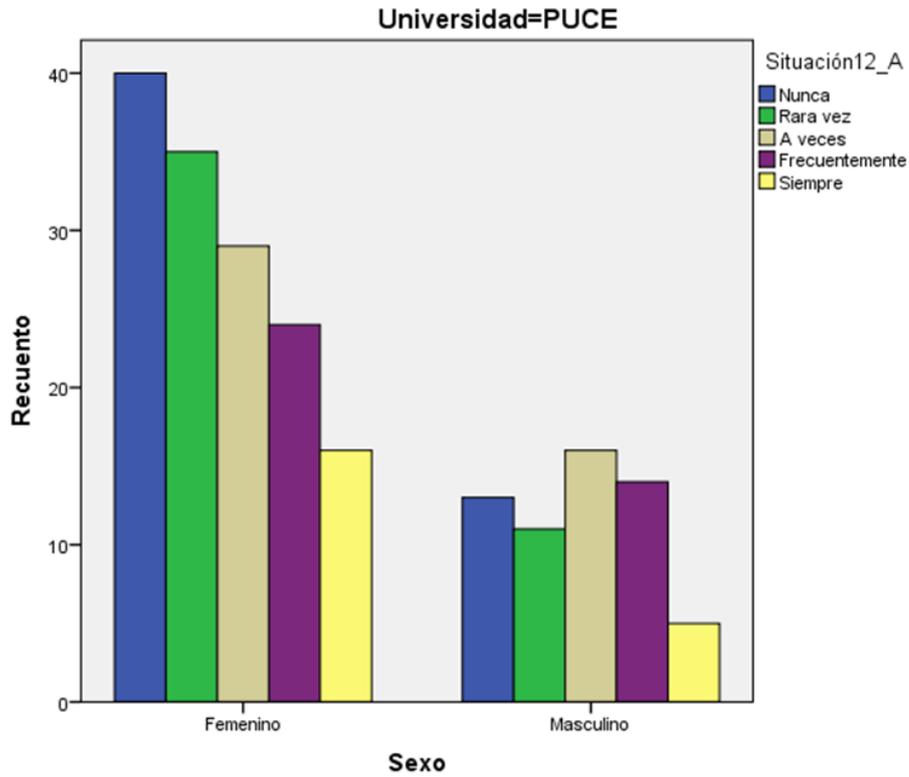
En este caso, se puede ver que hombres y mujeres coinciden en su misma ciudad en cuanto a preferencia. En Quito, **a veces** usarían esta estrategia, seguida de **nunca** en el caso de las mujeres, y de **rara vez** en el caso de los hombres. Sin embargo, en Salamanca la usarían **frecuentemente**, seguida de **nunca** en ambos casos.

**Situación 11C: Crítica directa y atenuada en situación de poca confianza.**



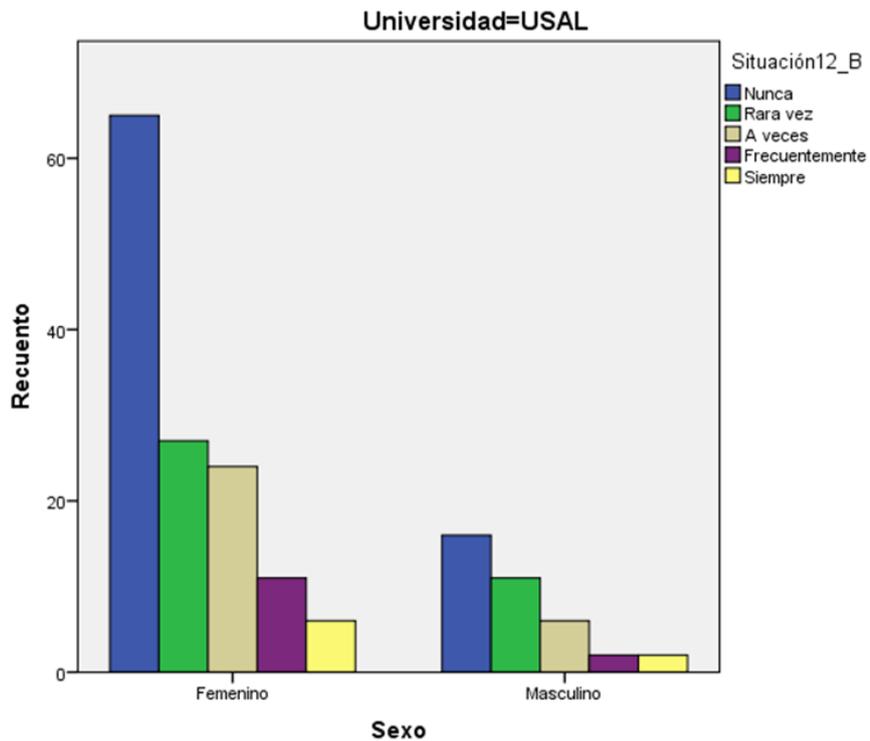
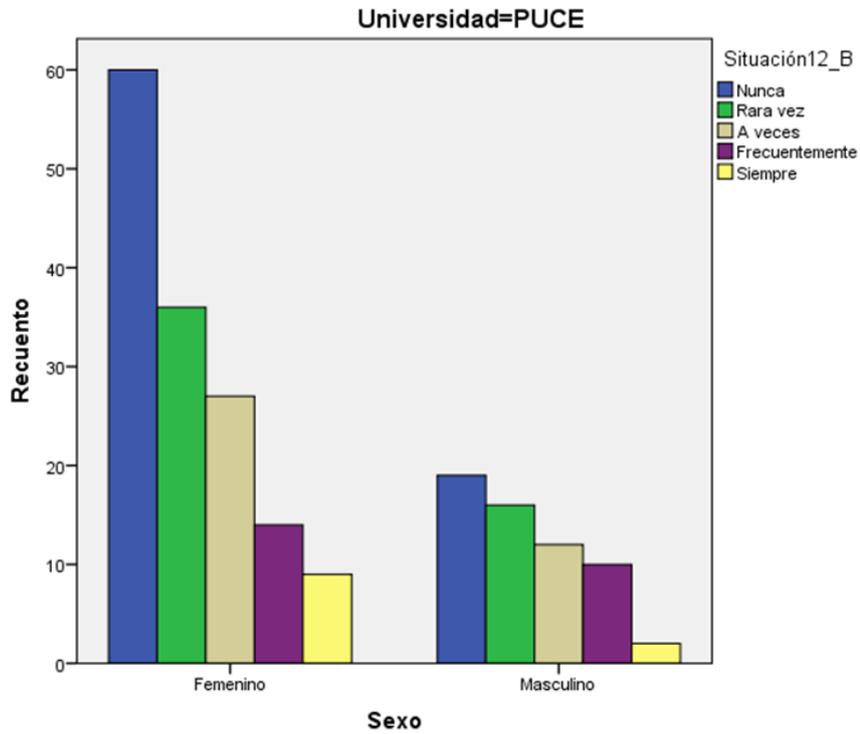
Es obvio que nadie usaría esta estrategia ni en Quito ni en Salamanca.

**Situación 12 A: Crítica indirecta + sugerencia en situación de cero confianza.**



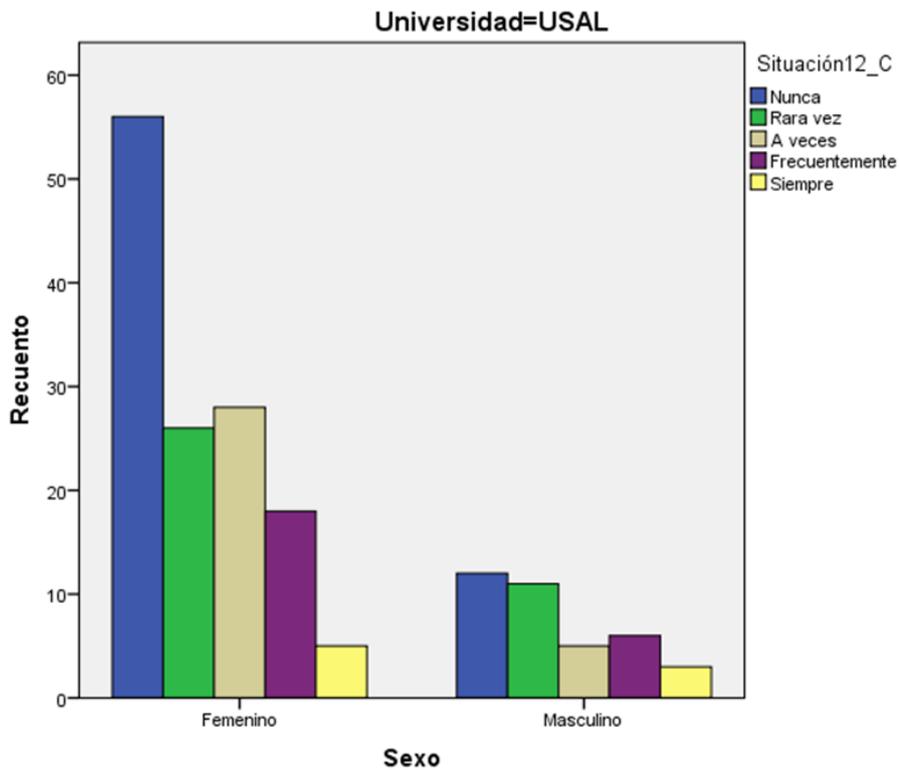
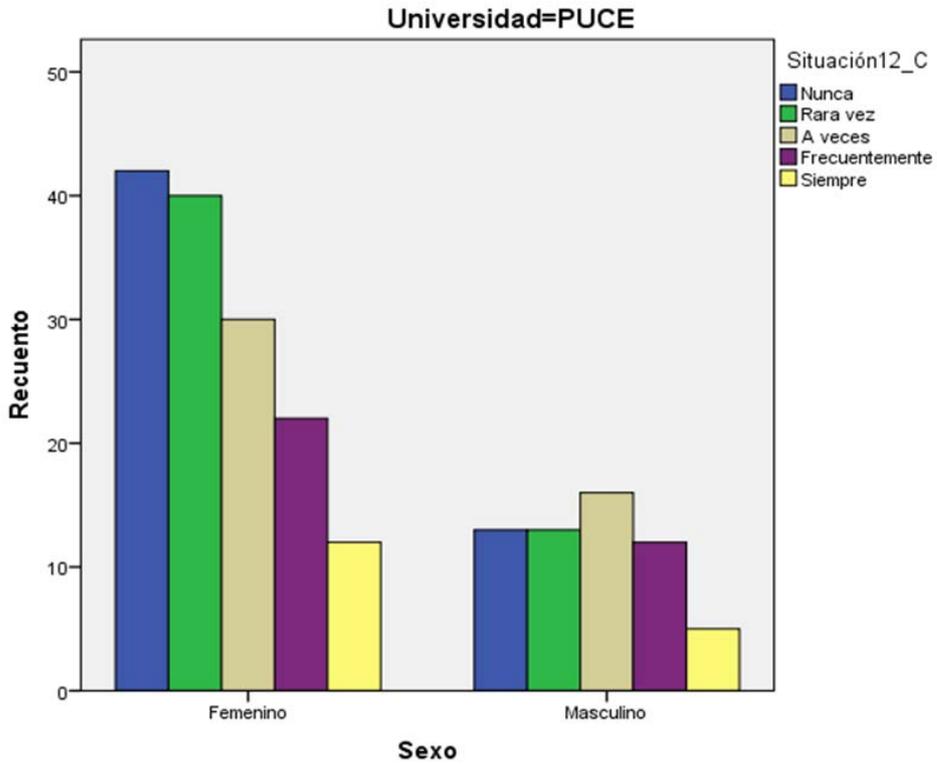
Las mujeres en ambas ciudades, y los hombres en Salamanca, **nunca** usarían esta estrategia. Sin embargo, los hombres en Quito la usarían **a veces**.

**Situación 12B: Crítica directa + mandato en situación de cero confianza.**



Al igual que en algunas situaciones, hay unicidad de criterio. Ninguno de los grupos usaría esta estrategia,

**Situación 12C: Crítica indirecta y atenuada en situación de cero confianza.**



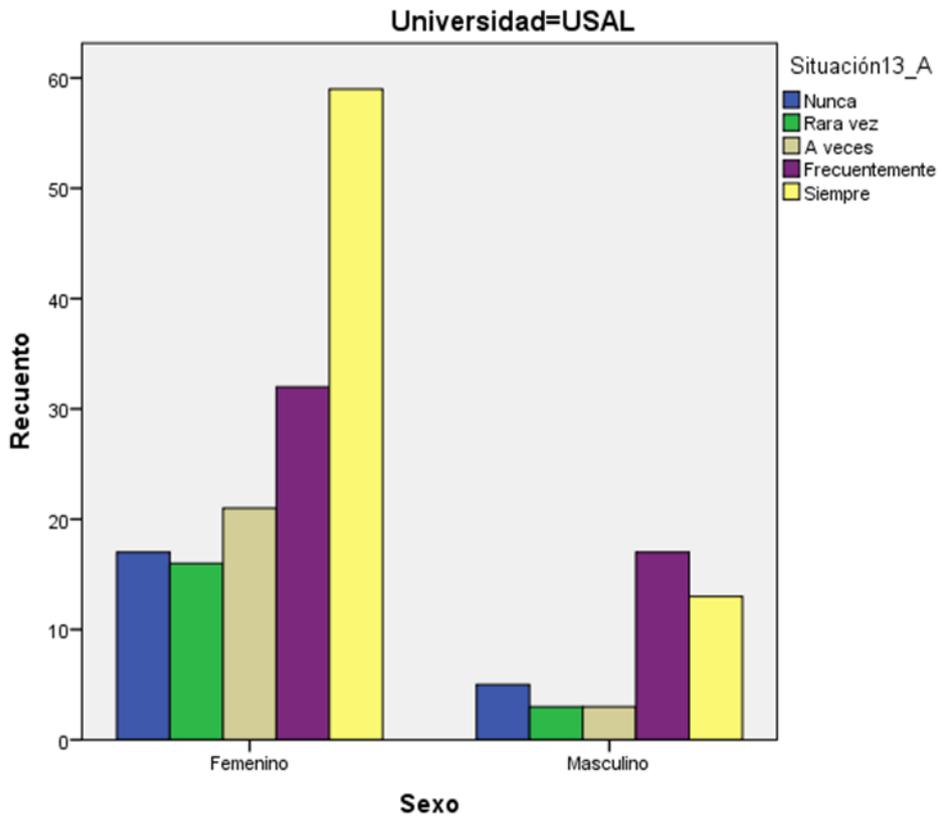
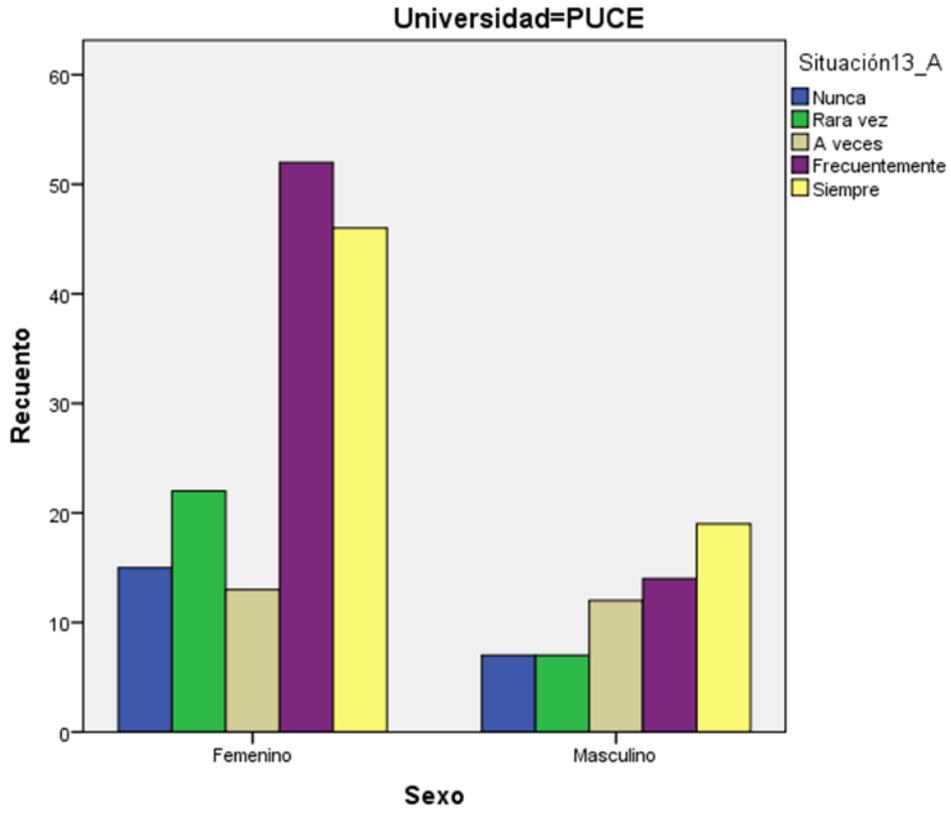
En este caso, se vuelve a producir la coincidencia entre las mujeres en ambas ciudades y los hombres en Salamanca, quienes **nunca** usarían esta estrategia. Una vez más, los hombres en Quito se distinguen del resto, ellos usarían esta estrategia **a veces**.

En resumen, para crítica directa agresiva, la frecuencia absoluta en las mujeres es **nunca**, en cualquier grado de confianza. En los hombres, esta misma frecuencia es predominante, aunque en una situación de mucha confianza, los quiteños **a veces** la usarían, mientras que los salmantinos **nunca**.

De igual modo, en el caso de críticas indirectas atenuadas, la frecuencia en las mujeres es **nunca** para las situaciones 10 y 12, de mucha y cero confianza respectivamente. No obstante, cuando hay poca confianza, las quiteñas la emplean **a veces**, mientras que las salmantinas **frecuentemente**. En el caso de los hombres, estos difieren cuando hay mayor confianza, pues mientras en Quito usan la directa atenuada con **mayor frecuencia**, en Salamanca en cambio la utilizan **siempre**. Para poca y cero confianza, las frecuencias son **a veces** y **nunca**, para quiteños y salmantinos respectivamente.

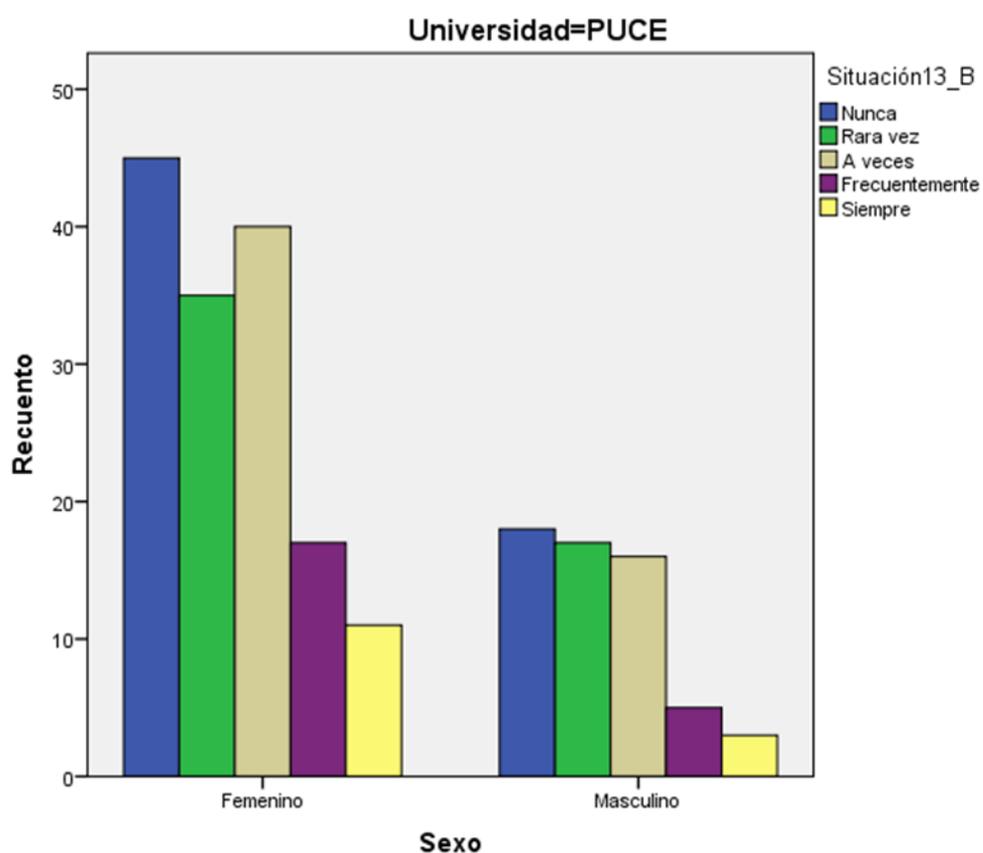
### **Respuestas al cumplido:**

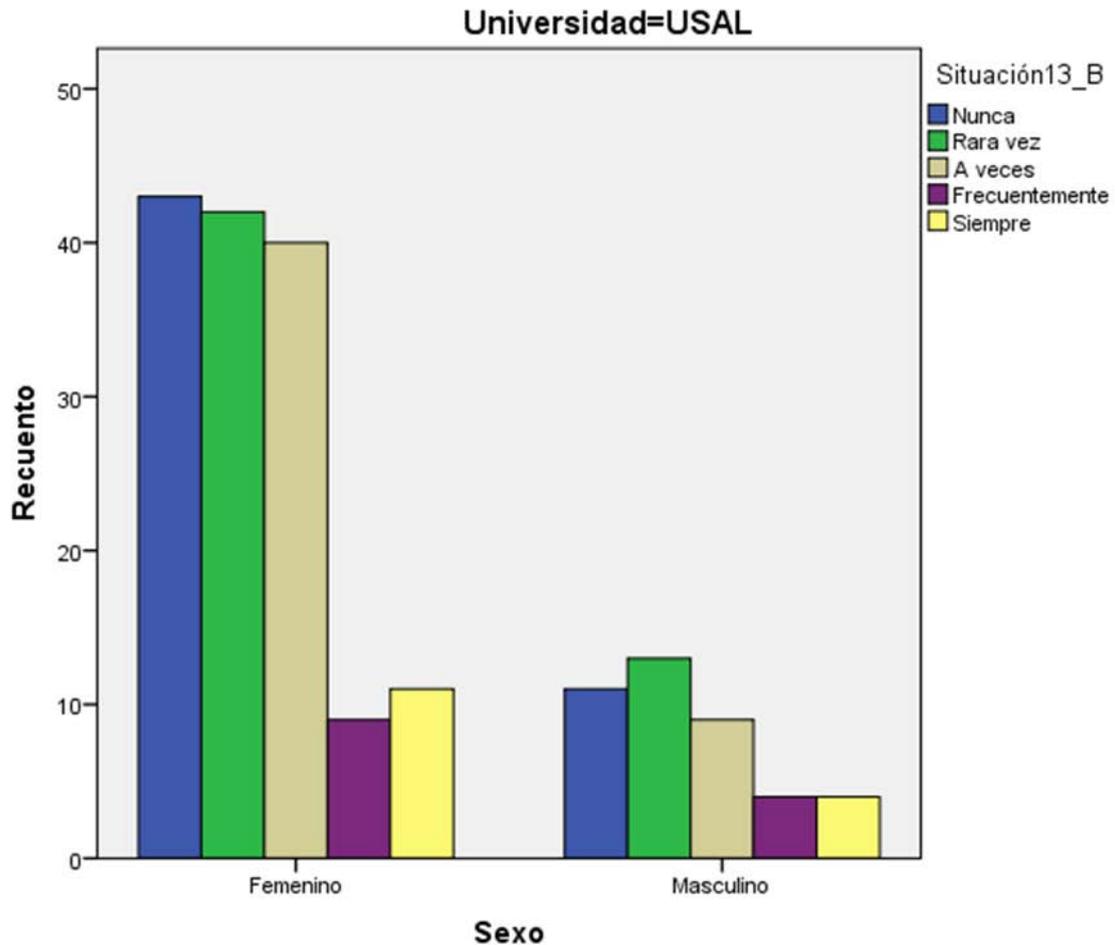
**Situación 13A: Respuestas al cumplido con agradecimiento en situación de cero confianza:**



Aunque esta situación es algo inusual para hombres, podemos ver que las mujeres en Quito se comportan igual que los hombres en Salamanca: *sonreirían y dirían gracias frecuentemente*. A diferencia, de las mujeres en Salamanca y los hombres en Quito, quienes lo harían **siempre**.

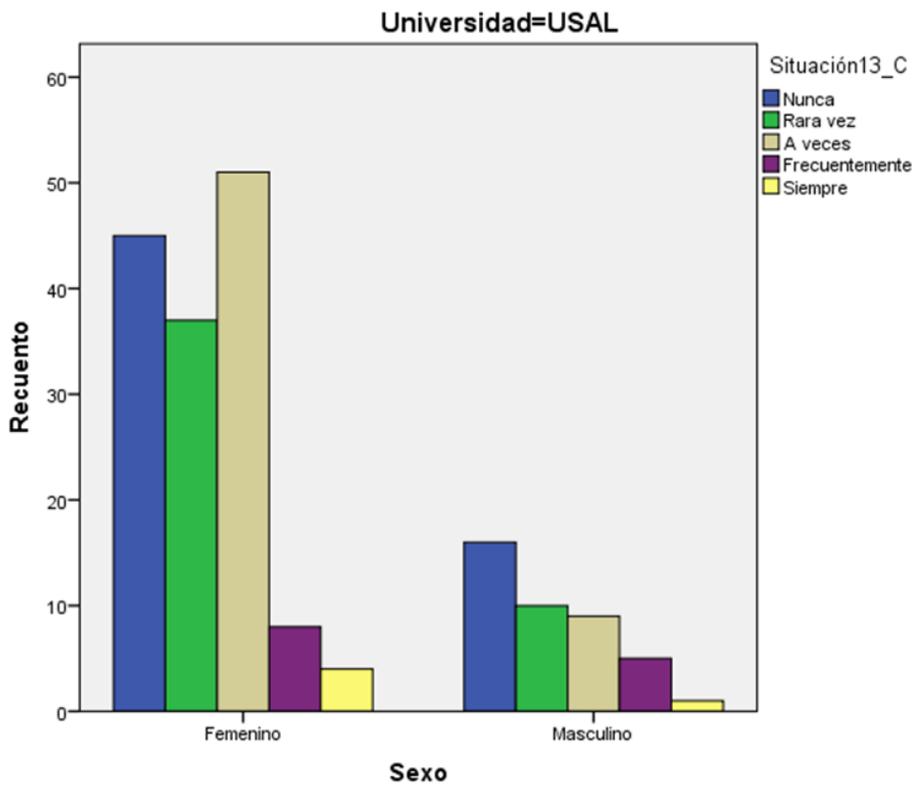
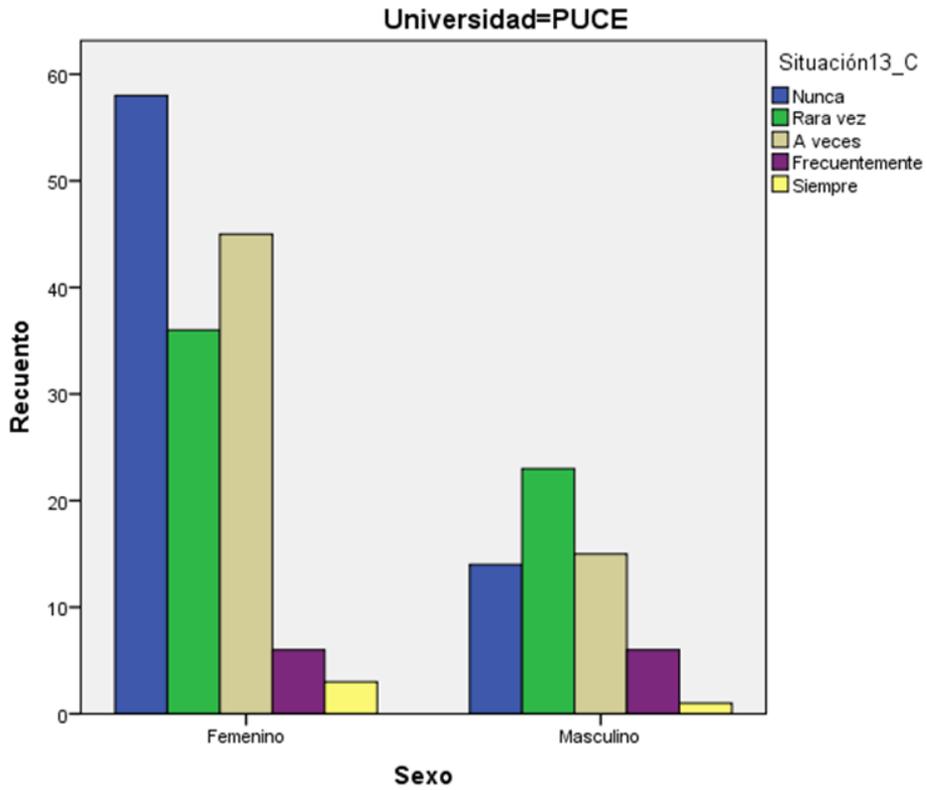
**Situación 13B: Respuestas al cumplido: ausencia de agradecimiento en situación de cero confianza:**





En esta situación, todos, excepto los hombres en Salamanca, quienes lo harían **rara vez**, coinciden en decir que **nunca** optarían por esta estrategia. Se puede entender este comportamiento porque, como se mencionó antes, se trata de una situación poco usual para los hombres.

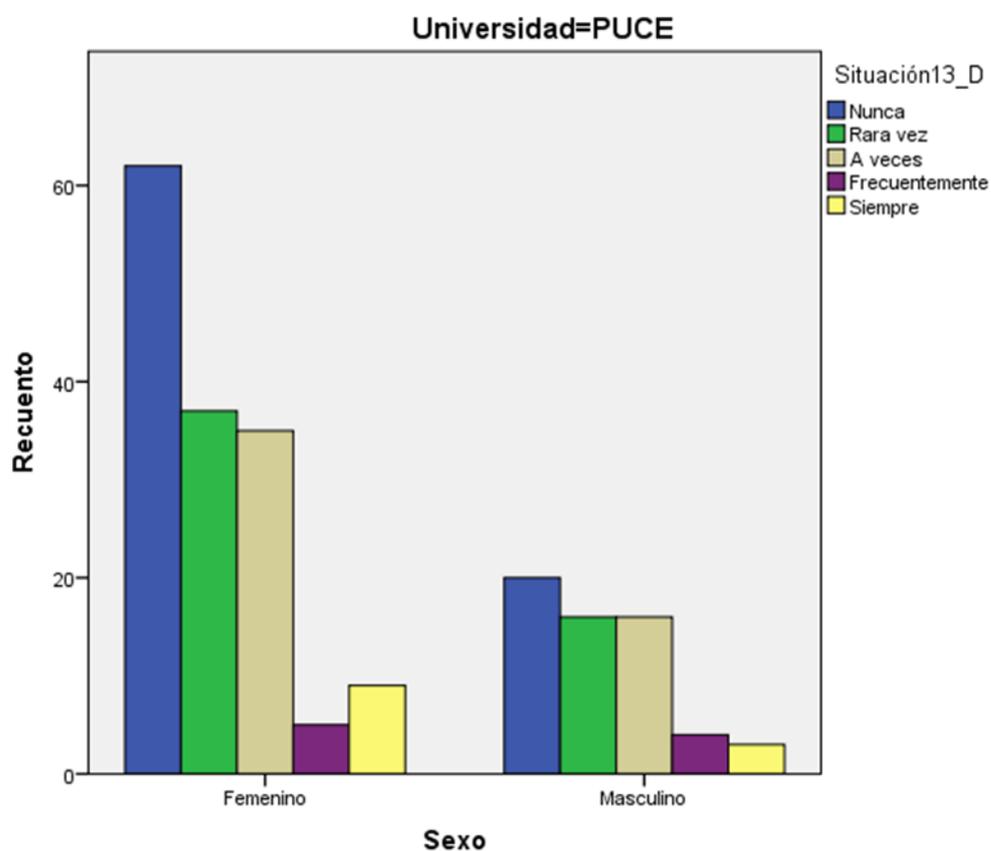
**Situación 13C: Respuestas al cumplido con agradecimiento y reforzamiento en situación de cero confianza:**

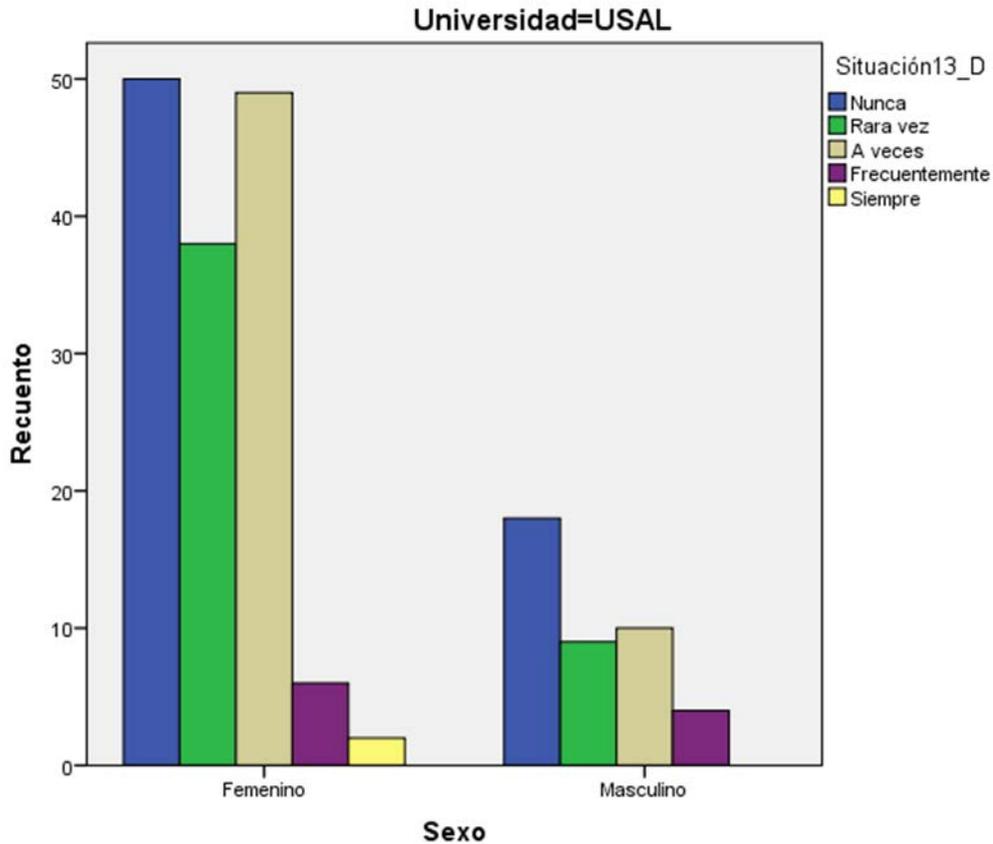


Una vez más, se observa el mismo comportamiento en las mujeres en Quito coinciden y en los hombres en Salamanca, ambos grupos **nunca** se decantarían por el

reforzamiento de un cumplido. En cambio, las mujeres en Salamanca lo harían **a veces**, y los hombres en Quito **rara vez**. Obviamente, ninguno de los grupos lo haría ni **frecuentemente** ni **siempre**, lo que podría indicar que el reforzamiento no está bien visto en ninguno de los dos lugares. Claro está que en este conteo también participan los extranjeros en ambas ciudades.

**Situación 13D: Respuestas al cumplido con agradecimiento y atenuación en situación de cero confianza:**



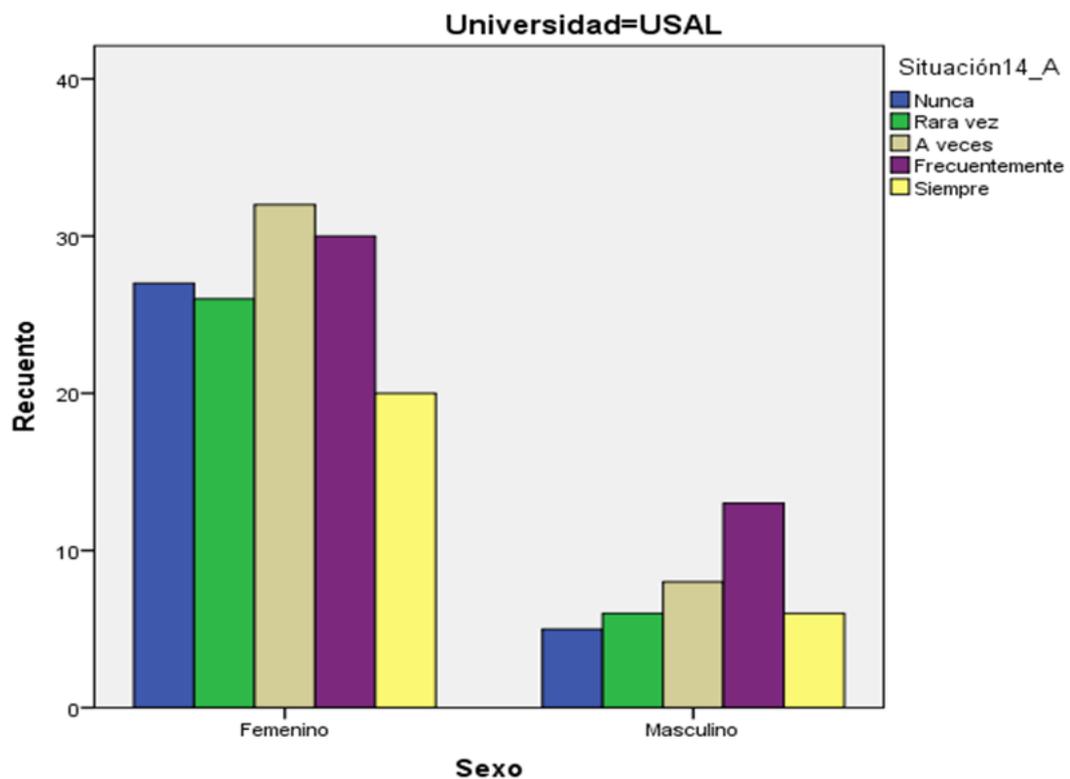
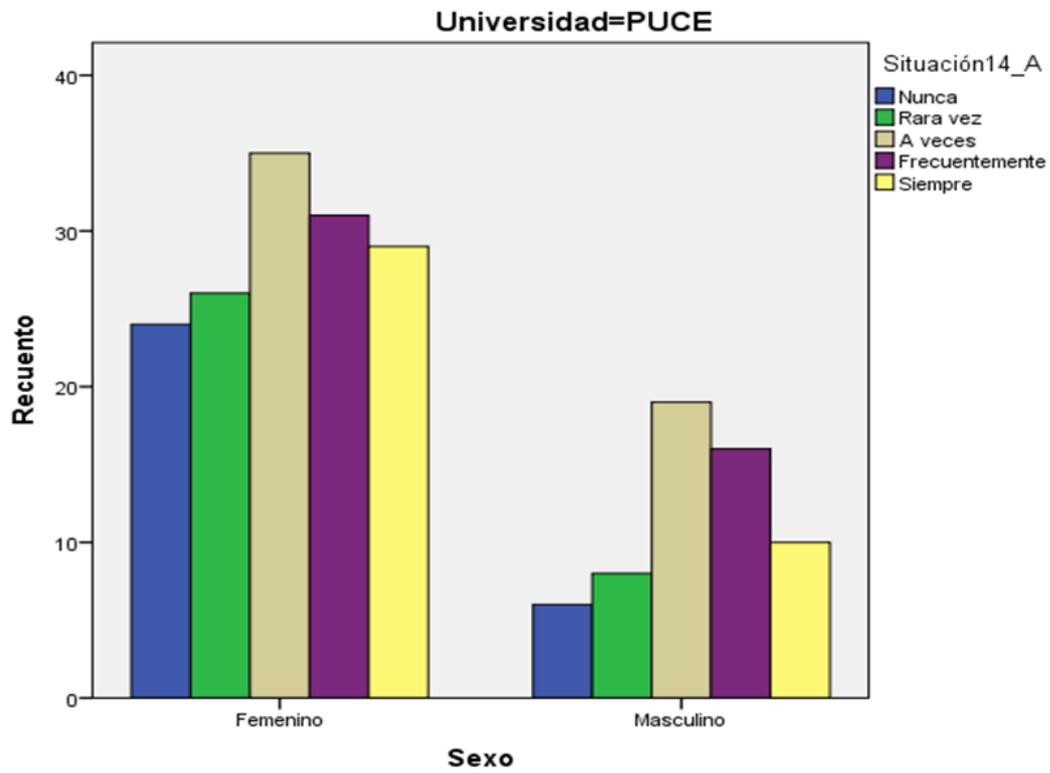


En este caso, la respuesta es unánime, ninguno de los grupos usaría esta estrategia. La atenuación no parece ser una opción en las dos ciudades. Algo que llama poderosamente la atención, pues siempre se ha creído que la cultura andina es dada a “rebajar” el cumplido.

En resumen, en cuanto a la respuesta al cumplido cuando no hay confianza, las mujeres en Quito y Salamanca, lo agradecerían “a secas” (con una sonrisa), sin reforzamiento y sin atenuación. Tampoco optan por el silencio con una sonrisa forzada.

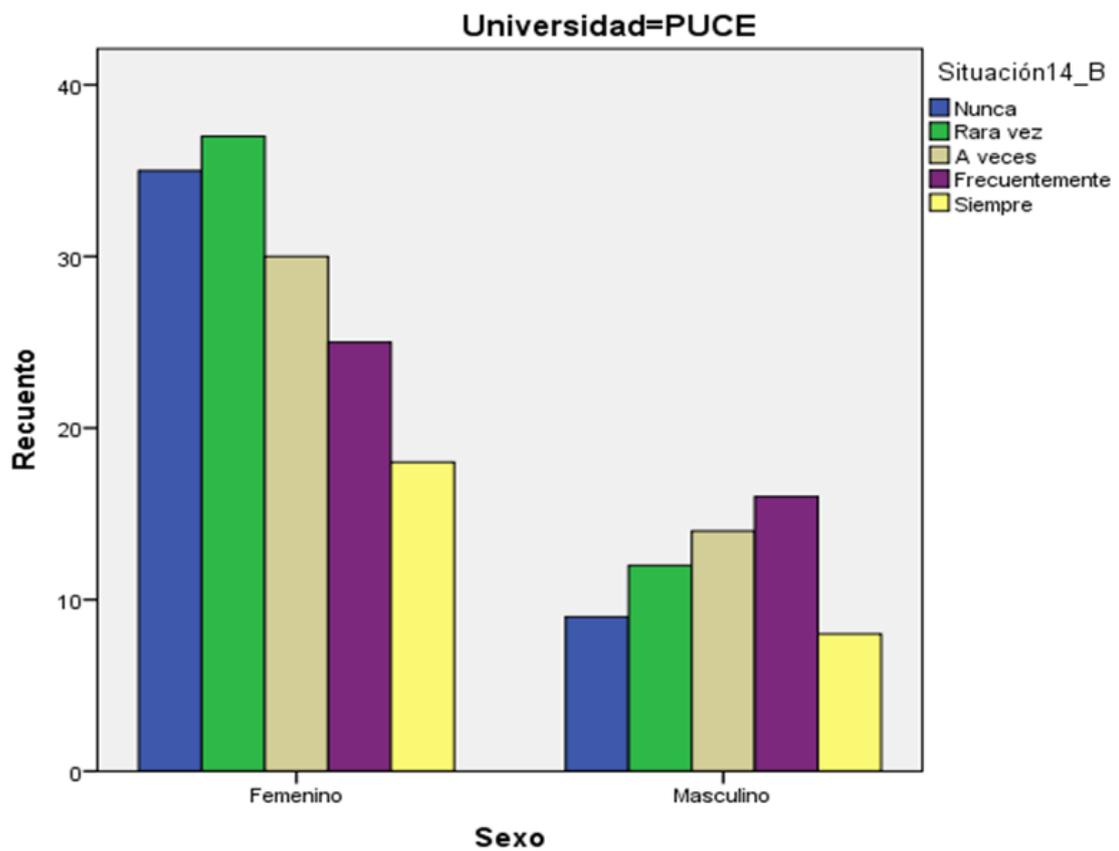
Por otro lado, las respuestas de todos los hombres, en una situación poco usual, se muestra casi idéntica, o muy cercana, a las de sus contrapartes femeninas.

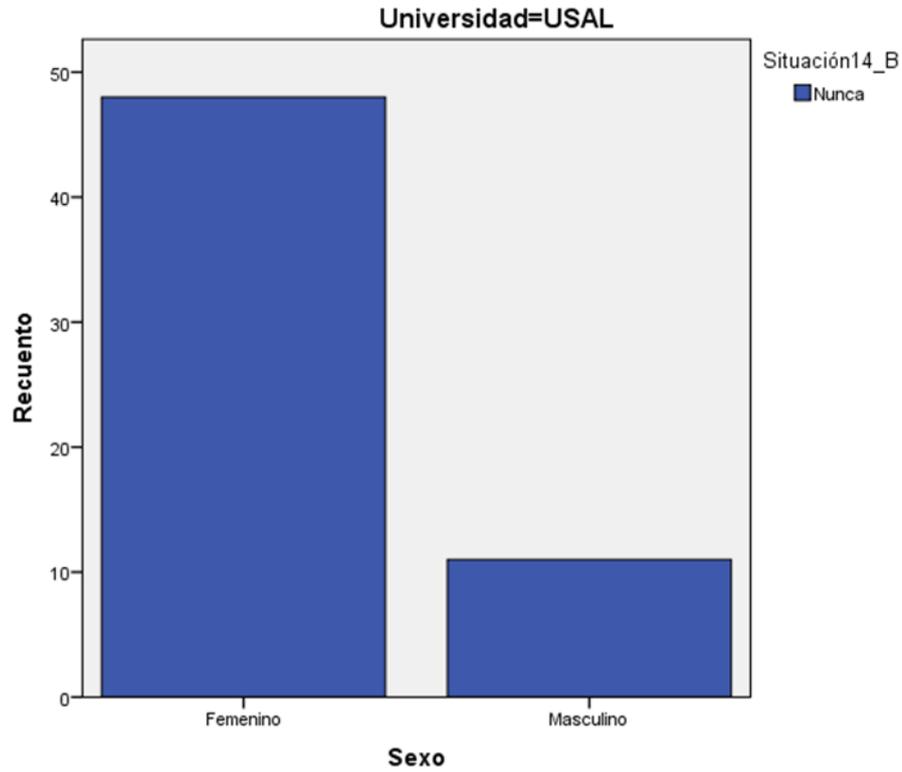
**Situación 14A: Respuestas al cumplido con agradecimiento y explicación en situación de poca confianza:**



En esta situación, vemos un comportamiento idéntico en tres grupos: las mujeres en ambos sitios y los hombres en Quito usarían **a veces** esta estrategia. No así los hombres en Salamanca, quienes la usarían **frecuentemente**.

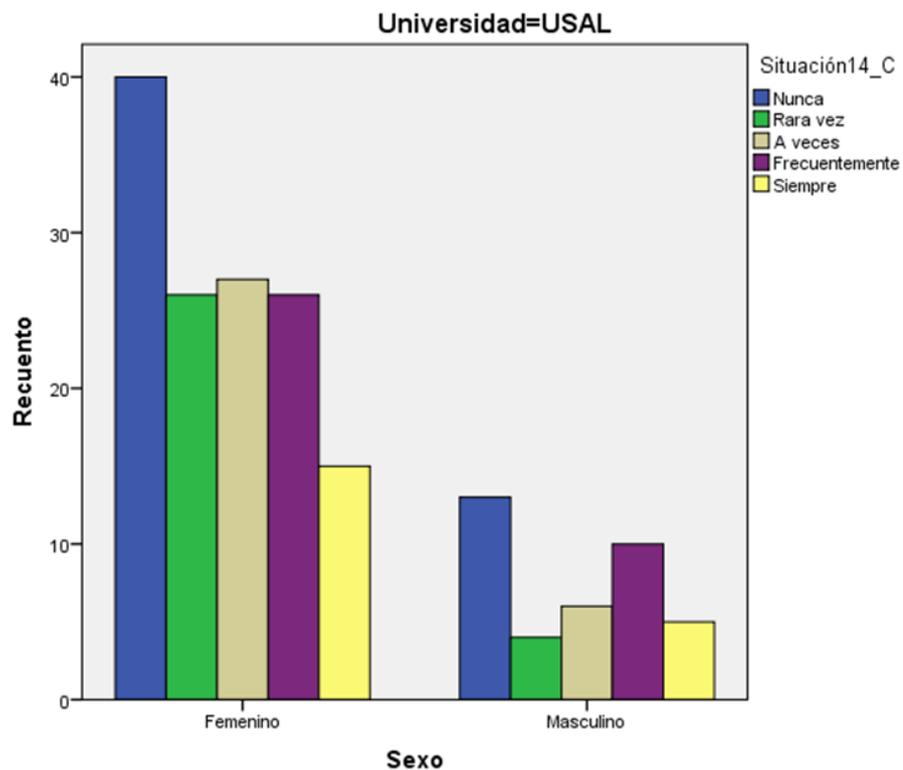
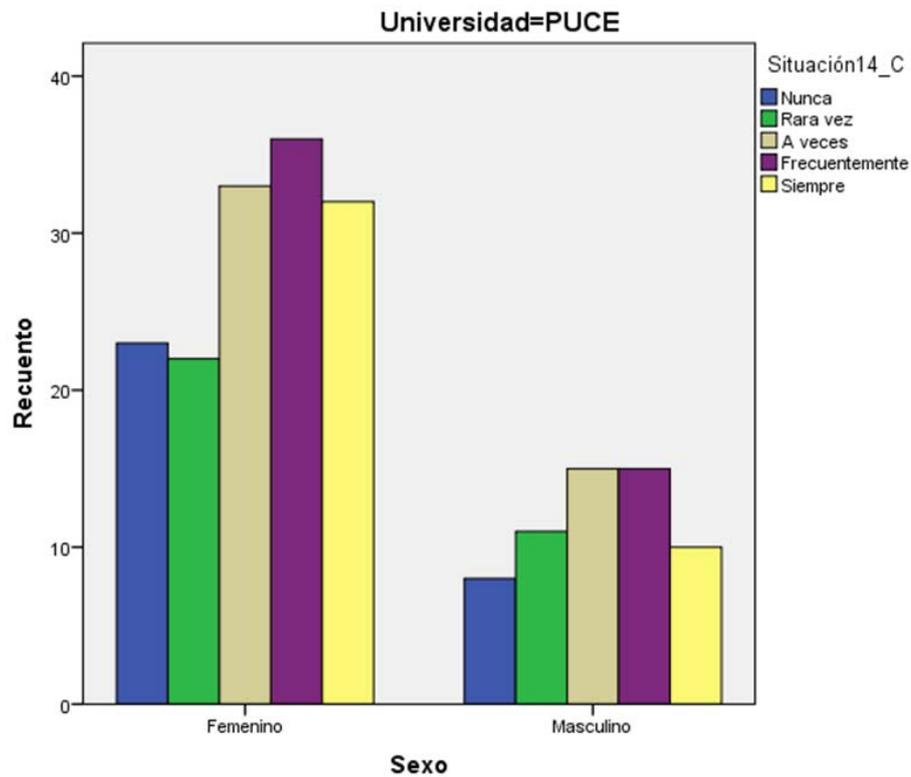
**Situación 14B: Respuestas al cumplido con agradecimiento y atenuación en situación de poca confianza:**





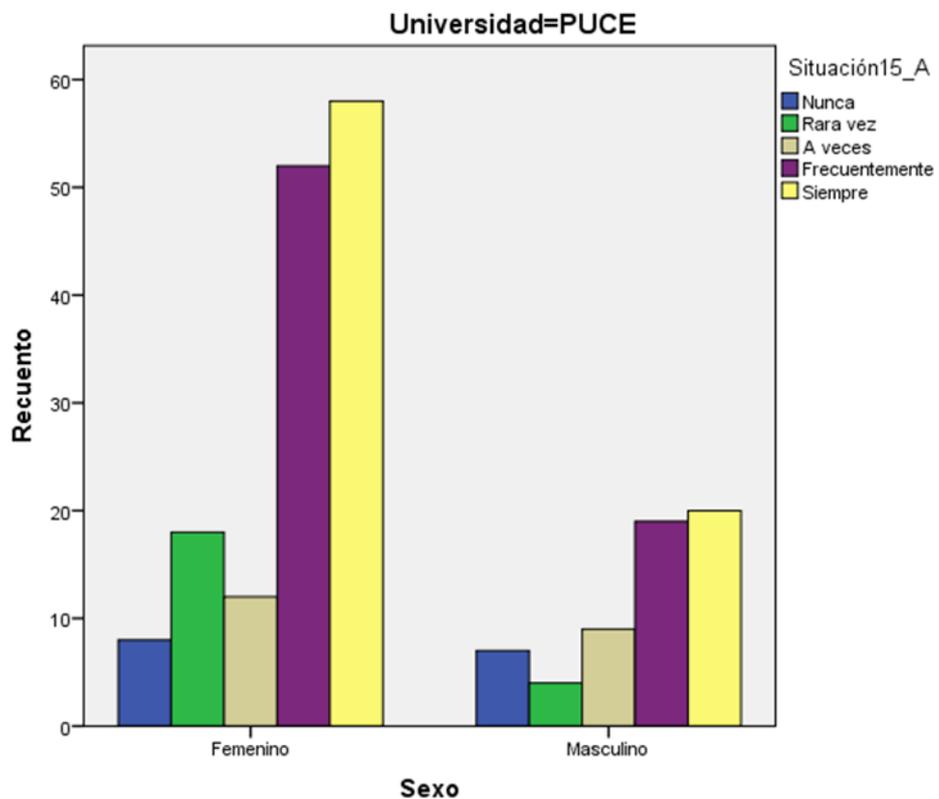
Como se puede observar, las mujeres en Quito se decantarían **rara vez** por una infravaloración, mientras que los hombres lo harían **frecuentemente**. En cambio, en Salamanca, la respuesta es rotunda, **nunca** ni hombres ni mujeres usarían esta estrategia.

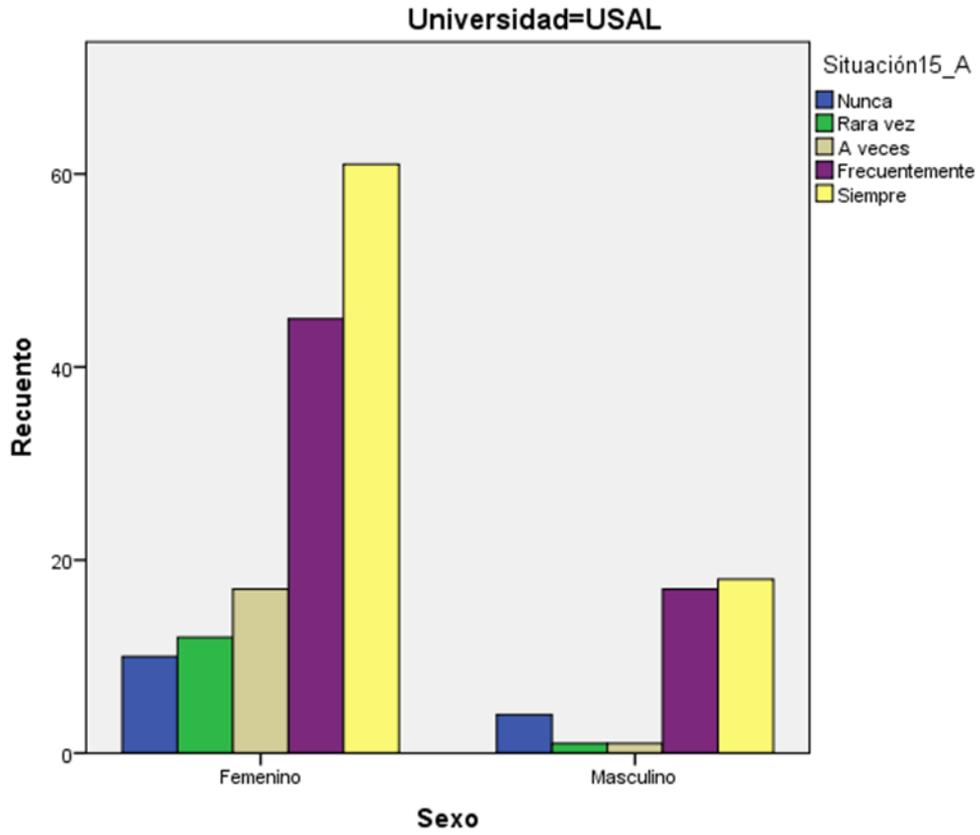
**Situación 14C: Respuestas al cumplido con agradecimiento y reforzamiento en situación de poca confianza:**



Una vez más, el comportamiento respecto del cumplido, presenta divergencias en ambas ciudades, no así respecto del género. Como se puede ver, en Quito, hombres y mujeres usarían **a veces** y **frecuentemente** esta opción. Sin embargo, en Salamanca, ambos géneros **nunca** la usarían.

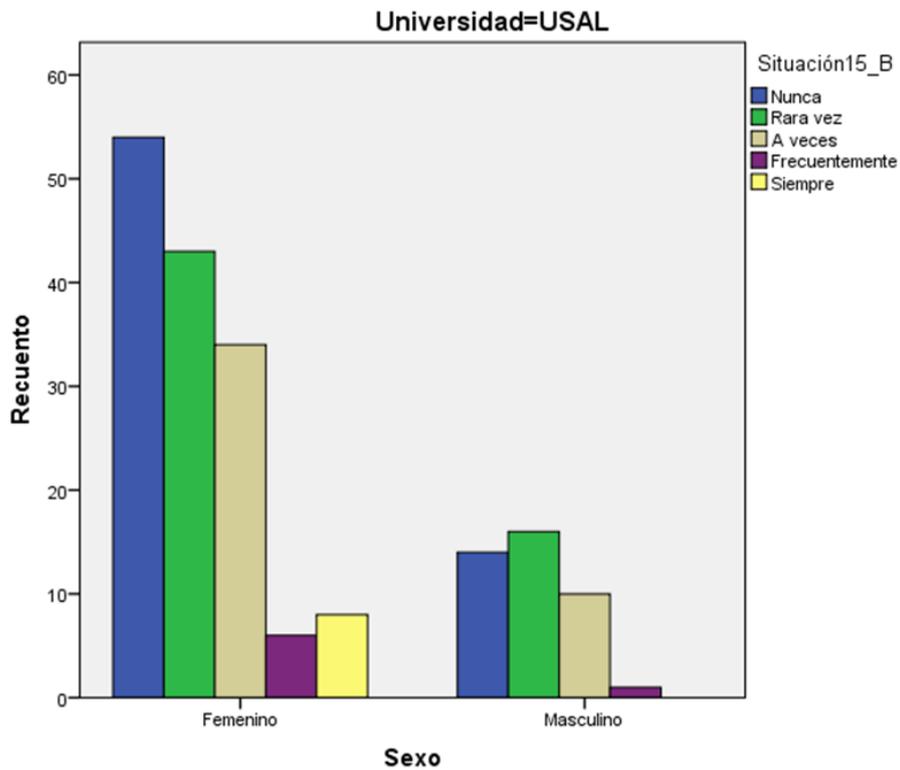
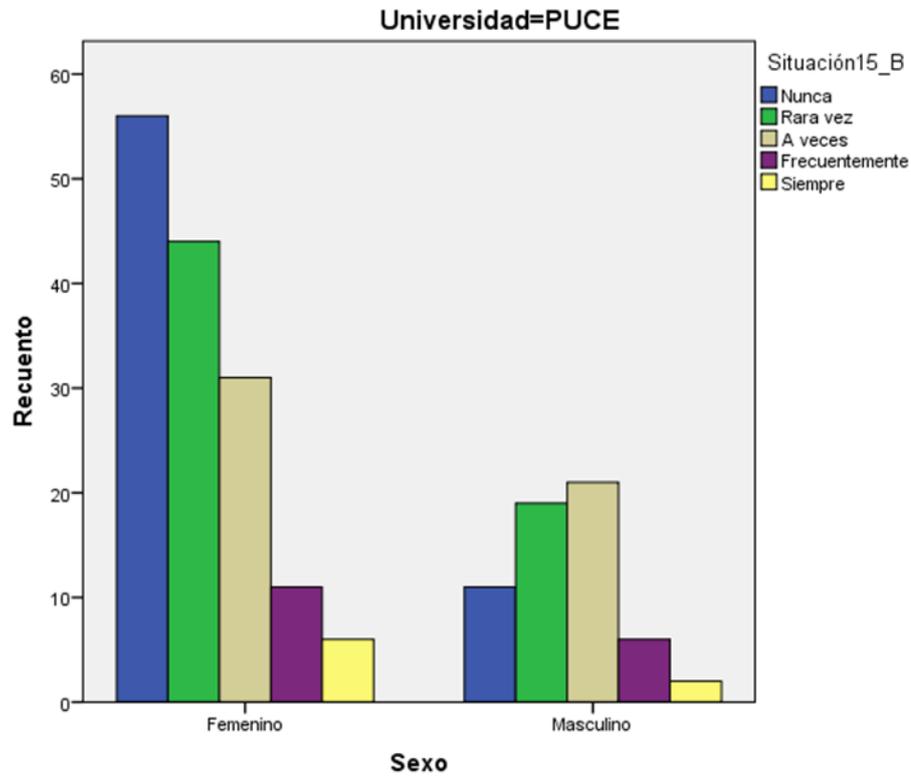
**Situación 15A: Respuestas al cumplido con solo agradecimiento en situación de mucha confianza:**





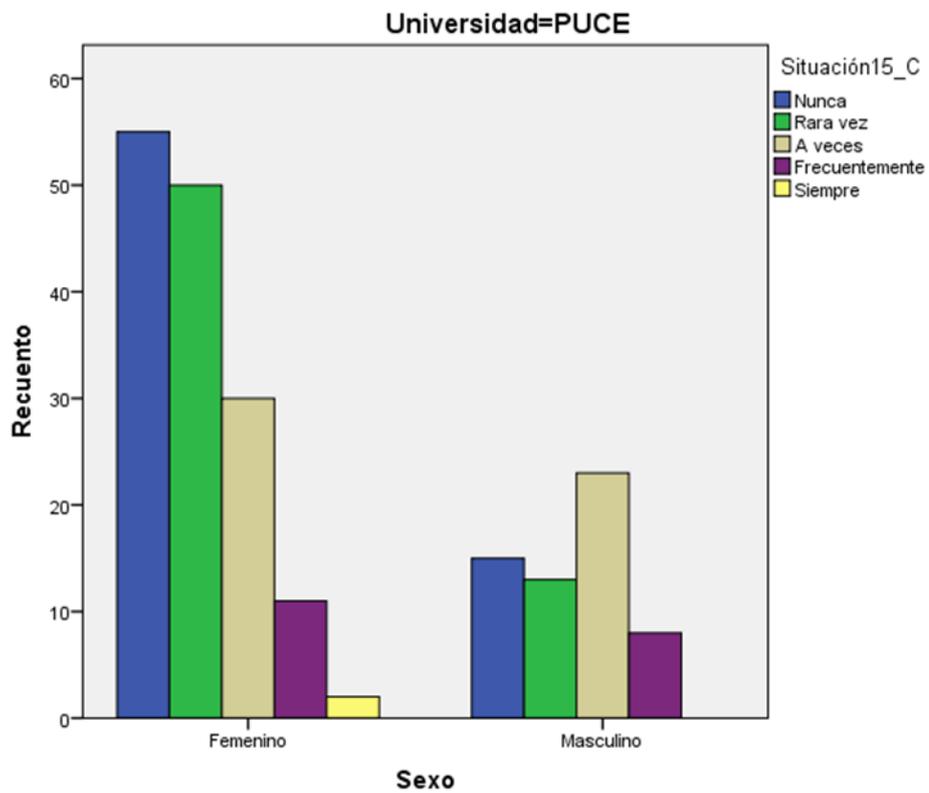
Un simple “gracias” parece ser **siempre** la forma de responder a un halago académico, en este caso, de parte de hombres y mujeres, en Quito y Salamanca.

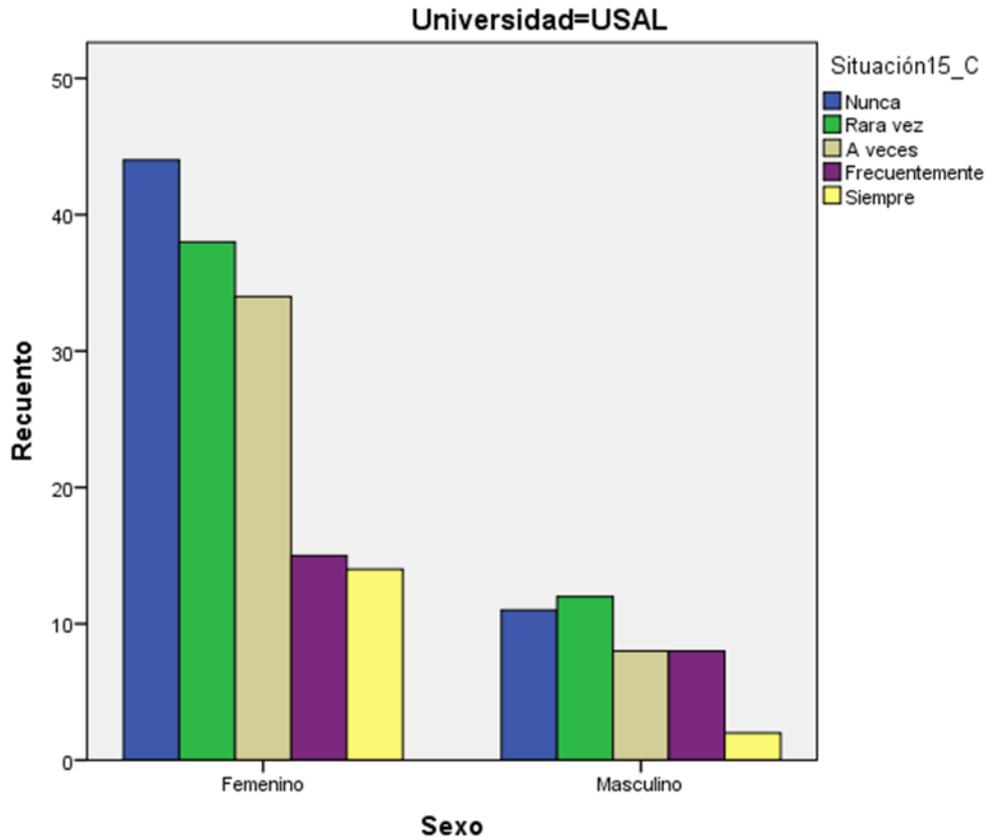
**Situación 15B: Respuestas al cumplido con explicación (sin agradecimiento) en situación de mucha confianza:**



Las mujeres, como se puede ver, **nunca** darían detalles de cómo han hecho un trabajo académico. Sin embargo, los hombres en Quito lo harían **a veces**, y **rara vez** en Salamanca.

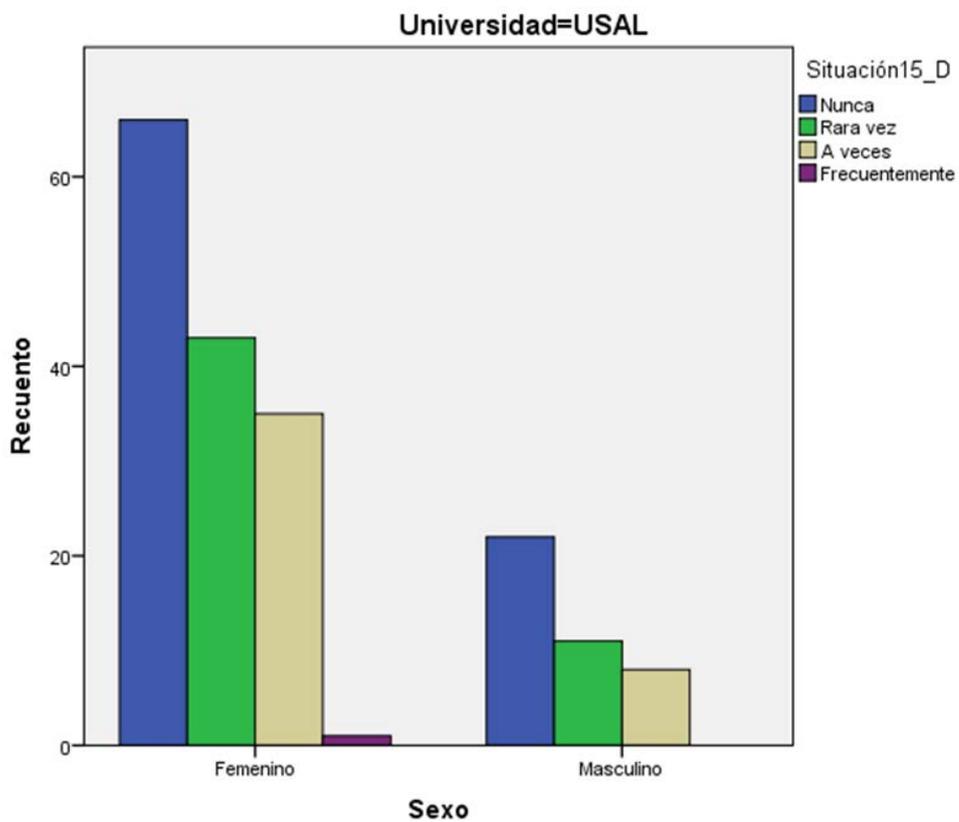
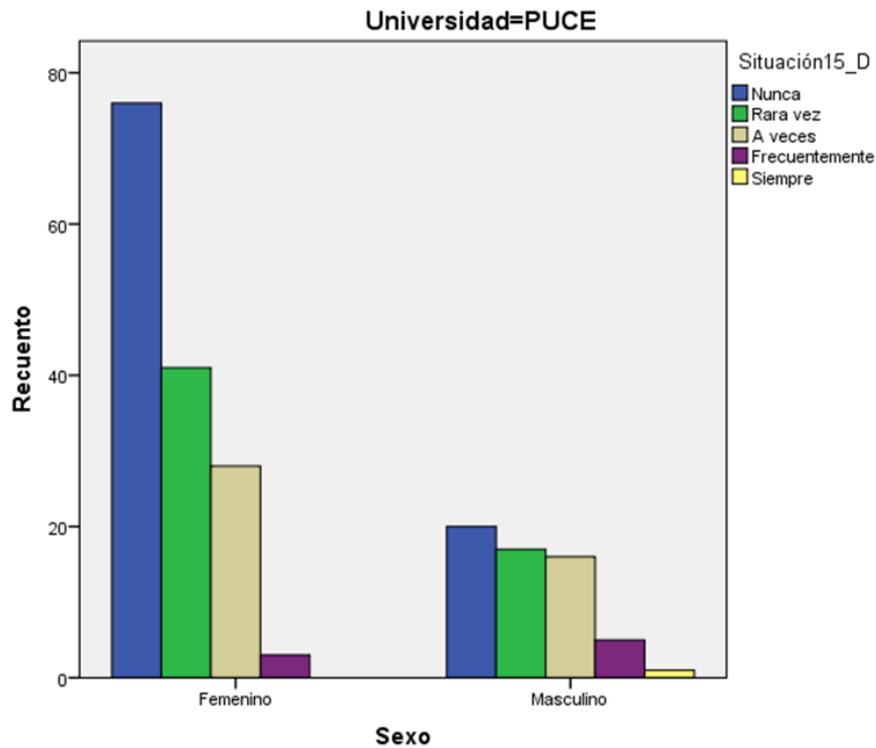
**Situación 15C: Respuestas al cumplido con atenuación (sin agradecimiento) en situación de mucha confianza:**





Nuevamente, podemos ver que las mujeres se decantan por la misma estrategia al momento de responder a un halago; ellas **nunca** lo atenuarían. No obstante, los varones en Quito lo harían **a veces**, y **rara vez** en Salamanca, exactamente igual que en el caso de dar explicaciones, con ligeras diferencias.

**Situación 15D: Respuestas al cumplido con reforzamiento (sin agradecimiento) en situación de mucha confianza:**



La actitud, ante el “autoelogio” es rotunda. Nadie usaría esta estrategia. Unos pocos lo harían **rara vez**, y otros menos, **a veces**. Obviamente, es un comportamiento criticable, no políticamente correcto en ningún sitio.

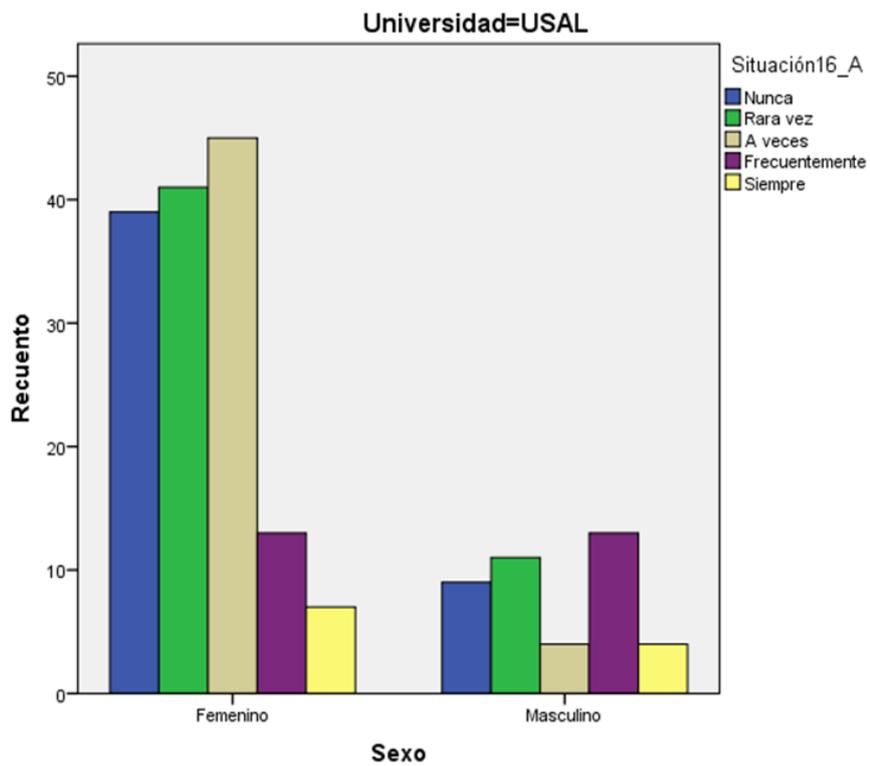
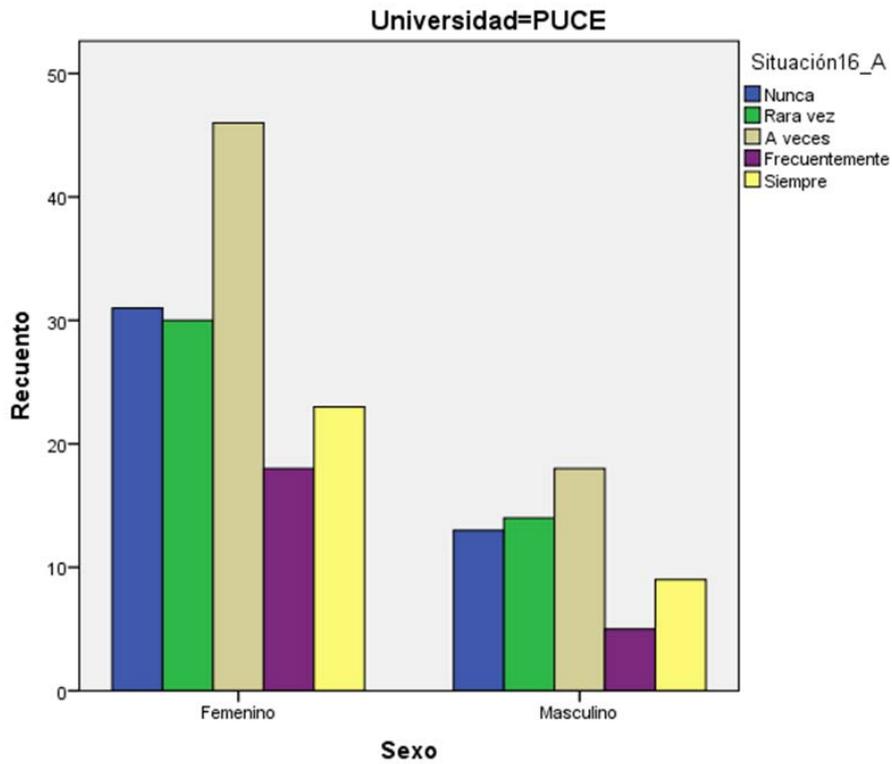
En resumen, la respuesta al cumplido, de parte de las mujeres, cuando hay poca confianza, difiere en Quito y Salamanca. Un número importante de mujeres en Quito **a veces** indicaría el lugar de compra, **rara vez** mencionaría el precio y **frecuentemente** reforzaría el cumplido. En cambio, en Salamanca, aunque **a veces** dirían el lugar de compra, **nunca** hablarían del precio y **nunca** reforzarían el halago.

Por otra parte, la respuesta de los hombres también varía entre ambas ciudades cuando hay poca confianza. En Quito, los hombres se decantan más ampliamente por la atenuación, la cual usarían **frecuentemente**; en cambio, cuando se trata de dar una explicación (decir el lugar de la compra), estos lo hacen **a veces**. En cambio, en lo que respecta al reforzamiento del cumplido, lo dirían **a veces** y **frecuentemente** por igual. En Salamanca, los hombres muestran una preferencia por la explicación, una estrategia que usarían **frecuentemente** en situación de poca confianza. Ante el resto de estrategias, ellos se decantan por un **nunca**.

A diferencia de las situaciones de cero y poca confianza, donde las respuestas divergen bastante, parece evidente que las respuestas son más parecidas cuando hay más confianza. Por ejemplo, en la opción **a**, hombres y mujeres **siempre** dan las gracias. En segundo lugar, todos optan por **frecuentemente**. En la opción **b**, las mujeres tienen el mismo comportamiento, y el de los varones varía sutilmente. Esta conducta se repite en **c**, en el caso de las mujeres. Nuevamente, el comportamiento masculino difiere muy poco del femenino. En lo que respecta a **d**, como ya se mencionó, la respuesta es unánime en todas las frecuencias.

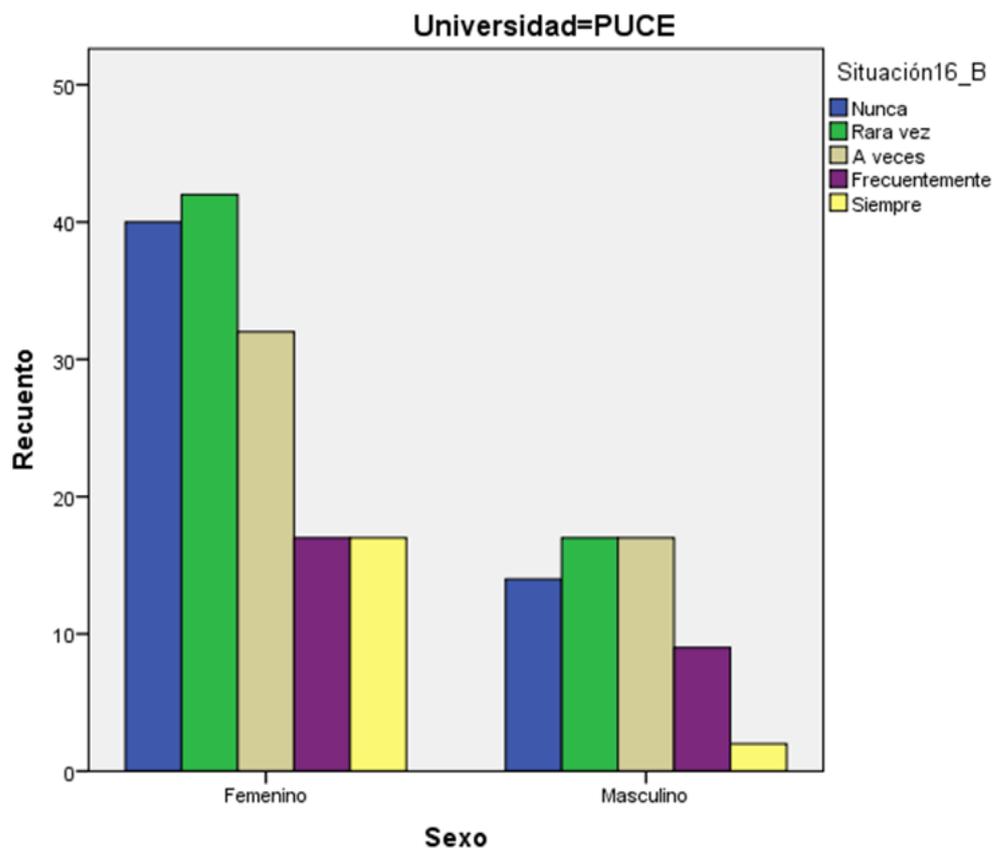
## Disculpas

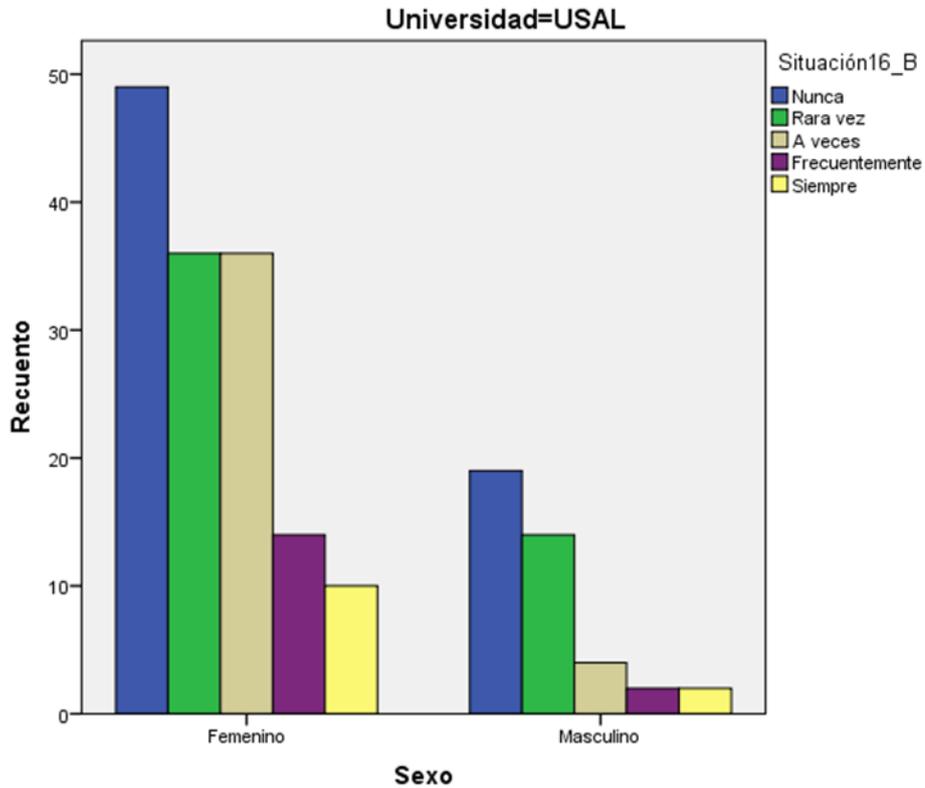
### Situación 16A: Disculpas + explicación en situación de mucha confianza:



Como se puede ver, solo los hombres en Salamanca no coinciden en la elección de **a veces** en esta estrategia. Ellos se decantan por **frecuentemente**.

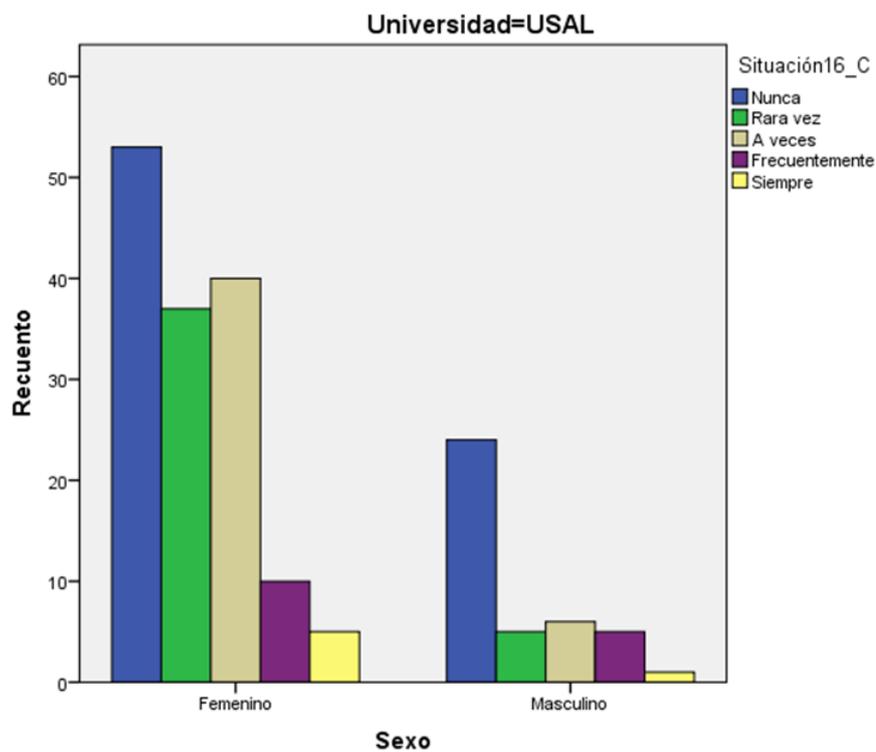
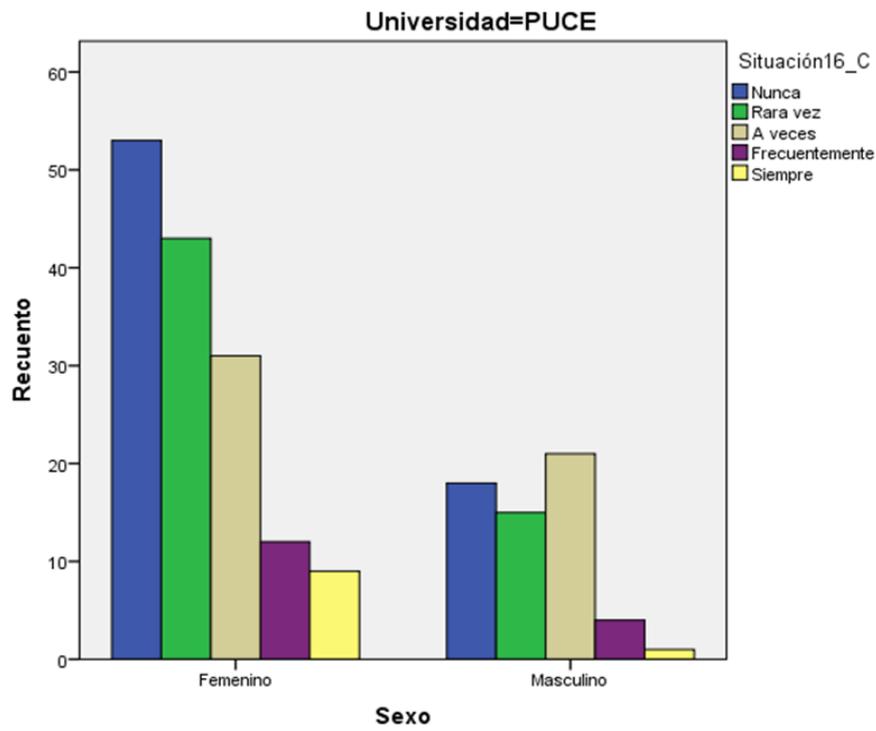
**Situación 16B: Disculpa implícita + atenuación de culpa en situación de mucha confianza:**





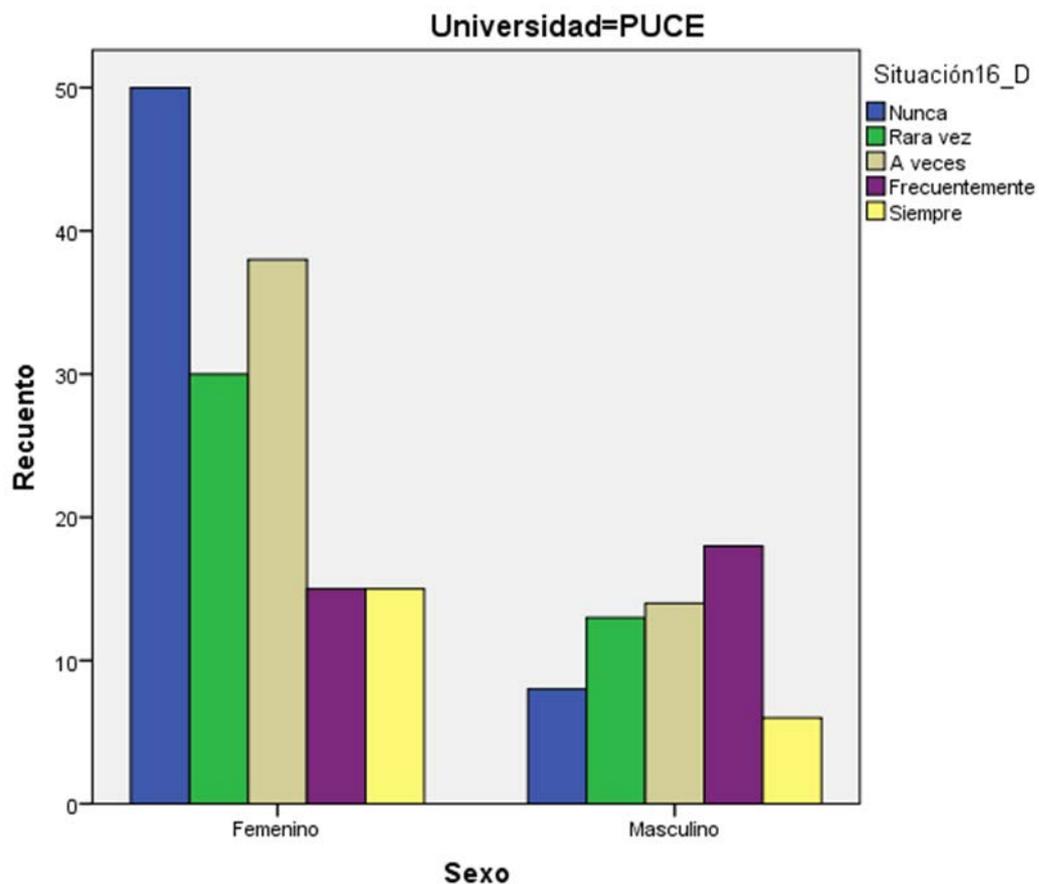
En este caso, se puede observar que hombres y mujeres en Salamanca coinciden en su elección, **nunca** echarían mano de una estrategia de estas. En Quito, ambos grupos coinciden en que **rara vez** lo harían. El comportamiento, aunque no idéntico, es cercano.

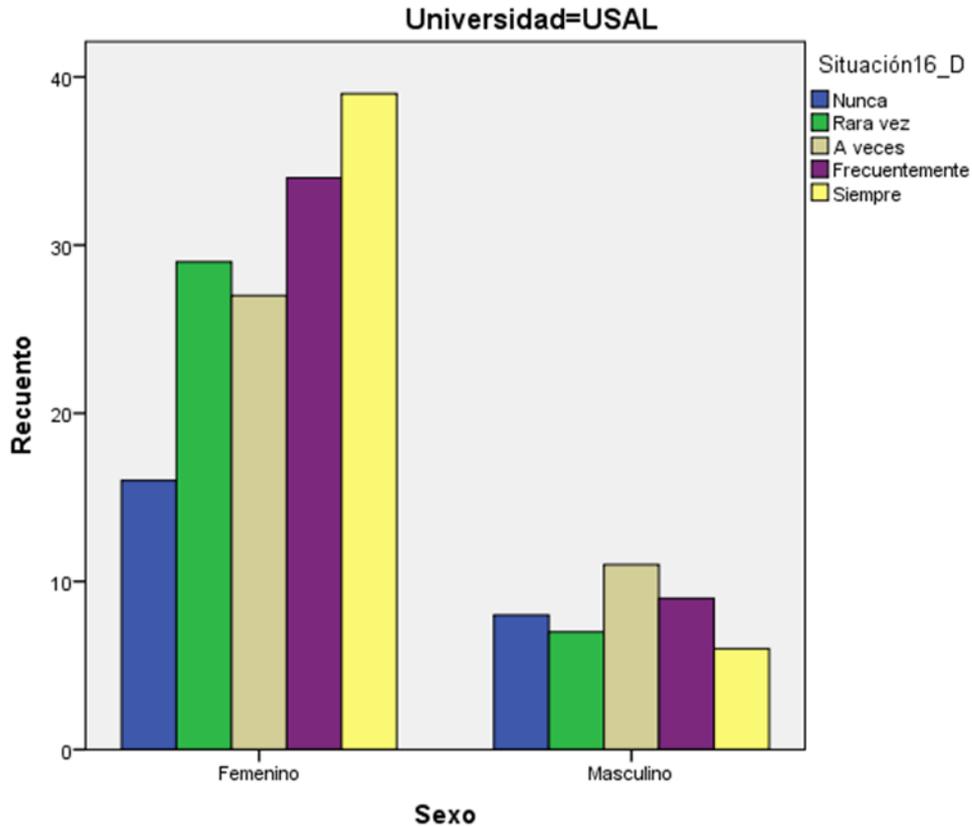
**Situación 16C: Disculpa implícita + atenuante de emoción en situación de mucha confianza:**



Ninguno de los grupos, excepto los hombres en Quito, quienes lo harían **a veces**, recurriría a este tipo de sentimentalismo.

**Situación 16D: Disculpas + asunción de culpa en situación de mucha confianza.**





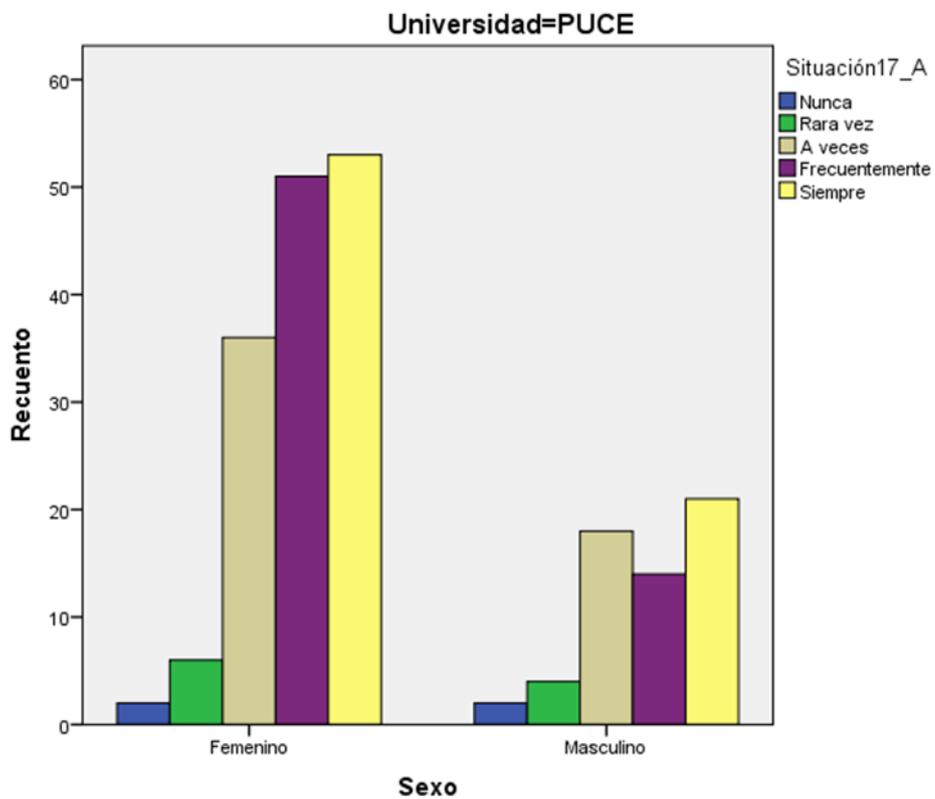
En este caso, se puede observar que ninguno de los grupos coincide en su elección.

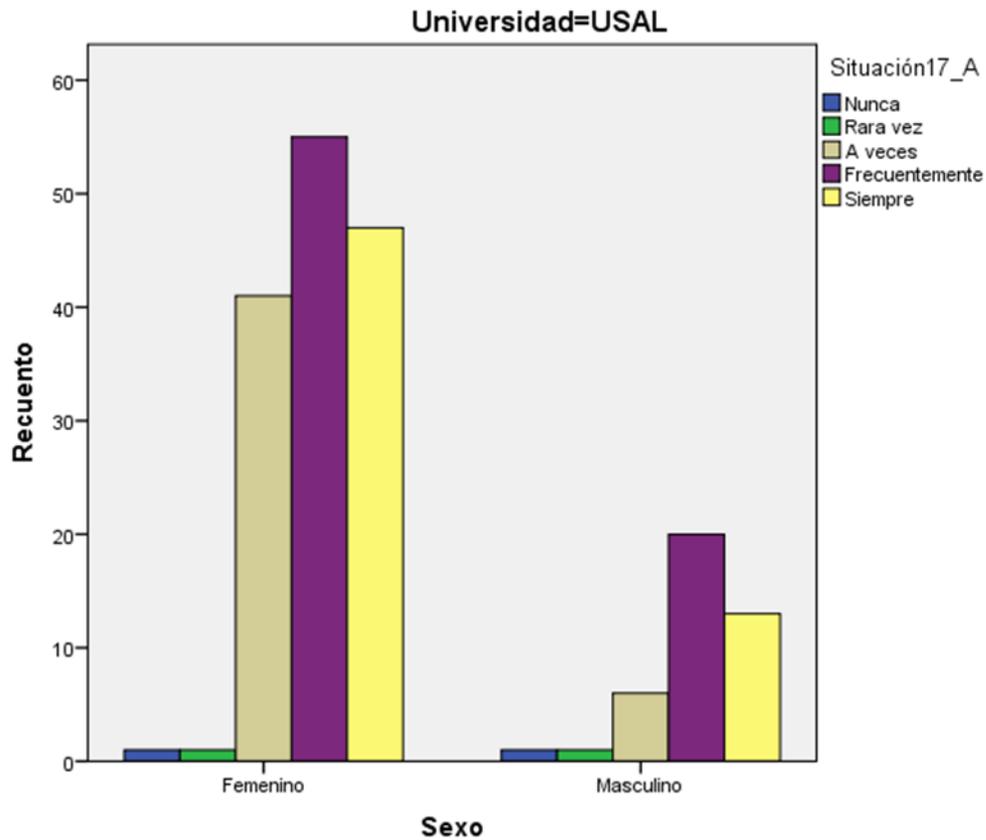
Las mujeres, en Salamanca, **siempre** usarían esta estrategia. No así en Quito, donde **nunca** lo harían. Los hombres, en Salamanca, lo harían **a veces**, mientras en Quito, lo harían **frecuentemente**. Podríamos decir que los grupos más cercanos serían las mujeres en Salamanca y los hombres en Quito.

En resumen, las disculpas de todas las mujeres cuando hay mucha confianza, muestran una concordancia en todas las opciones, excepto la última. Es así que ambos grupos de mujeres usarían **a veces** la opción **a**, **rara vez** la opción **b**, y **nunca** la opción **c**. No obstante, las mujeres de Quito nunca escogerían la opción **d**, mientras que las mujeres en Salamanca siempre la preferirían.

Por otra parte, las disculpas de los hombres cuando hay mucha confianza muestran una mayor diversidad en sus frecuencias. Es así que en Quito hay una se dedantan **frecuentemente** por la opción **d**, mientras que en Salamanca esa es la preferencia en la opción **a**. Además, en Quito **rara vez** se optaría por la opción **b**, y **a veces** la **c**.

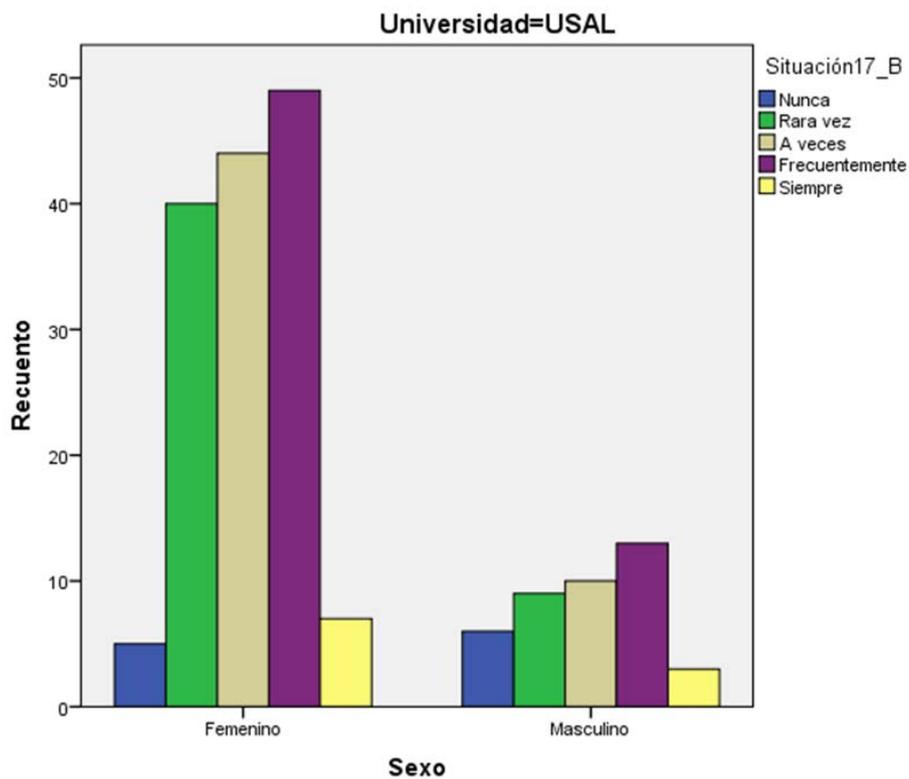
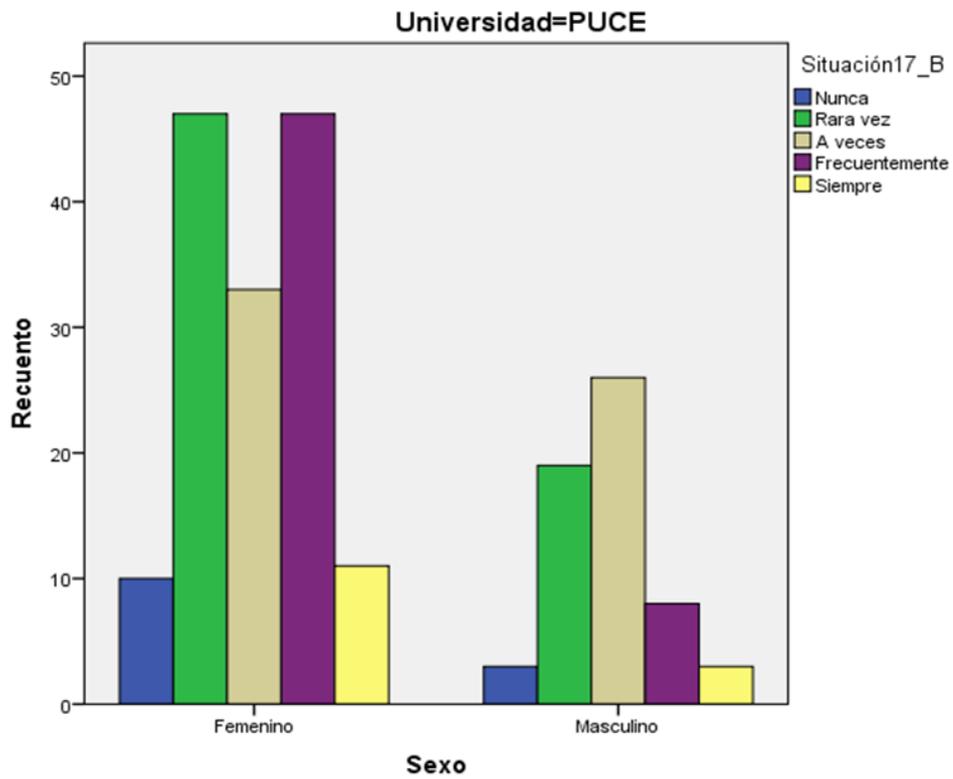
**Situación 17A: Doble disculpa + explicación en situación de cero confianza.**





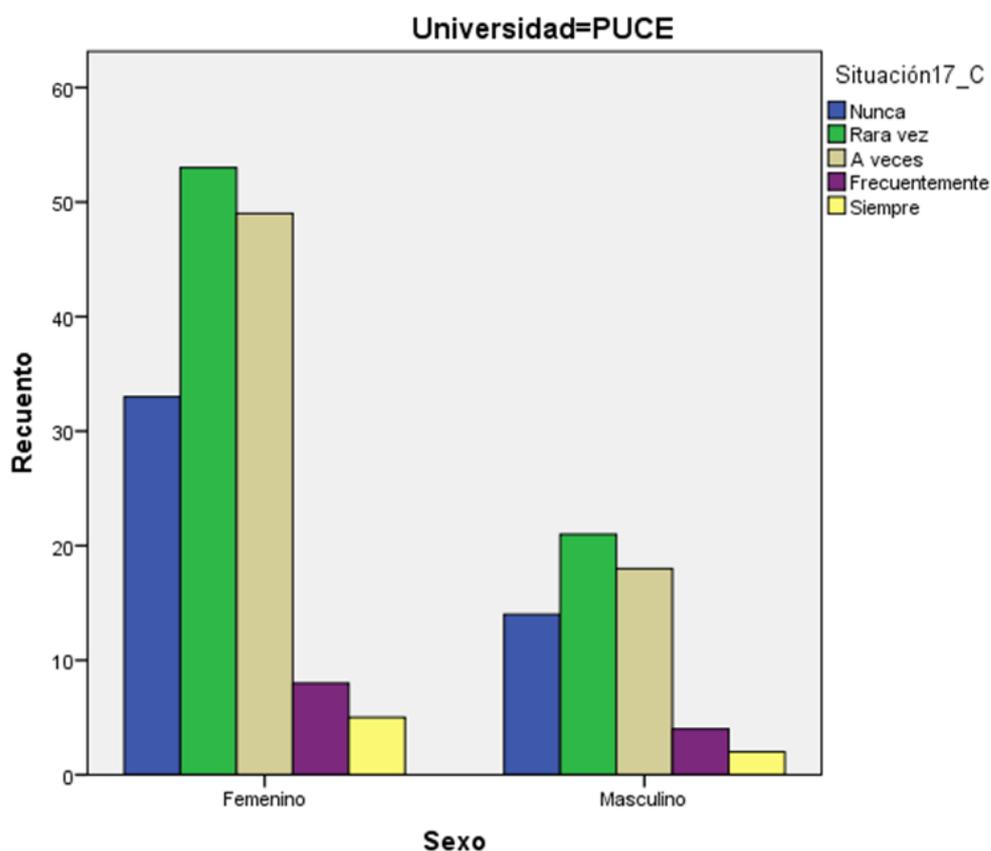
En este caso, el comportamiento difiere muy poco en las dos ciudades, si bien el comportamiento por ciudad es idéntico. Como se puede constatar, hombres y mujeres en Quito **siempre** usarían esta estrategia, seguida de **frecuentemente**, mientras que en Salamanca ocurre lo contrario, la mayoría lo haría **frecuentemente**, seguido de cerca por **siempre**.

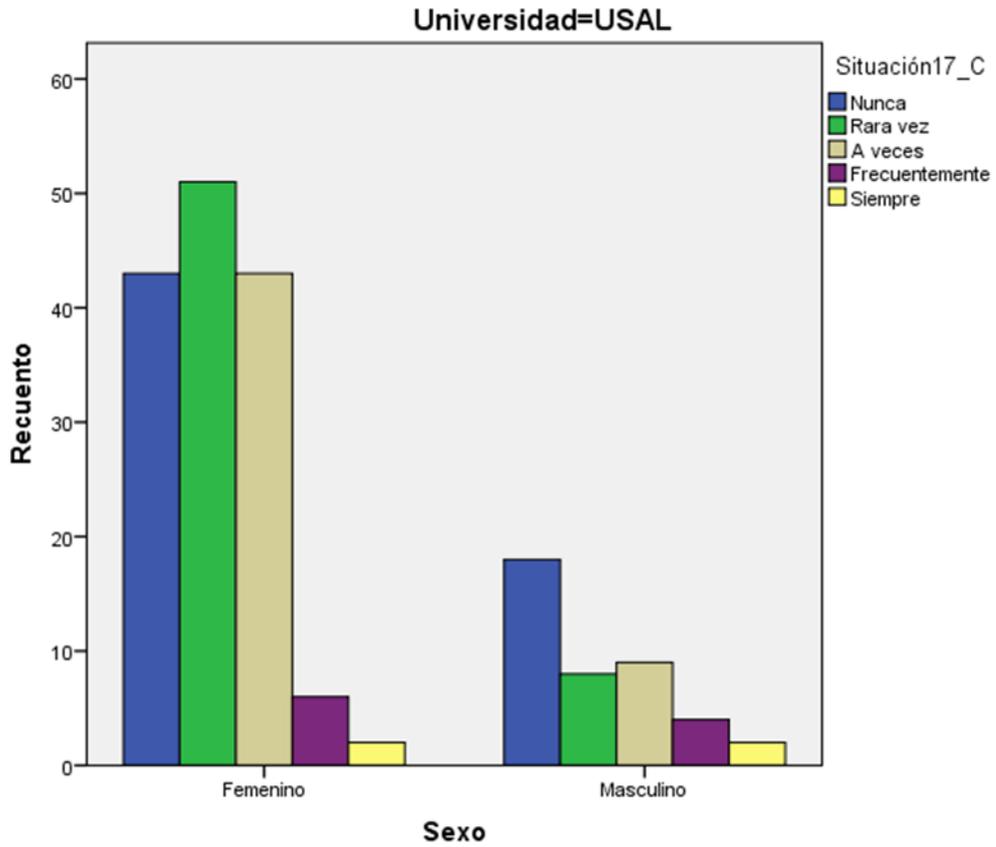
**Situación 17B: Disculpa exagerada + asunción de culpa en situación de cero confianza:**



Al igual que en el caso anterior, el comportamiento difiere muy poco entre ciudades y entre géneros. Podemos ver que en Salamanca, ambos grupos usarían esta estrategia **frecuentemente**. En Quito, las mujeres optan, por igual, por **frecuentemente** y **rara vez**, mientras que los hombres lo harían **a veces**, que es la segunda preferencia en Salamanca. Visto de ese modo, las diferencias no son mayores.

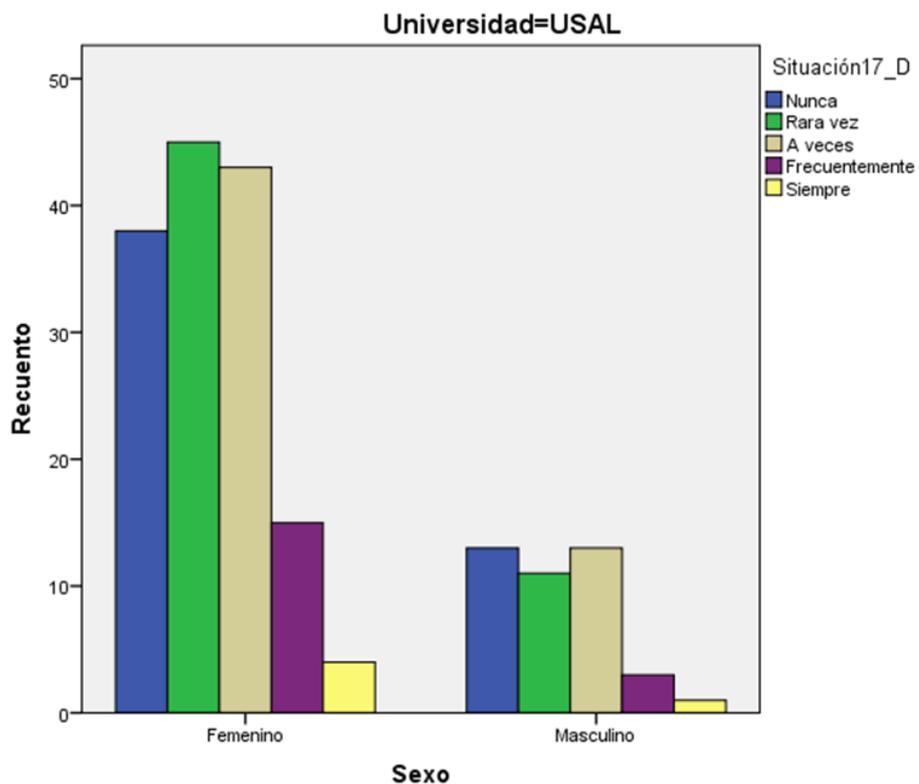
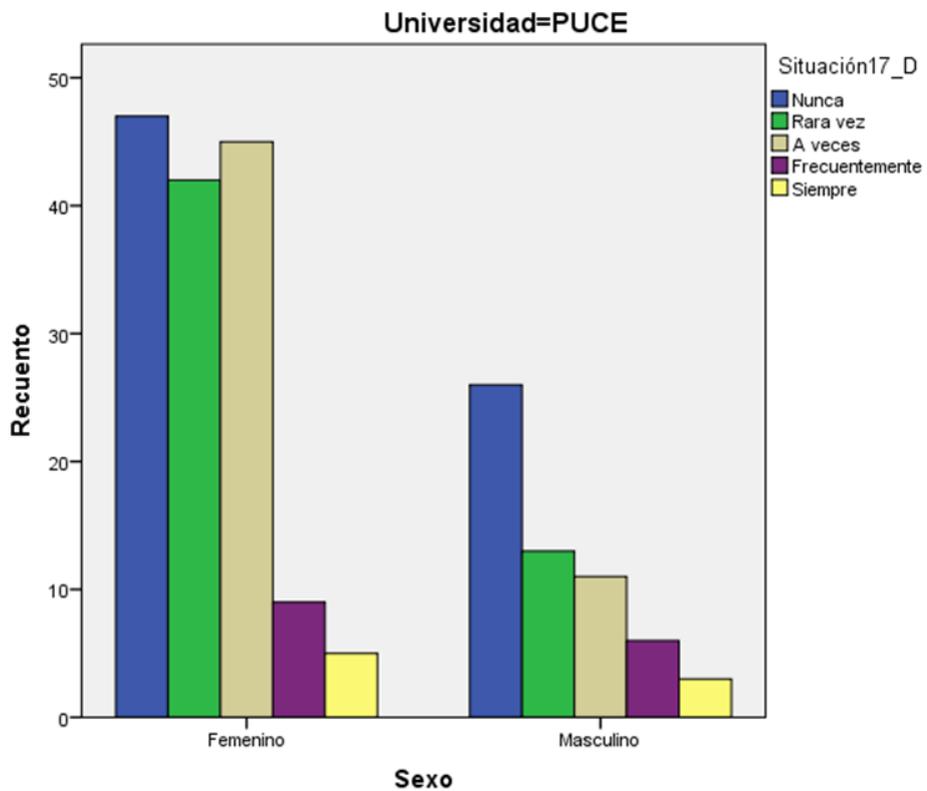
**Situación 17C: Disculpa exagerada + evasión de culpa en situación de cero confianza:**





En esta ocasión, el grupo que se distancia del resto, es el de los hombres en Salamanca, estos **nunca** usarían esta estrategia. Mientras que los demás, se decantarían por ella, **raras veces**.

**Situación 17D: Ausencia de disculpa + autoinculpación en situación de cero confianza:**

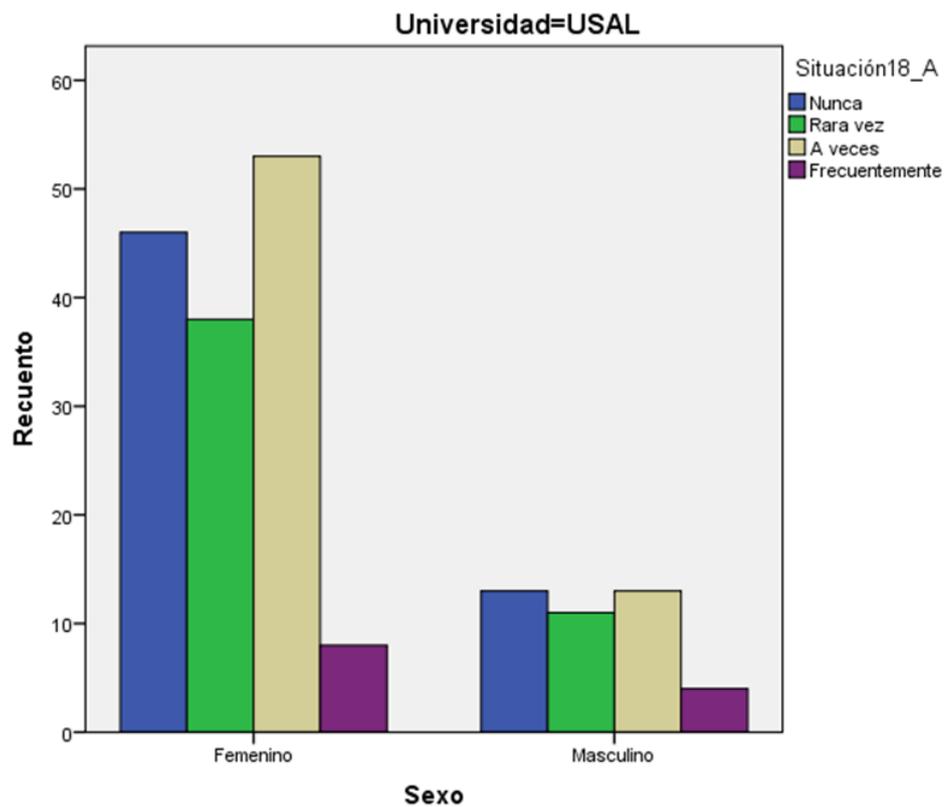
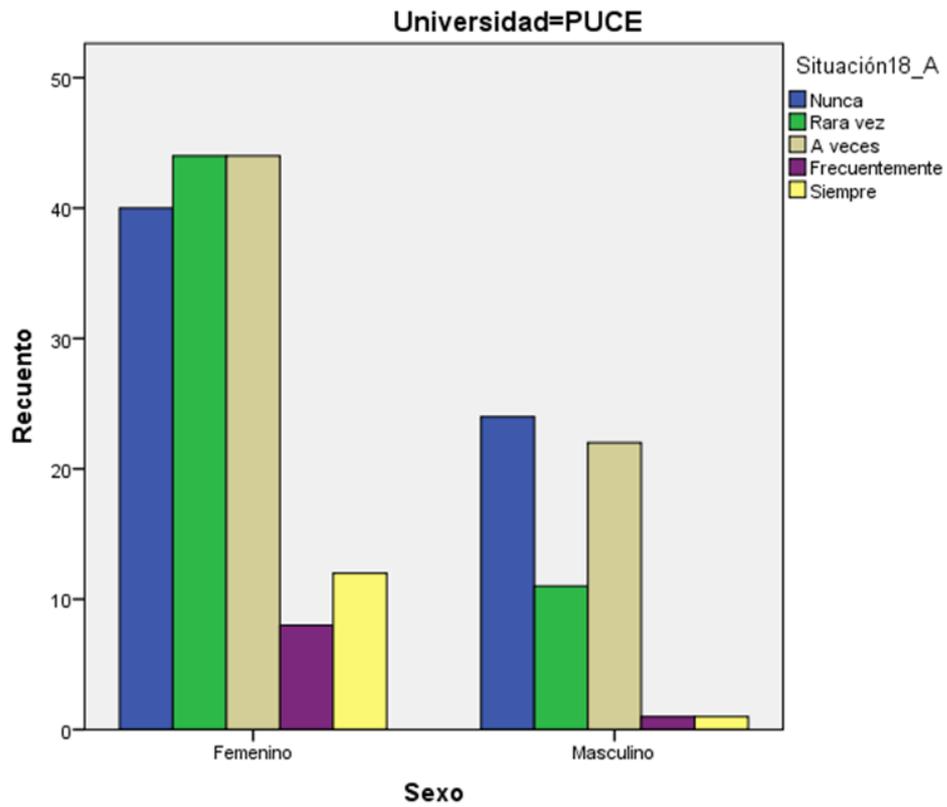


Esta vez, el grupo que se desmarca del resto, es el de las mujeres en Salamanca, quienes **rara vez** usarían esta estrategia. Los demás, no la usarían **nunca**.

En resumen, las disculpas de las mujeres cuando no hay confianza es diversa. Las mujeres en Quito **siempre** escogerían la opción **a**, mientras que en Salamanca, se decantan por **frecuentemente** en las opciones **a y b**. Asimismo, las mujeres **rara vez** optarían por la opción **c**, y en Quito nunca se elegiría la opción **d**, pero en Salamanca se la emplearía **rara vez**.

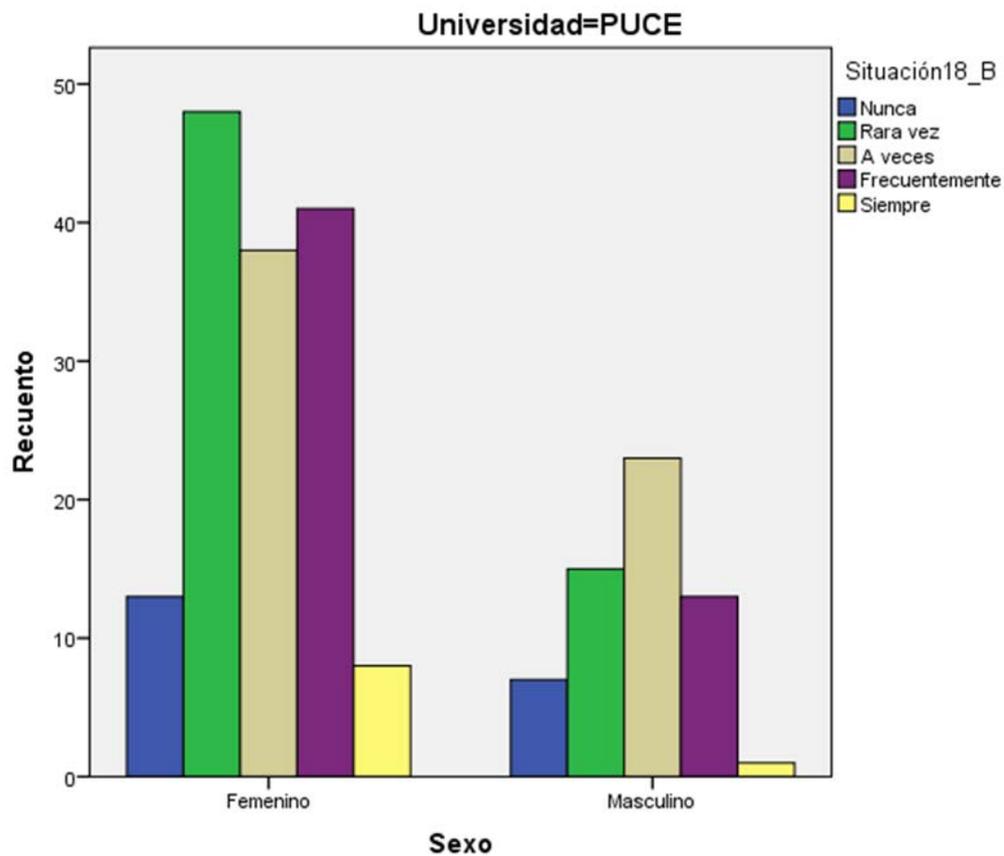
Por otro lado, las disculpas de los hombres, cuando no hay confianza, muestran tendencias diferentes para cada ciudad. En Quito, **siempre** se decidirían por la opción **a**, mientras que solamente **a veces** optarían por la **b**, y **rara vez** por **c**. En cambio, en Salamanca, los hombres usarían con **mayor frecuencia** las opciones **a y b**, y **a veces** la opción **d**. Ambos grupos coinciden en **nunca** usar la opción **d** (hay un empate en Salamanca en **d**, **nunca** y **a veces** son las preferidas).

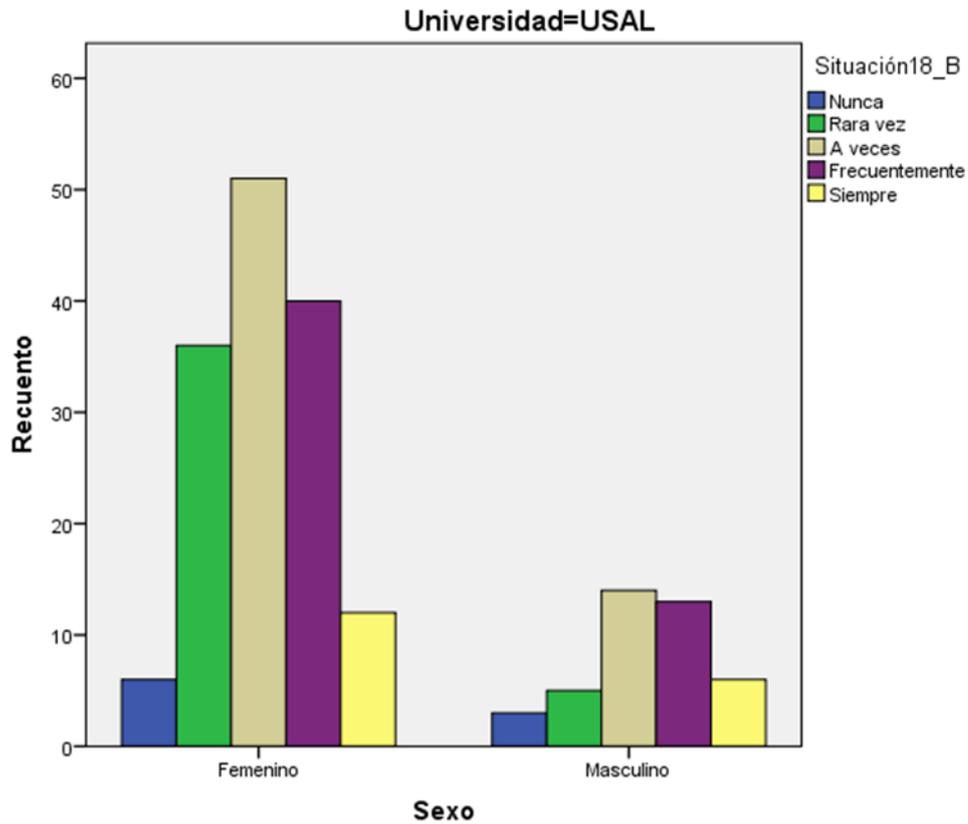
**Situación 18 A: Disculpas + explicación en situación de poca confianza:**



Para esta situación, también hay comportamientos cercanos en ambas ciudades y en ambos géneros. Todos coinciden en que **a veces** usarían esta estrategia. En Quito, la variable **nunca** aventaja ligeramente a **a veces**, en el caso de los hombres. En cambio, en el caso de las mujeres, se da un empate entre **a veces** y **rara vez**. En Salamanca, los hombres se decantan por igual por **nunca** y **a veces**.

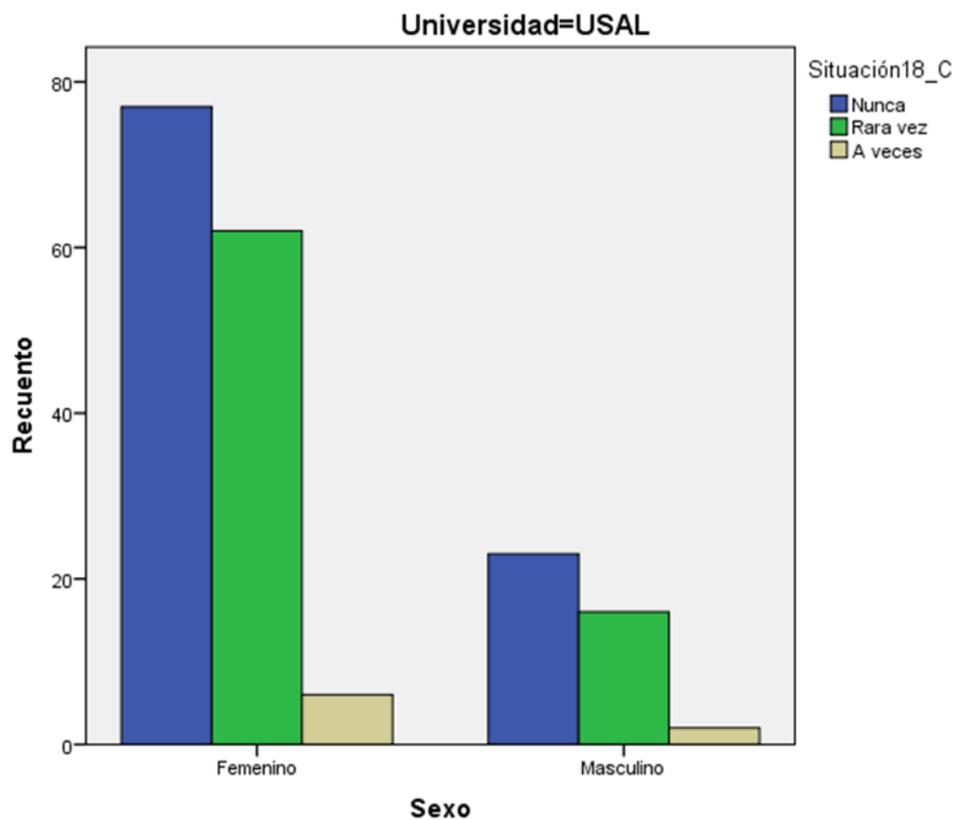
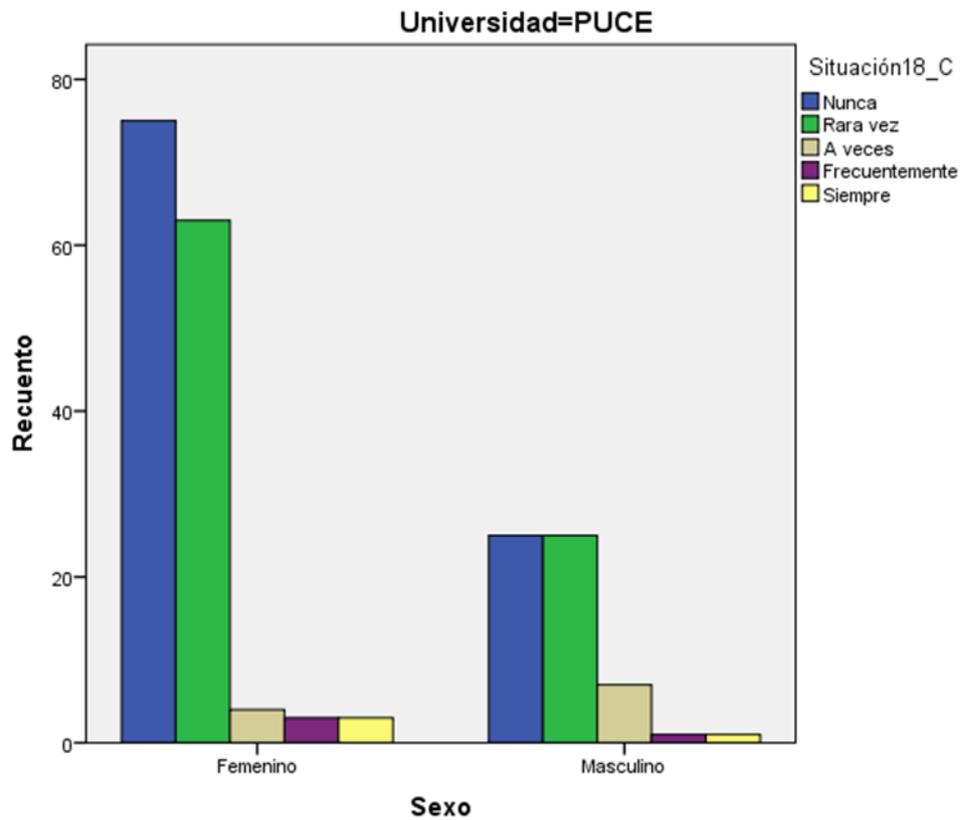
**Situación 18 B: Ausencia de disculpas + explicación (sincera) en situación de poca confianza:**





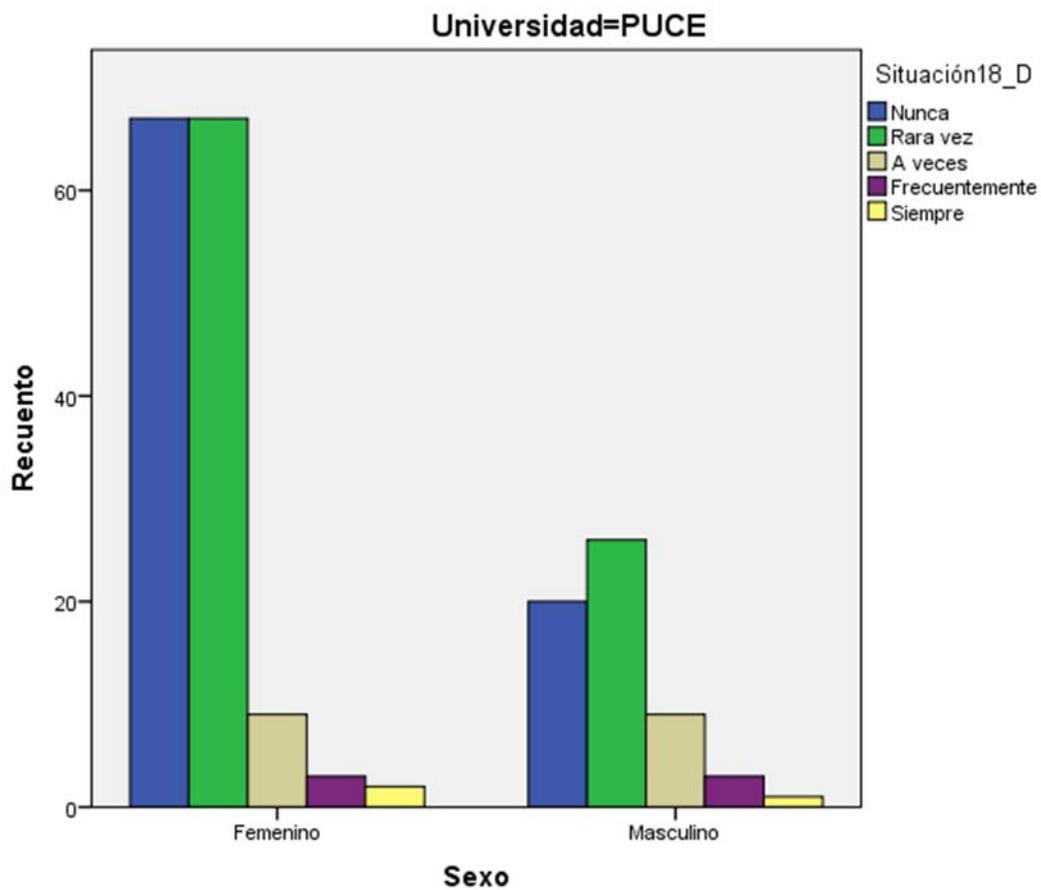
El único grupo divergente es el de las mujeres en Quito, quienes **rara vez** usarían esta estrategia. Los tres grupos restantes lo harían **a veces**. En todo caso, vale señalar que las preferencias en los cuatro grupos están entre **rara vez, a veces y frecuentemente**.

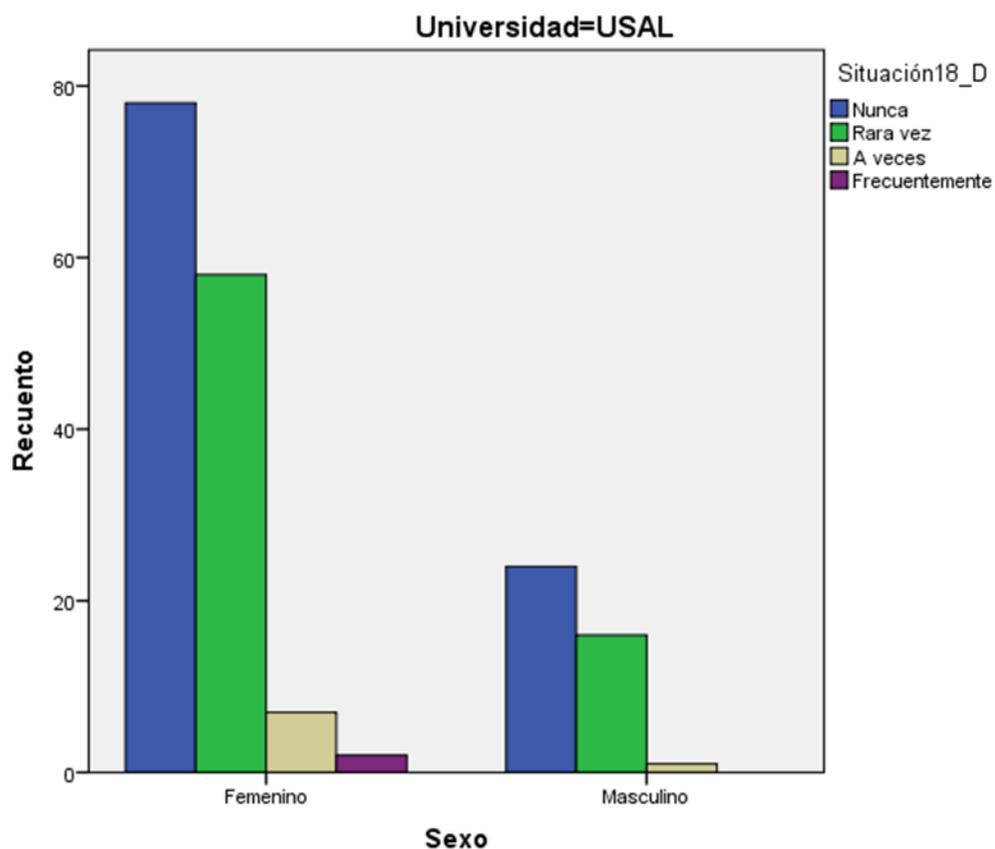
**Situación 18 C: Disculpas + explicación (mentira) en situación de poca confianza**



En este caso, la respuesta es unánime. La gran mayoría no diría **nunca** una mentira tan obvia. Sin embargo, en Quito, los hombres se decantarían por igual por **nunca** y **rara vez**.

**Situación 18 D: Ausencia de disculpas + agradecimiento + explicación en situación de poca confianza:**





Una vez más, se da una coincidencia, casi unánime, en los 4 grupos. Hombres y mujeres en Salamanca, se decantan por **nunca**, seguidos de **rara vez**, en esta estrategia. En Quito, en cambio, en las mujeres, observamos un empate entre las opciones preferidas en Salamanca. En el caso de los hombres en Quito, podemos ver que **rara vez** supera, con poco, a **nunca**

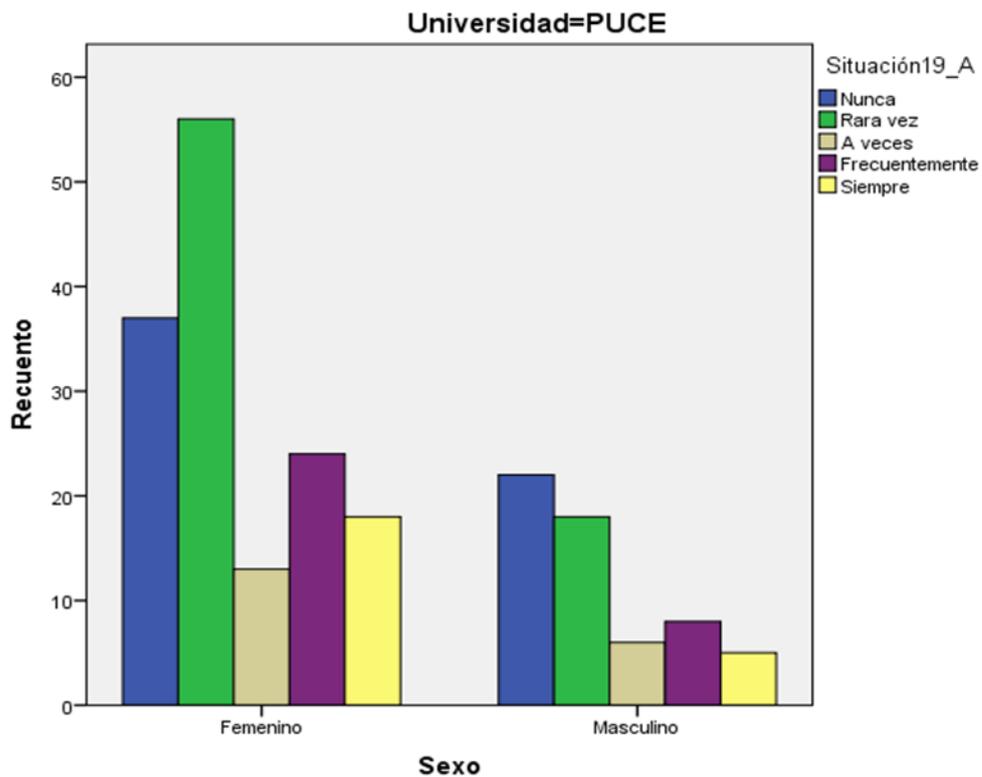
En resumen, en cuanto a las disculpas de las mujeres, en situaciones de poca confianza, hay frecuencias similares según cada opción. En Quito, las mujeres escogen **rara vez** y **a veces** la opción **a**, y **rara vez** también la opción **b**. En cambio en Salamanca, **a veces** se escogerían ambas opciones. Todas las mujeres coinciden en nunca utilizar las opciones **c** y **d**, con el detalle de que en Quito, además optarían **rara vez** por la opción **d**.

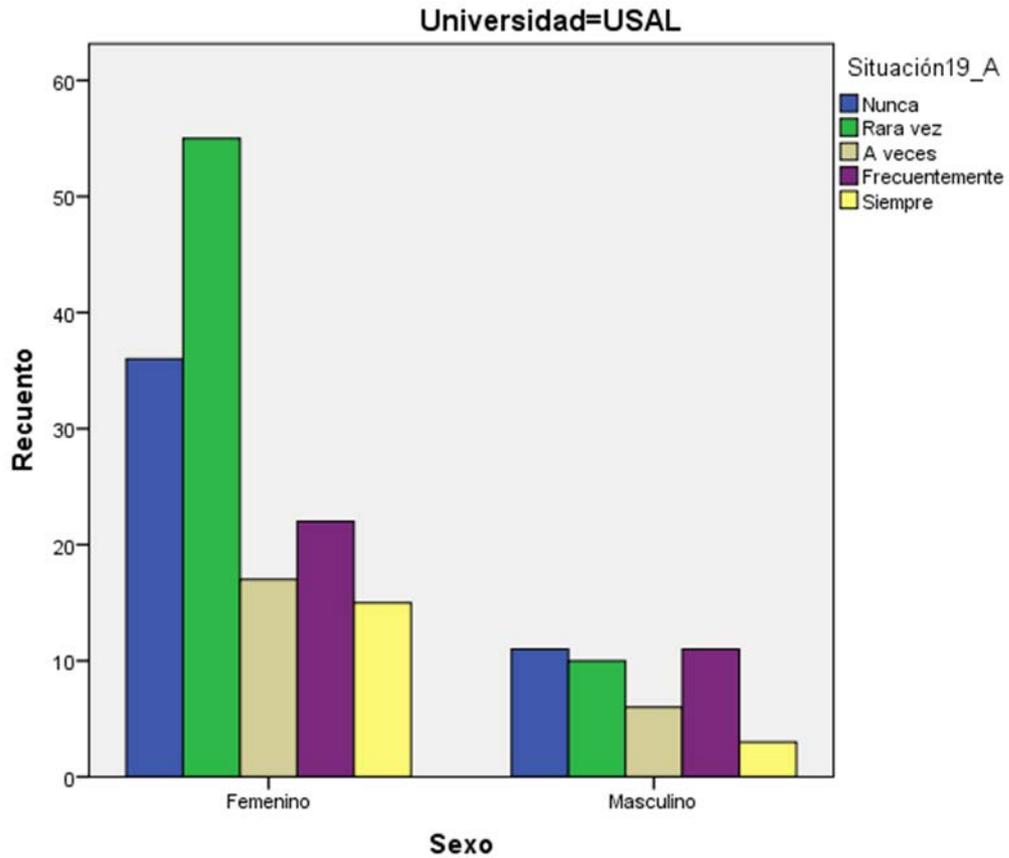
Por su parte, las disculpas de todos los hombres muestran que, cuando hay poca confianza, **a veces** usarían la opción **b**. En Quito, nunca se emplearían las opciones **a** y **c**, y **rara vez** la opción **d**. En cambio, en Salamanca, los hombres nunca elegirían estas opciones, aunque **a veces** sí escogerían la opción **a**.

## Segunda parte

### Proxémica (situaciones 19, 22, 23)

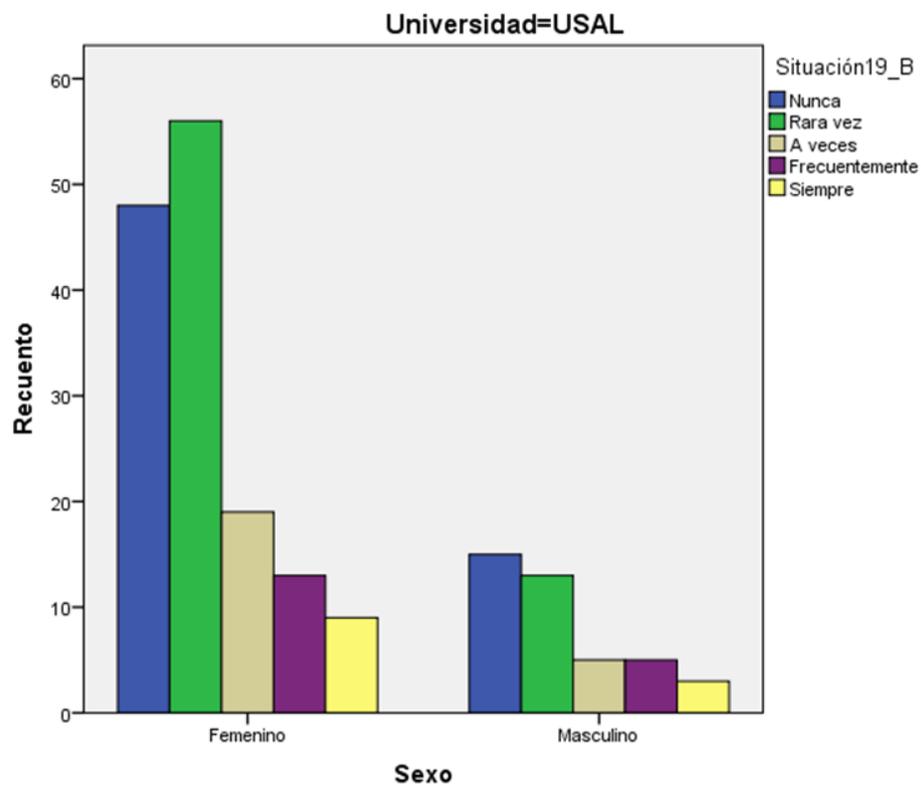
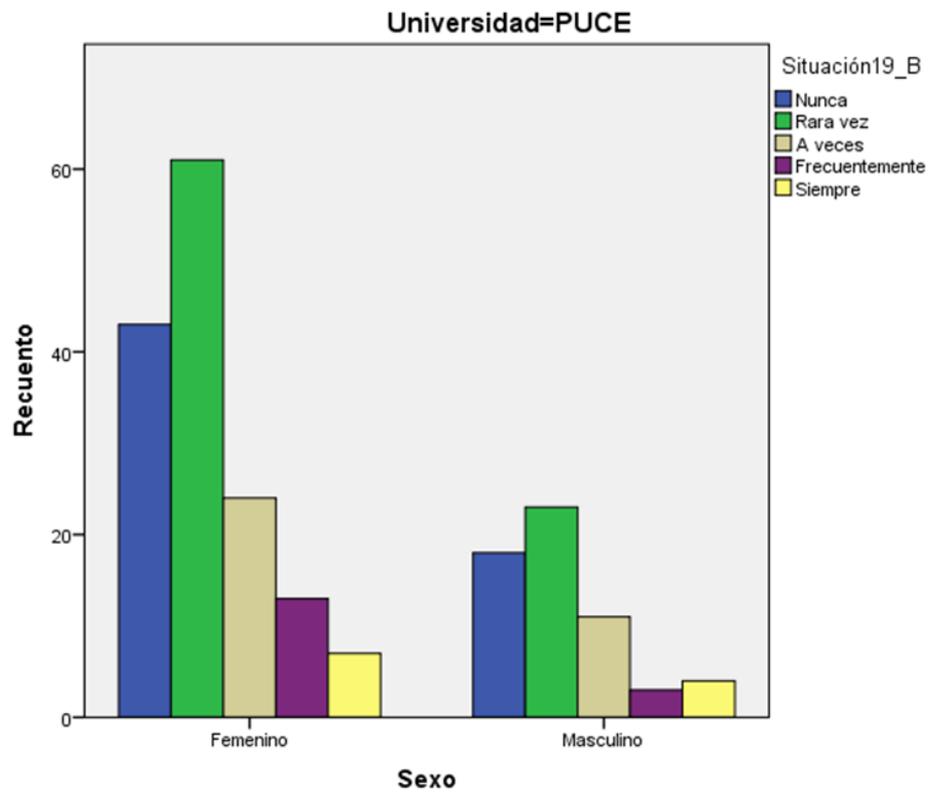
**Situación 19A: Distanciamiento en espacio reducido en situaciones de mucha confianza.**





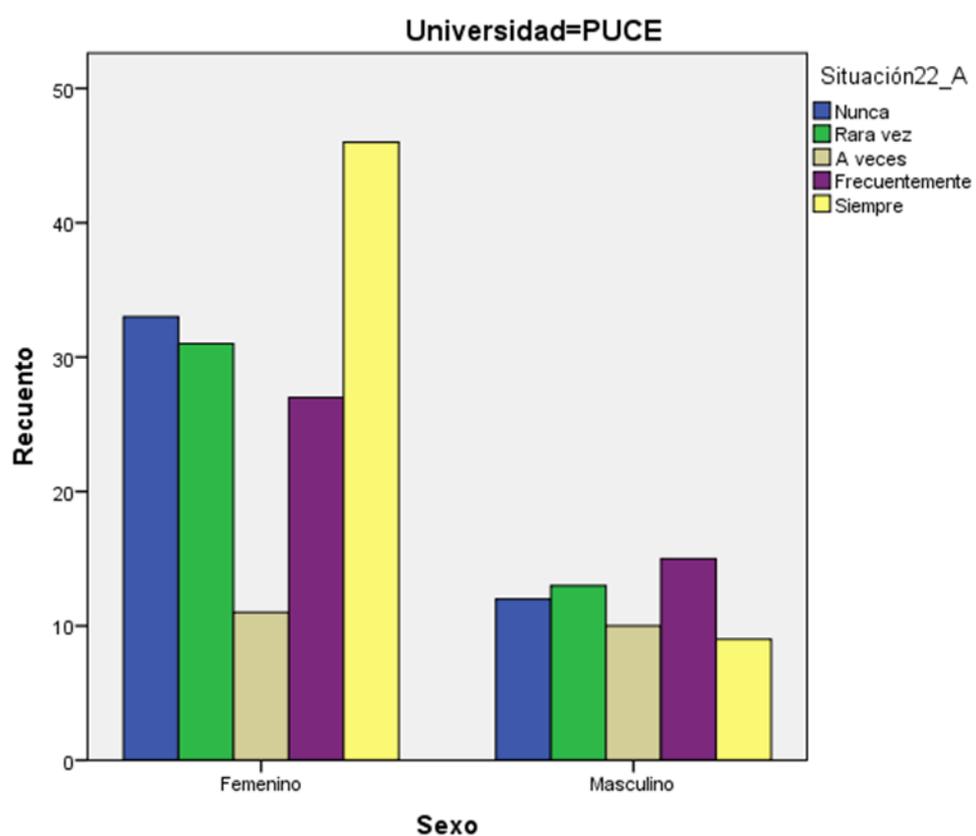
Tanto en Quito como en Salamanca, las mujeres se sentirían **raras veces** incómodas con la proximidad física en situaciones de mucha confianza. No así los hombres, que en Quito, **nunca** se sentirían incómodos, mientras que en Salamanca se da un empate entre **nunca** y **frecuentemente**.

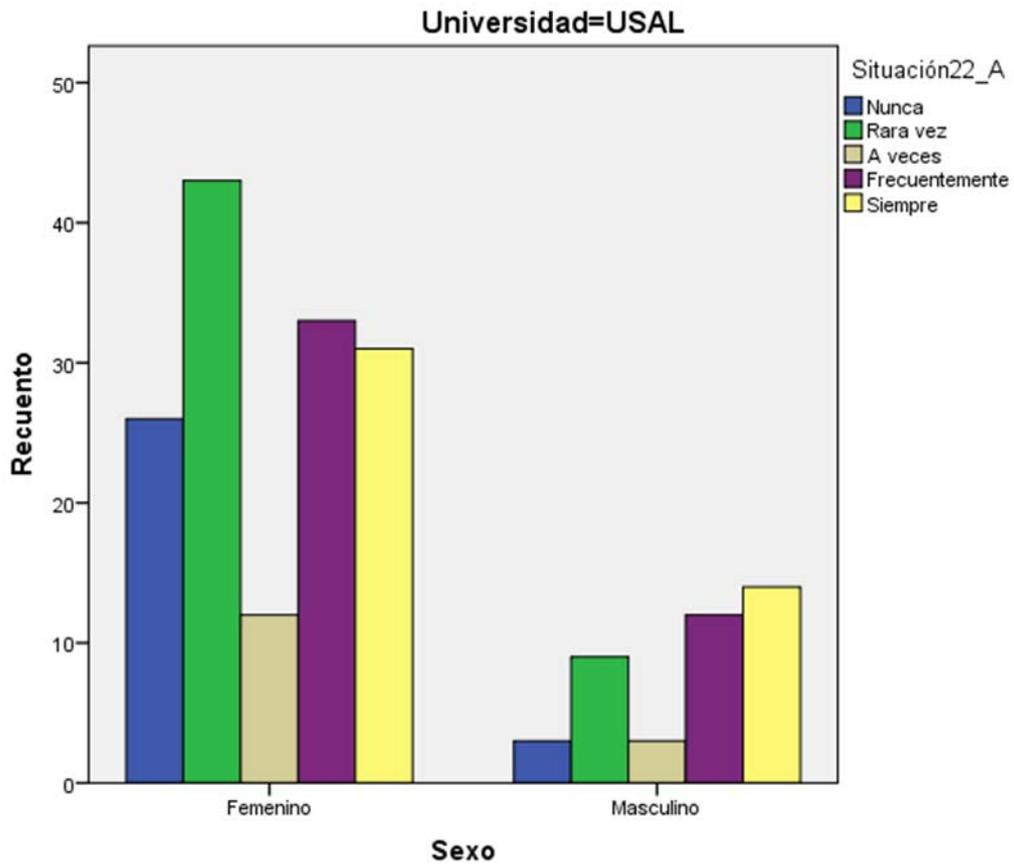
**Situación 19B: No distanciamiento en espacio reducido en situaciones de mucha confianza.**



En la misma situación anterior, ante la pregunta de no distanciarse a pesar de la incomodidad, todos, excepto los hombres en Quito, respondieron que **rara vez** no harían nada, reafirmando la respuesta de 19A.

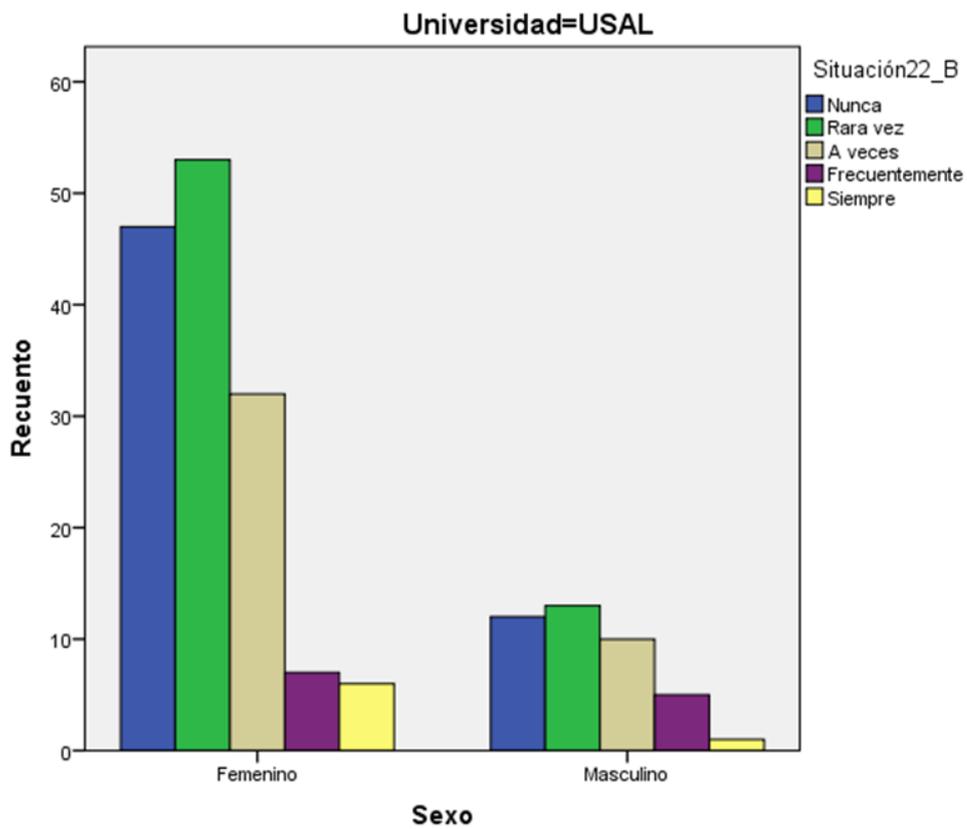
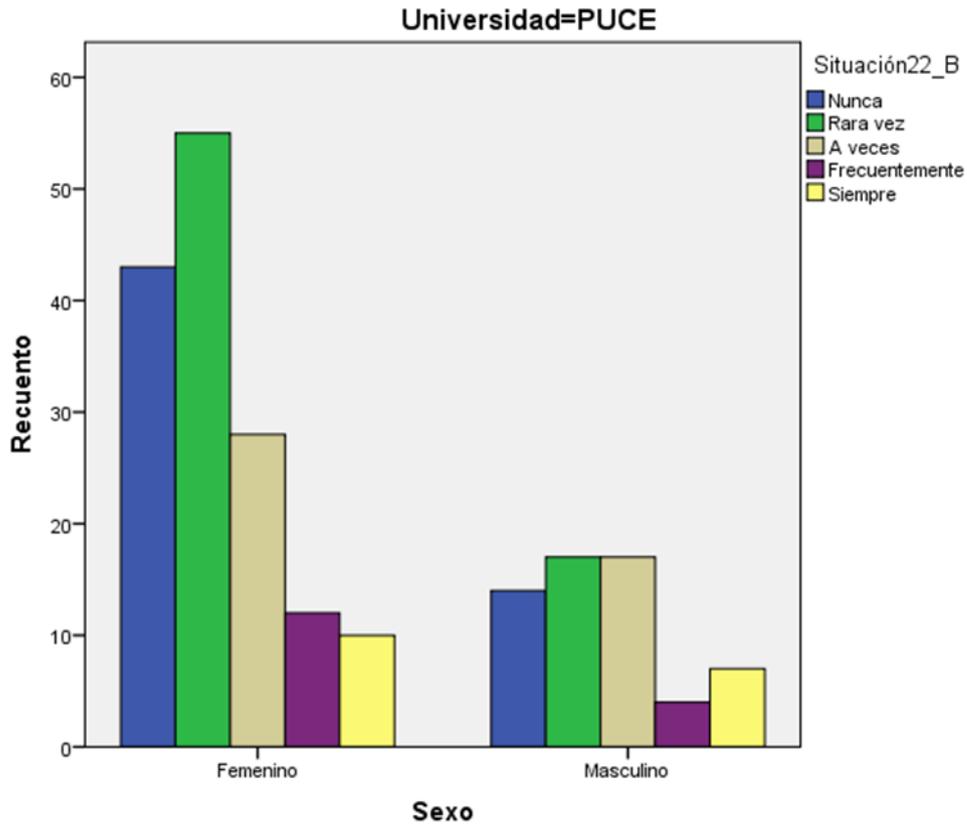
**Situación 22 A: Evitar la cercanía en situaciones de cero confianza (acera).**





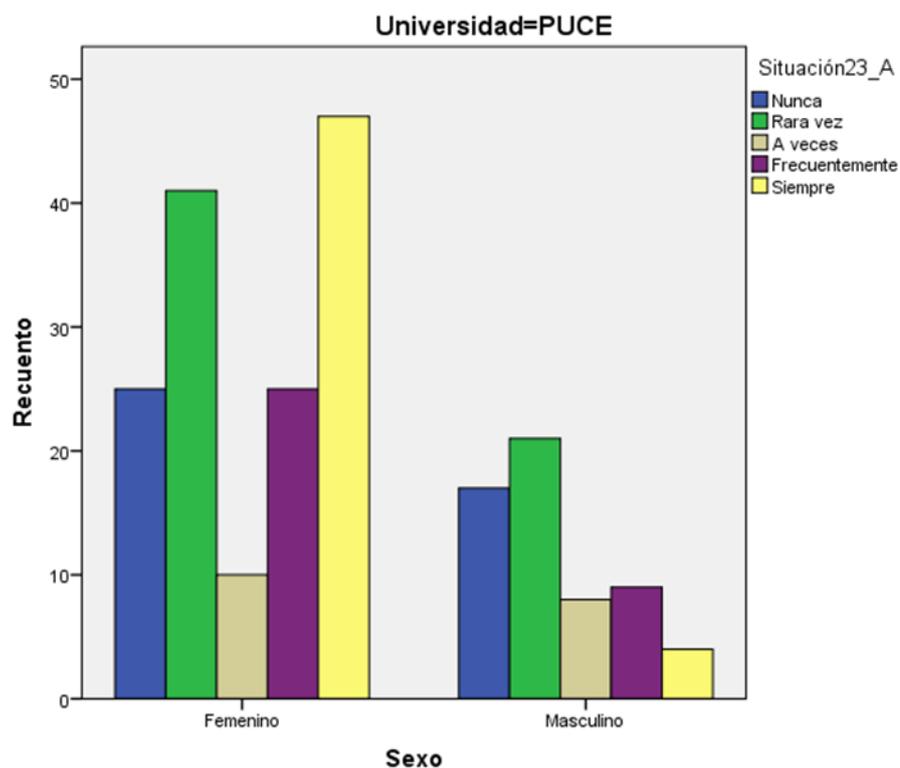
Las mujeres en Quito y los hombres en Salamanca **siempre** evitarían el roce físico con desconocidos en la calle. Los hombres en Quito lo harían **frecuentemente** y las mujeres en Salamanca, **rara vez**.

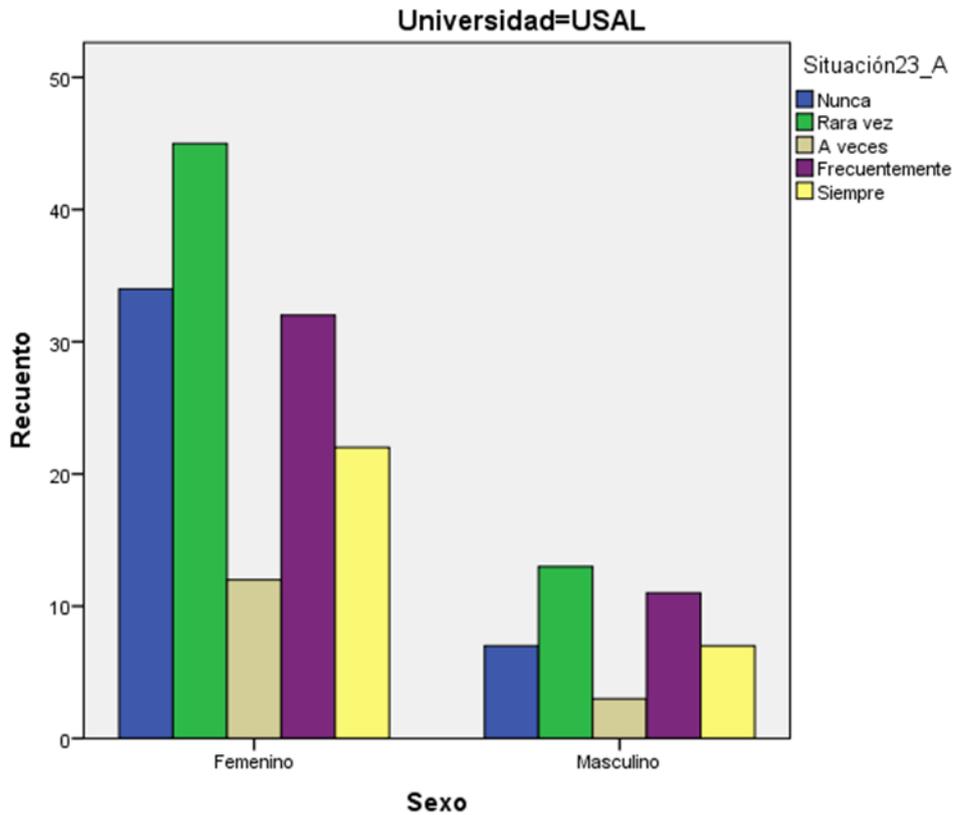
**Situación 22 B: Inacción ante la proximidad en situaciones de cero confianza.**



En Quito y Salamanca, **rara vez** hombres y mujeres serían indiferentes al contacto físico en situaciones de 0 confianza. Esto contradice lo que en 22 A dijeron las mujeres en Salamanca (girar para evitar el roce...).

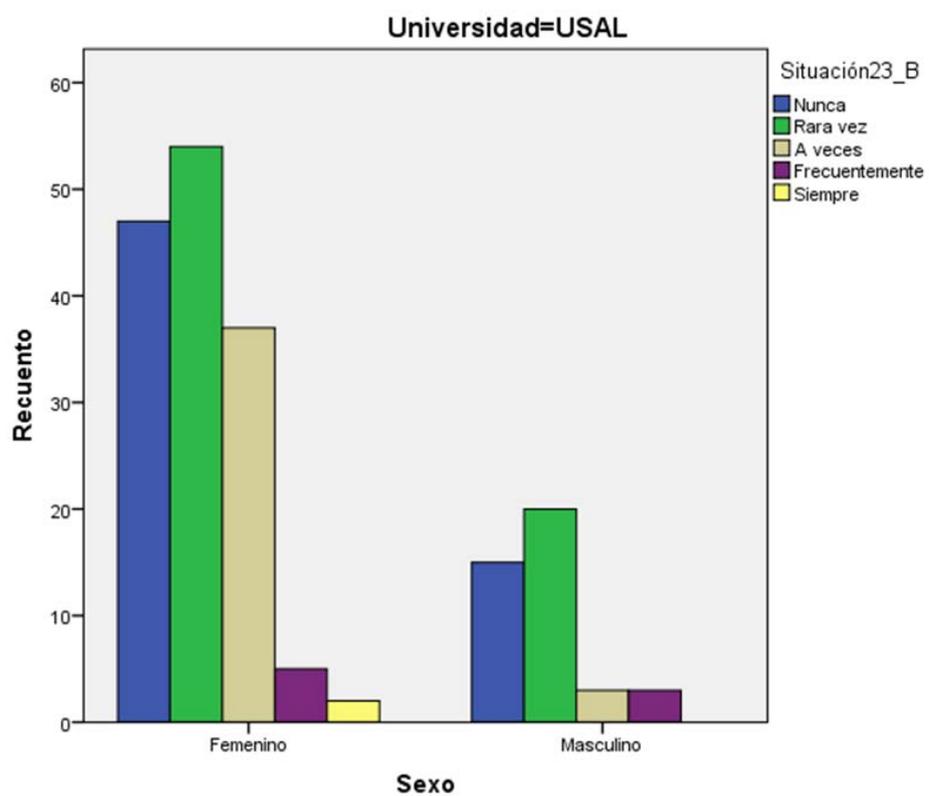
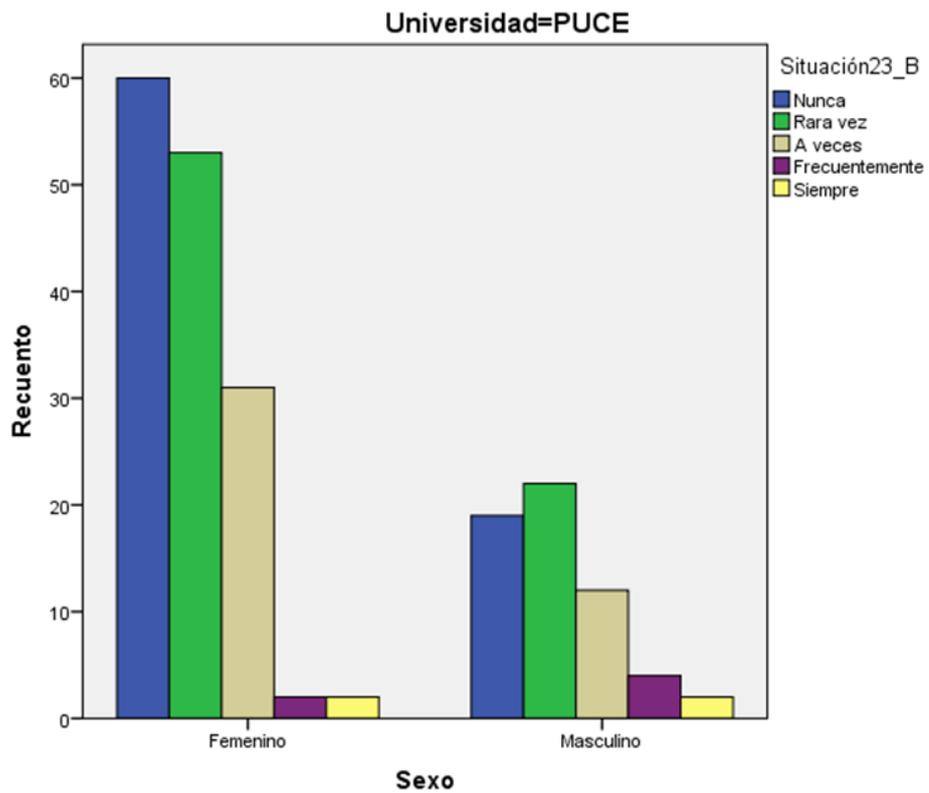
### Situación 23 A: Evitar la proximidad en lugares públicos.





En esta situación, las mujeres en Salamanca, y los hombres en Quito y Salamanca, solo **a veces** se saldrían de una aglomeración en una discoteca. Mientras que las mujeres en Quito lo harían **siempre**.

**Situación 23 B: Tolerar la proximidad en lugares públicos.**



Como se puede ver, hay absoluta coherencia a lo dicho en 23 A, pues las mujeres en Quito no se quedarían indiferentes, ellas **nunca** aguantarían la incomodidad. En cambio, las mujeres en Salamanca, y los hombres en Quito y Salamanca, a veces no harían nada y se sacrificarían a pesar de la incomodidad.

En promedio, todas las mujeres rara vez evitarían el contacto físico, desde un roce con un extraño hasta estar muy cerca de una persona conocida, en cambio, las mujeres en Quito, siempre lo evitarían en las situaciones 22 y 23.

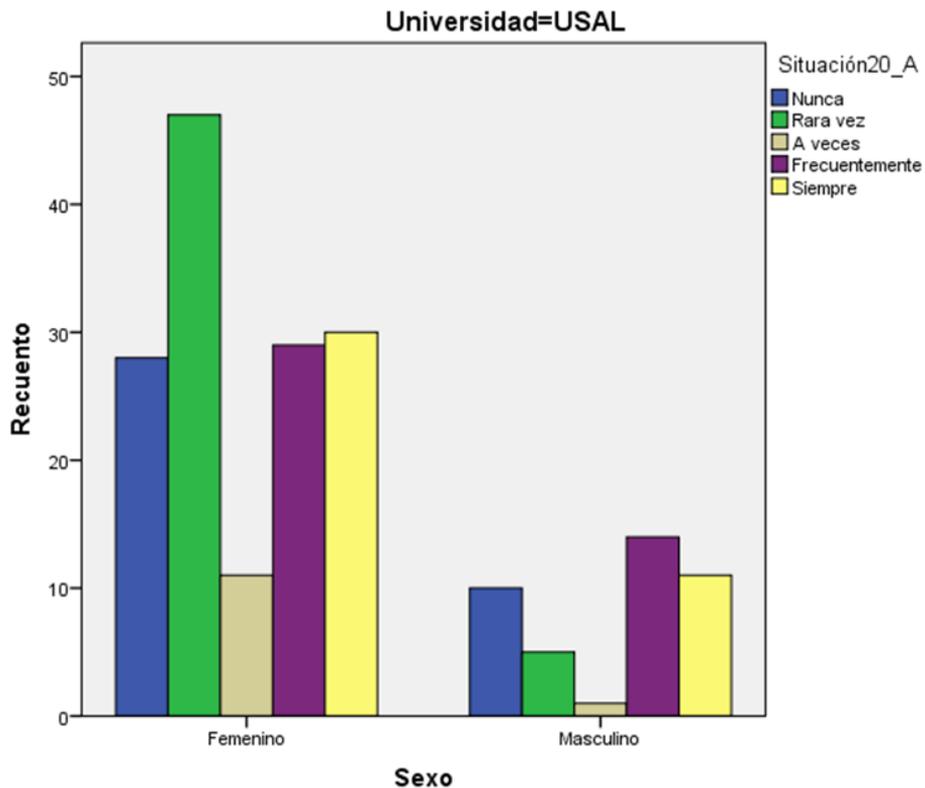
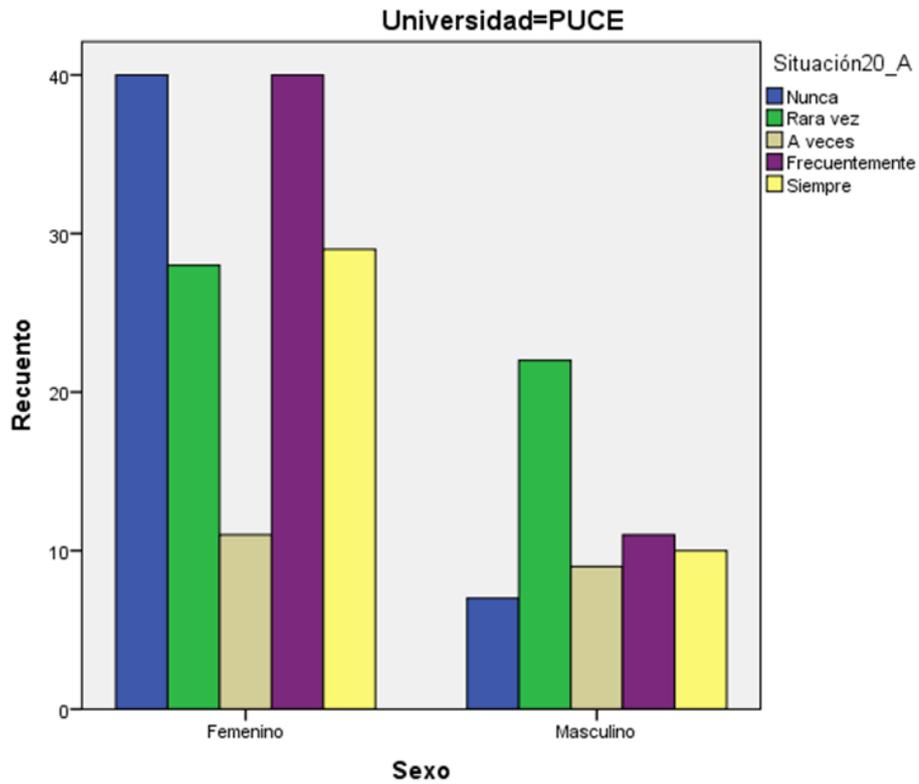
Pero si esta proximidad resulta incómoda, las mujeres rara vez la aguantarían, sin embargo, en la situación 23B, las mujeres en Quito nunca se quedarían sin hacer nada.

Los hombres presentan frecuencias similares para cada situación. Es así que nunca evitarían el contacto físico en la situación 19, en Quito **frecuentemente** y en Salamanca **siempre** para la situación 22, y ambos coinciden en **rara vez** en la situación 23.

Si esta proximidad incomoda a los hombres, en promedio, rara vez harían algo al respecto, si bien los salmantinos **nunca** en la situación 19; y los quiteños **a veces** en la situación 22.

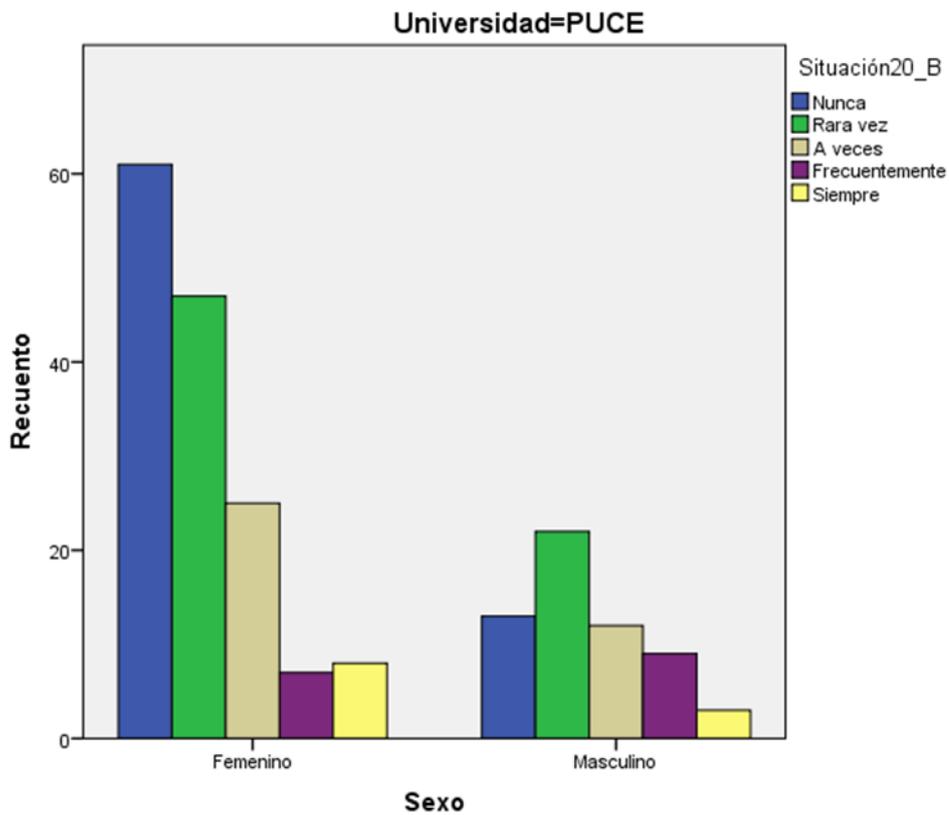
## Prosémica al hablar (Situaciones 20 y 21)

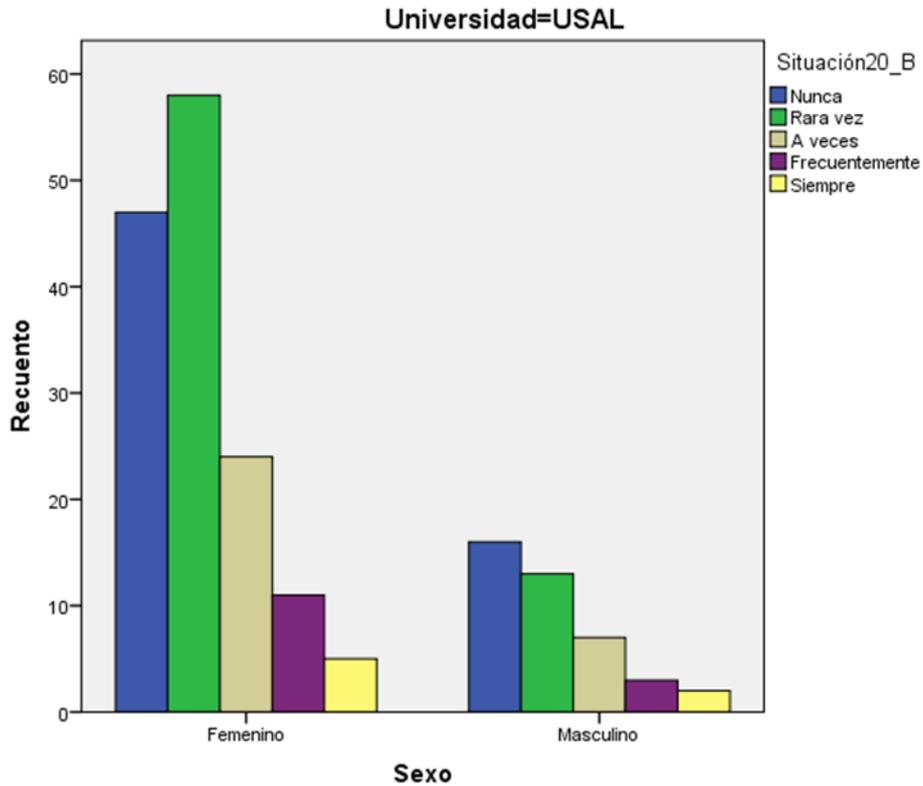
### Situación 20 A: Incomodidad con la cercanía en situaciones de mucha confianza.



Estas respuestas no nos dejan indiferentes. Las mujeres en Quito y los hombres en Salamanca **frecuentemente** se sentirían incómodos. Sin embargo, un número igual de mujeres en Quito **nunca** se incomodaría. Pero, las mujeres en Salamanca, y los hombres en Quito **rara vez** se incomodarían con esta cercanía.

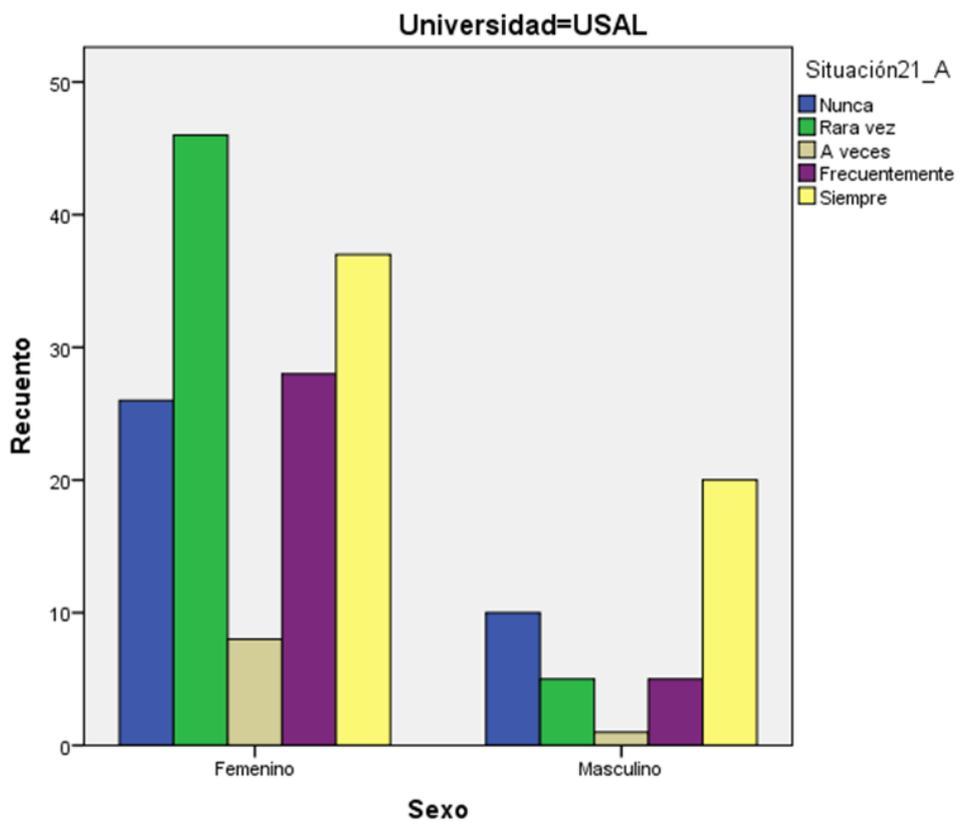
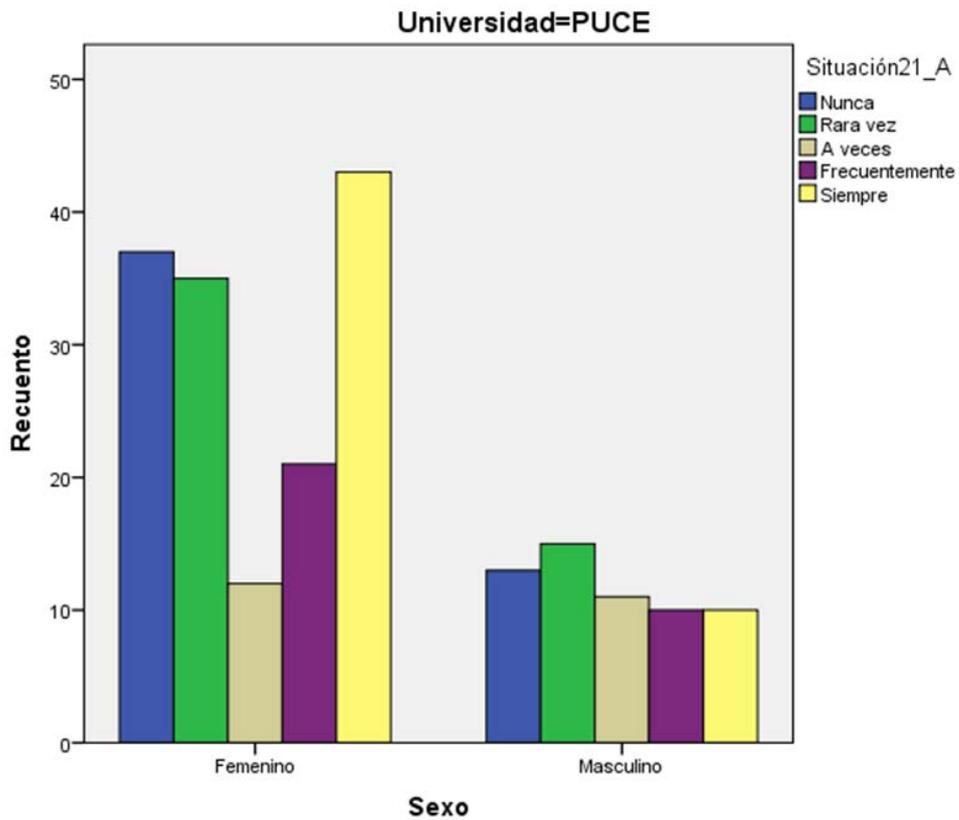
**Situación 20 B: Comodidad con la cercanía en situaciones de mucha confianza.**





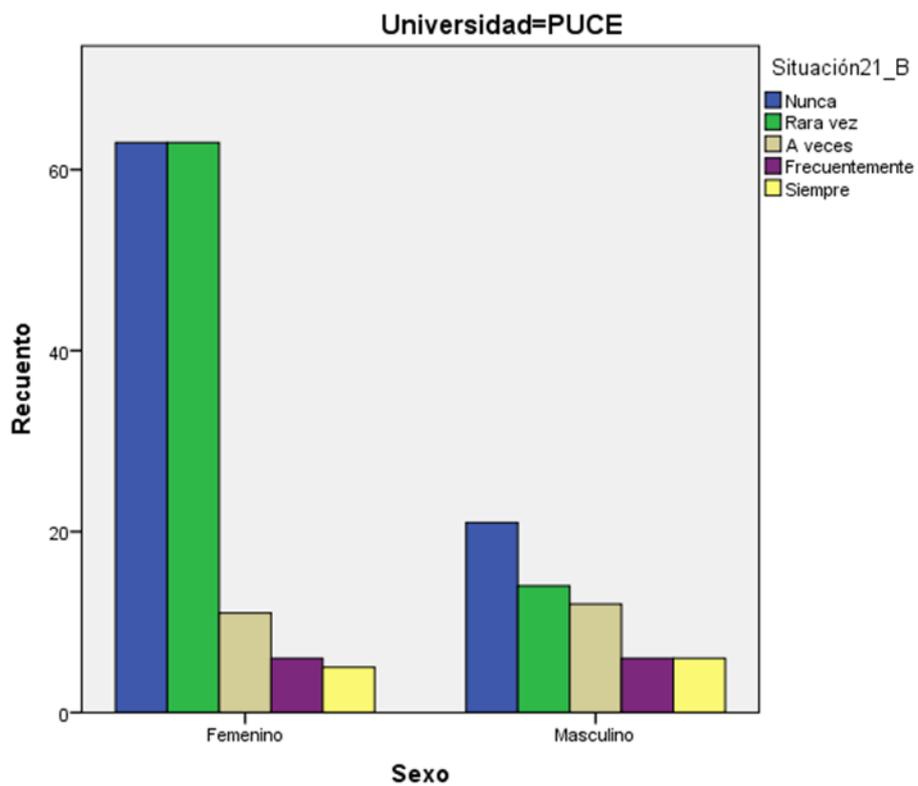
Una vez más, podemos darnos cuenta de que las respuestas se comportan de manera coherente con respecto a 20A, excepto los hombres en Salamanca, quienes al parecer se confundieron al contestar. Las mujeres en Quito **nunca** no se molestarían, esto significa que se molestarían siempre. Mientras que las mujeres en Salamanca y los hombres en Quito se sentirían incómodos **rara vez**.

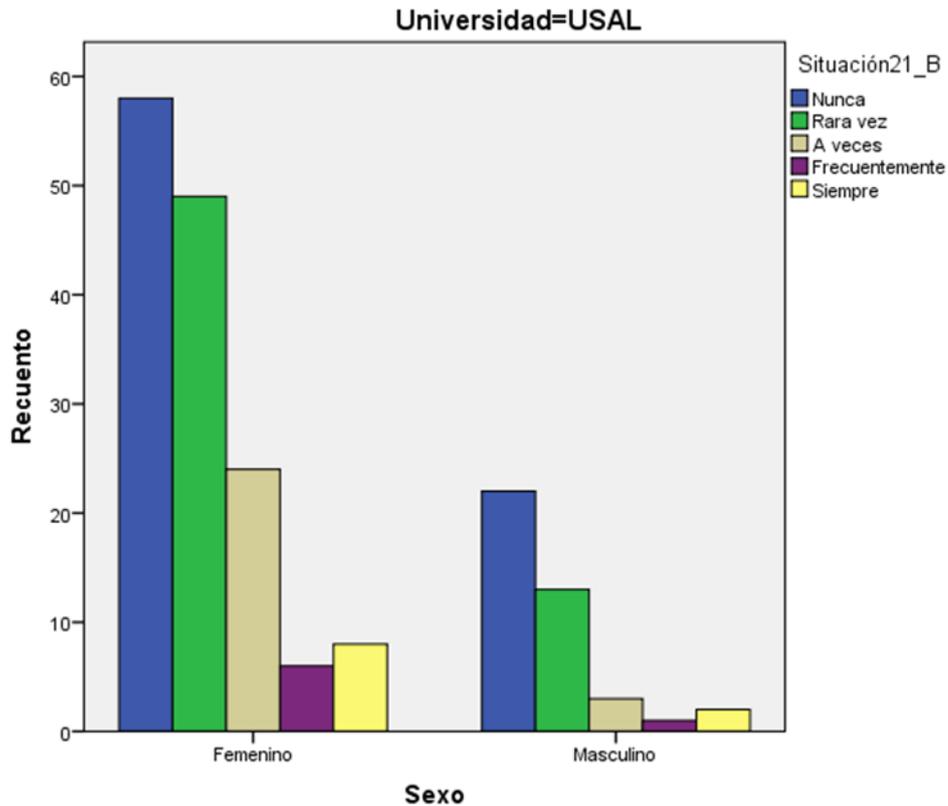
**Situación 21 A: Incomodidad con la cercanía en situaciones de poca confianza.**



Estos valores ratifican los anteriores. Las mujeres en Quito, y los hombres en Salamanca **siempre** se sienten incómodos por la reducción del espacio interpersonal, mientras que a las mujeres en Salamanca, y a los hombres en Quito, **rara vez** les molesta.

**Situación 21 B: Comodidad con la cercanía en situaciones de poca confianza.**





Como sería de esperarse, las mujeres en Quito y los hombres en Salamanca coinciden respondiendo **nunca**, reafirmando así lo anterior. Sin embargo, las mujeres en Salamanca y los hombres en Quito se distancian sutilmente de su respuesta anterior. En teoría, deberían haber escogido **rara vez**, pero se han decantado por **nunca**, como los otros.

En resumen, podríamos decir que la cercanía en situaciones de mucha confianza, nos ha dejado respuestas curiosas. No podemos quedar indiferentes ante la respuesta de las mujeres en Quito, quienes han respondido, en igual número, que **frecuentemente** y **nunca** se sentirían incómodas con la presencia de un conocido al sentir su respiración. Las mujeres en Salamanca, en cambio, **rara vez** sentirían incomodidad.

Por otro lado, cuando no hay confianza, y las mujeres pueden percibir la respiración del interlocutor, en Quito **siempre** se sentirían incómodas, y en Salamanca,

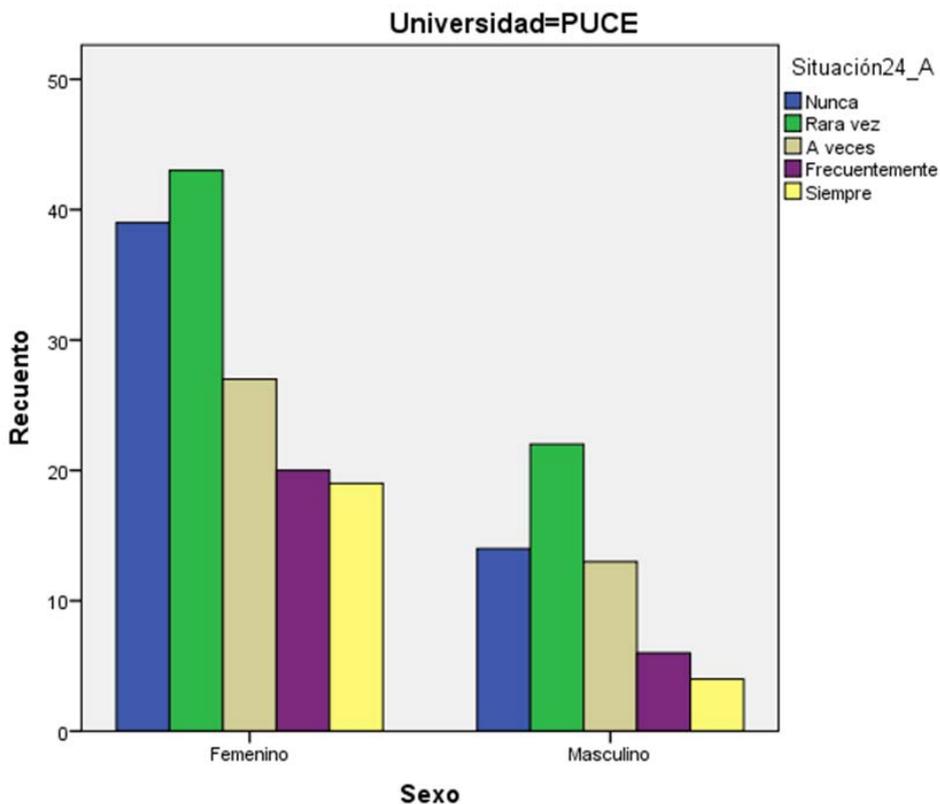
**rara vez.** Asimismo, ambos grupos de mujeres nunca se quedarían sin hacer nada ante la incomodidad.

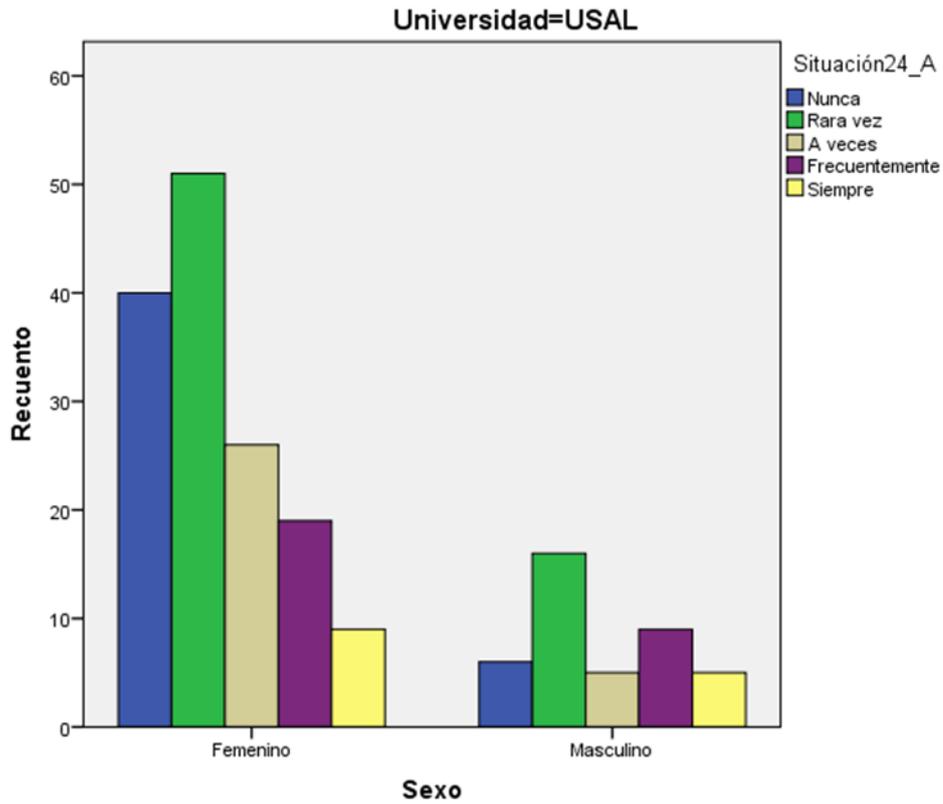
Al igual que las mujeres en Salamanca, los hombres en Quito **rara vez** se sentirían incómodos al sentir la respiración de una persona. No obstante, en Salamanca **frecuentemente** y **siempre** se sentirían molestados y harían algo al respecto.

Cuando no hay confianza, los hombres en Quito **rara vez** se sentirían molestos al sentir la respiración del interlocutor, y en Salamanca esto **siempre** sería incómodo. Sin embargo, ambos grupos consideran que siempre es una molestia cuando un extraño se acerca demasiado.

### Turnos de palabra (situaciones 24, 25)

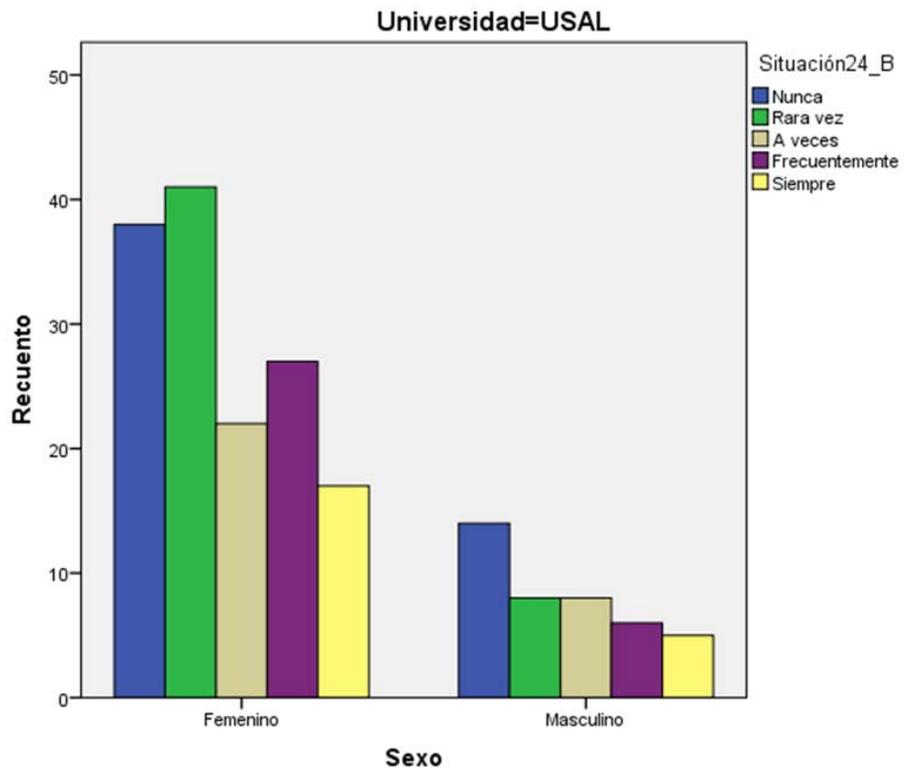
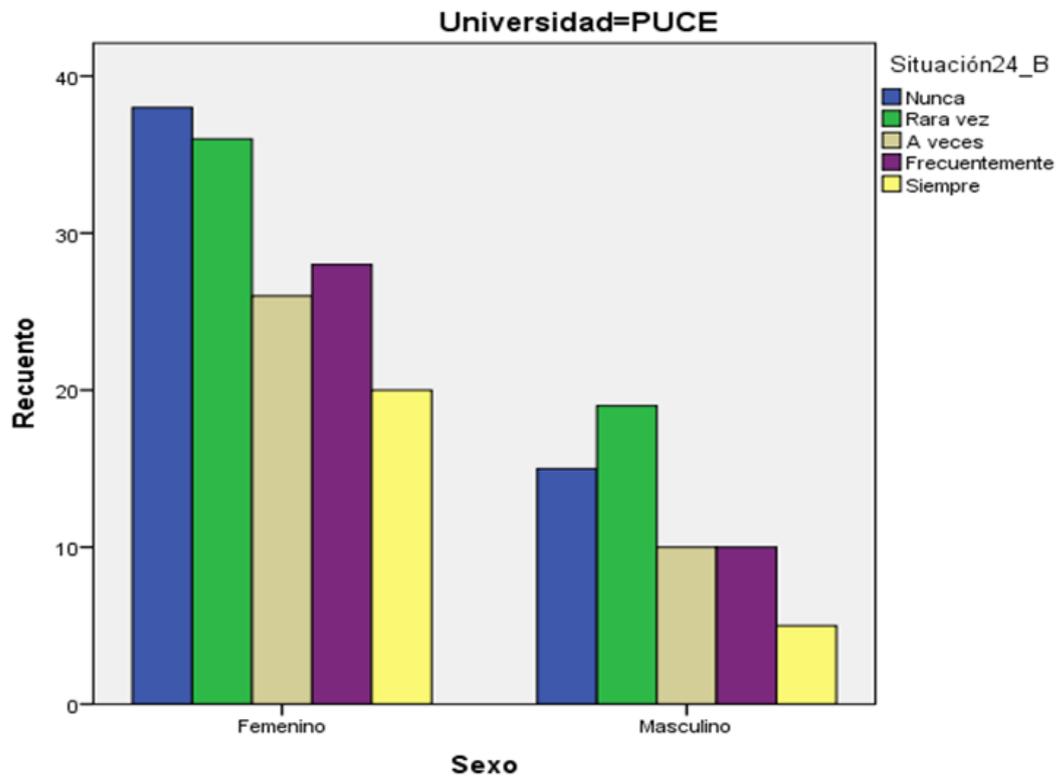
**Situación 24 A: Pedir que se respete el turno de palabra en situaciones de mucha confianza:**





**Rara vez** en Quito y Salamanca, hombres y mujeres, pedirían que se respeten los turnos de palabra. La segunda preferencia es **nunca** para todos ellos, excepto para los hombres en Salamanca, quienes en segundo lugar han optado por **frecuentemente**.

**Situación 24 B: Quedarse callados para que los demás se den cuenta de que así no se puede conversar en situaciones de mucha confianza:**

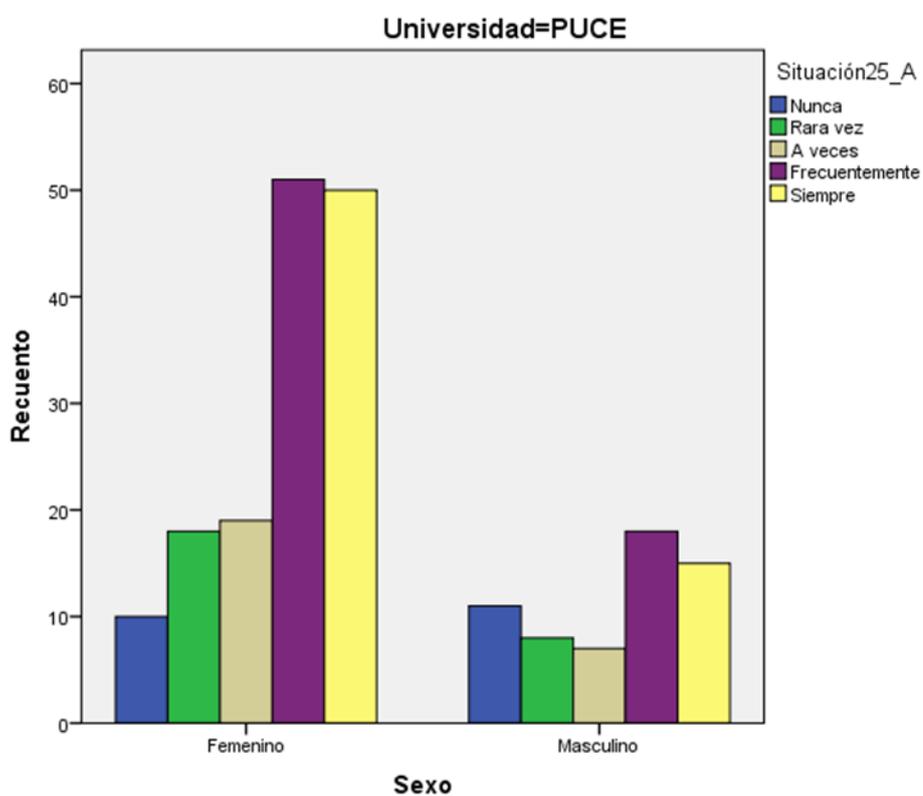


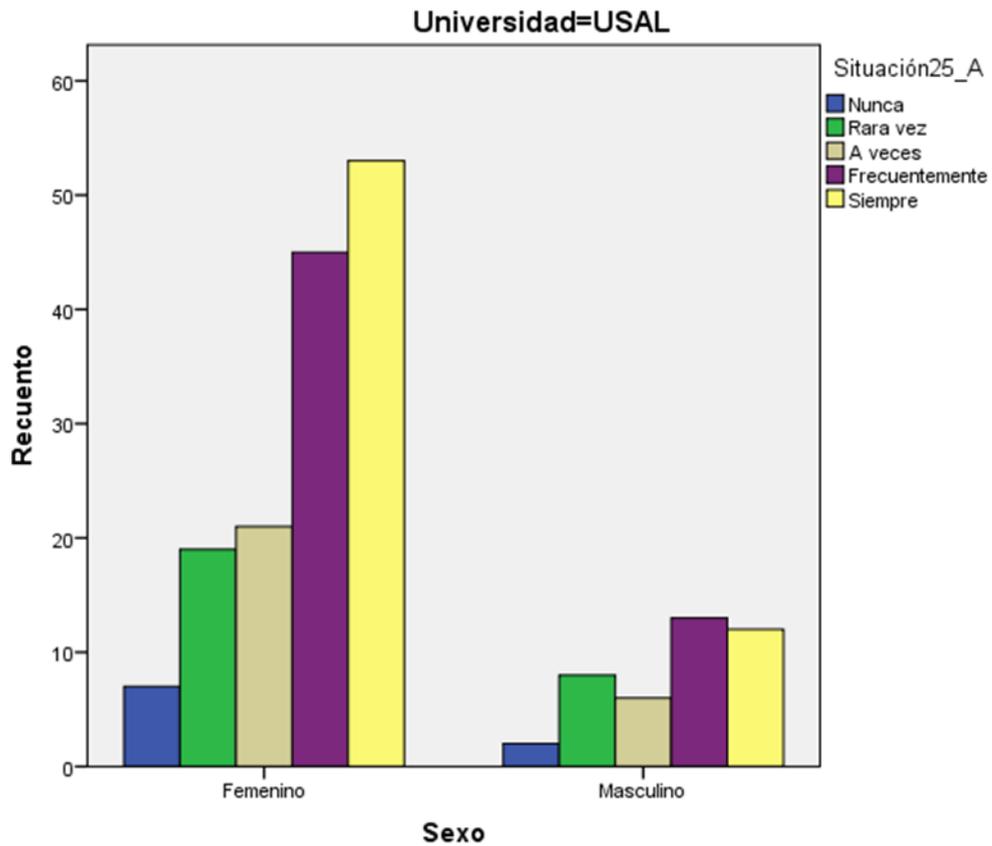
Una vez más, las mujeres en Quito coinciden con los hombres en Salamanca, estos **nunca** se quedarían callados para llamar la atención de los demás. Asimismo, coinciden las mujeres en Salamanca y los hombres en Quito. Estos **rara vez** se quedarían callados.

Las mujeres en Quito y Salamanca, **rara vez** pedirían a los demás que respeten el turno de palabra, y mientras en Quito **nunca** se quedarían calladas esperando a los demás, en Salamanca, las mujeres **rara vez** esperarían a que los demás se den cuenta de la dificultad de conversar entre todos.

Los hombres en Quito y Salamanca, **rara vez** pedirían a los demás que respeten el turno de palabra, y **rara vez** en Quito se quedarían callados, mientras que en Salamanca **nunca** esperarían a que los demás se dieran cuenta de la dificultad de conversar entre todos.

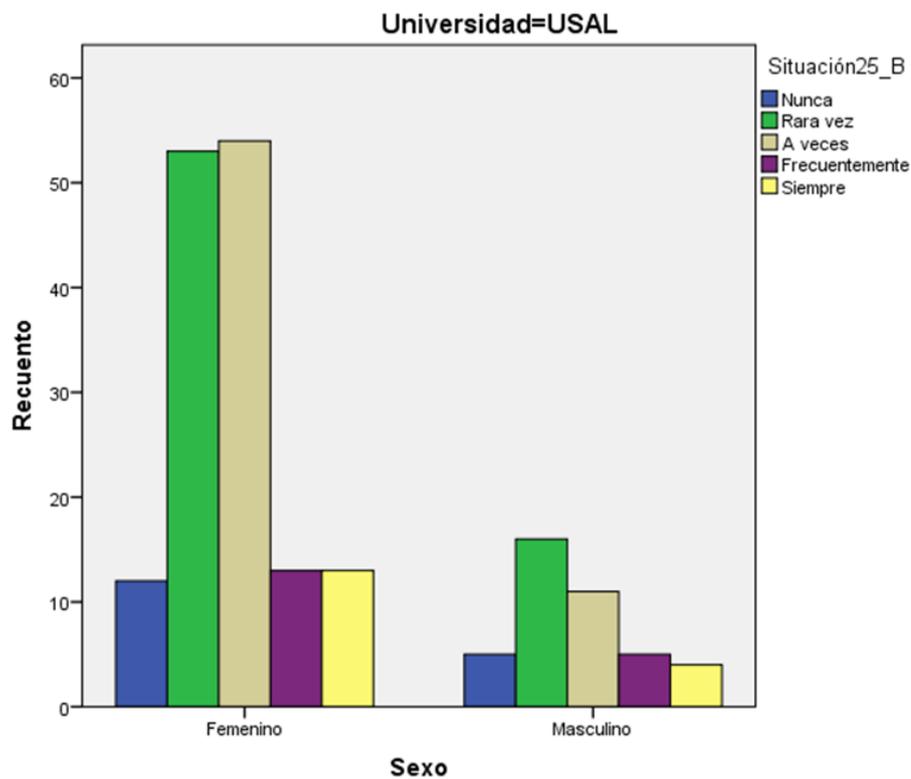
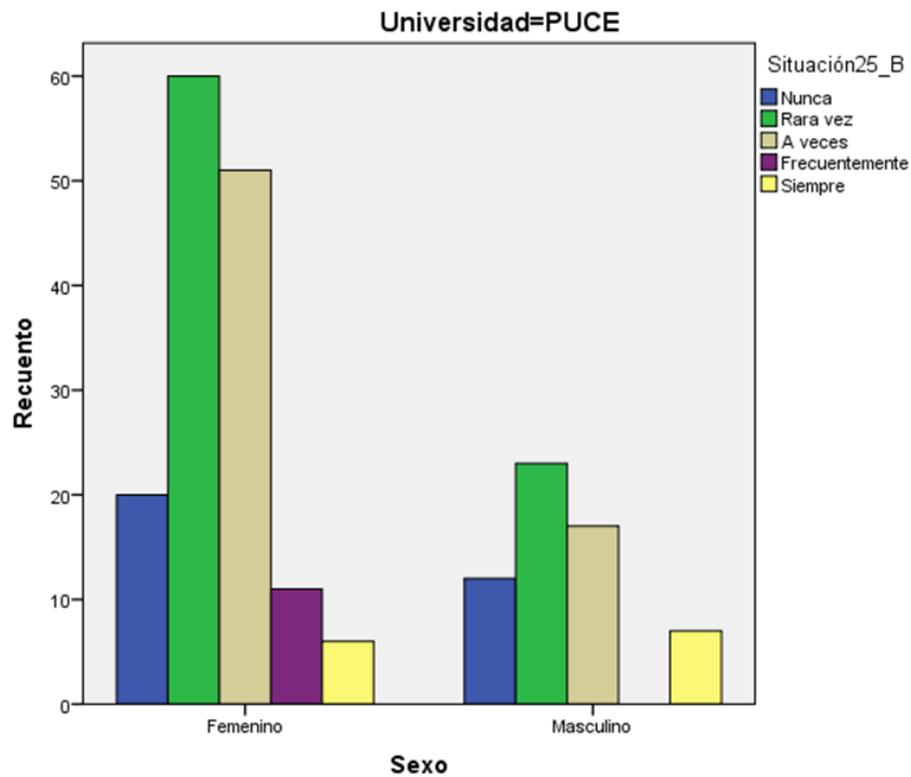
**Situación 25 A: Pedir que se respete el turno de palabra en situaciones que requieren silencio:**





Las mujeres en Salamanca **siempre** harían callar a los compañeros que no dejan hablar al profesor, mientras que en Quito lo harían **frecuentemente**. Los hombres en ambas ciudades se comportarían igual que las mujeres en Quito.

**Situación 25 A: No pedir silencio aunque eso implique no entender lo que dice el profesor en situaciones de mucha confianza:**



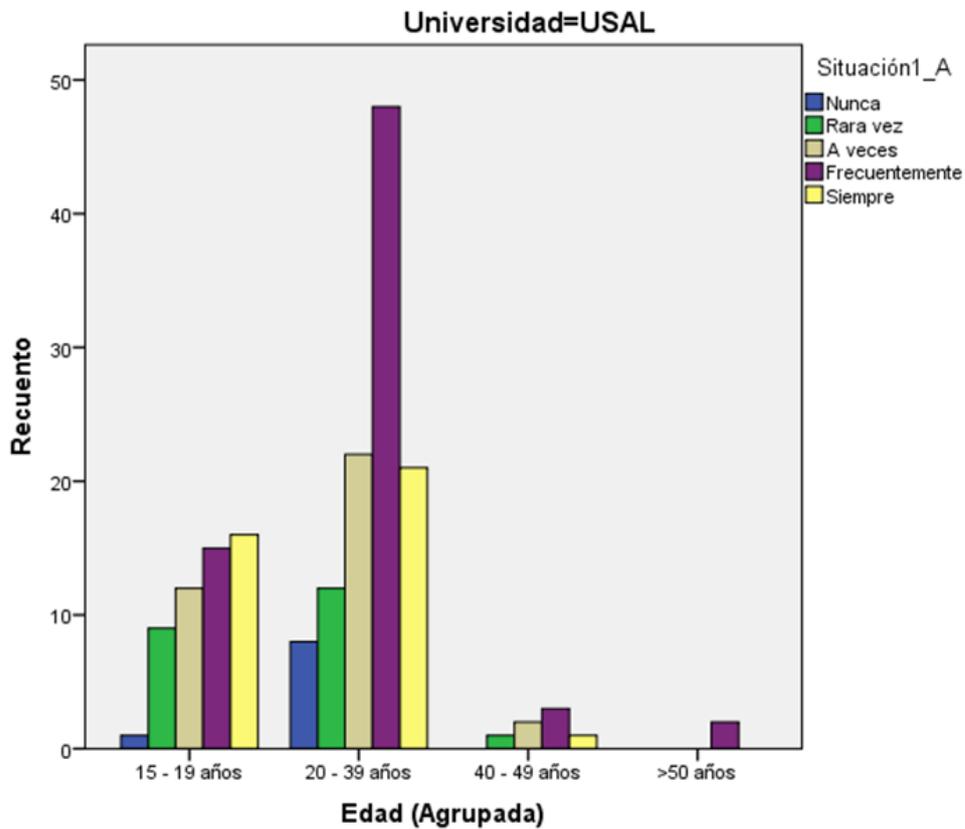
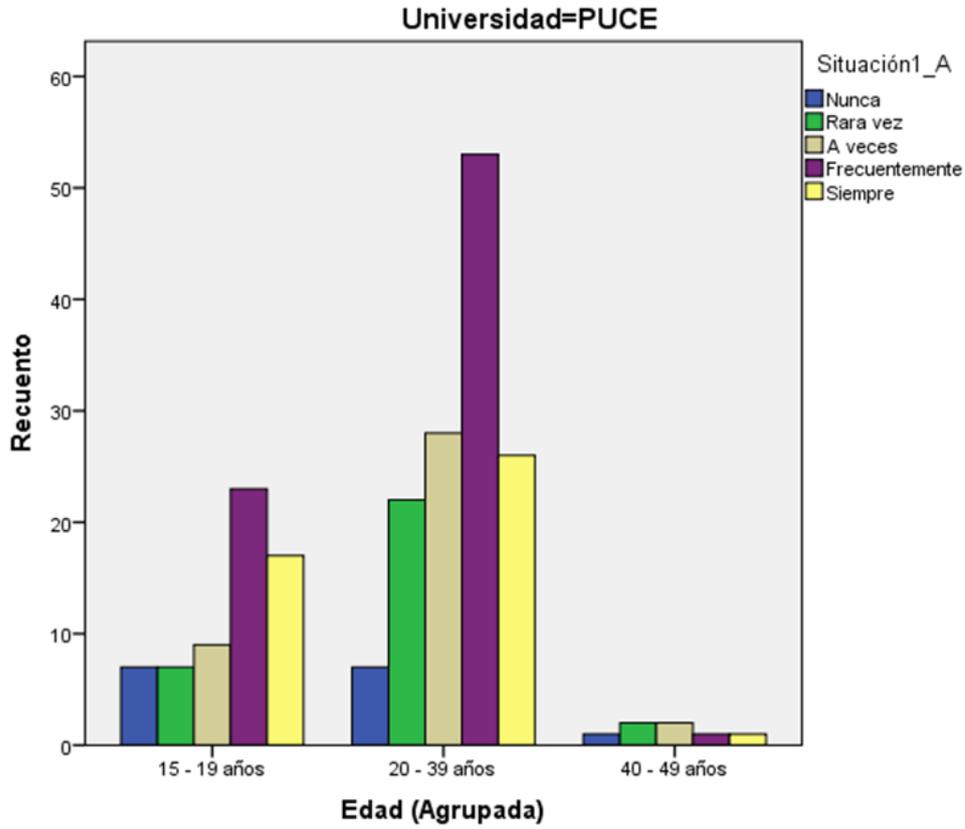
**Rara vez** hombres y mujeres en Quito y Salamanca se quedarían callados ante los compañeros que importunan en la clase. Sin embargo, las mujeres en Salamanca, **a veces** sí que lo harían.

### **Análisis por edad**

Vale la pena señalar que el primer rango de edad, de 15 a 19 años, no es real. Las personas más jóvenes tenían 17 años. Sin embargo, al investigar sobre el tema, se me sugirió que lo hiciera así. Mi propuesta era analizar los siguientes rangos: 17-24 (generalmente esa es la media para completar la licenciatura); 25-40 (estudios de posgrado), y más de 40. Finalmente, los grupos quedaron así: 1) 15-19, 2) 20-39, 3) 40-49 y 5) + 50. Como la mayoría de encuestados está entre los dos primeros grupos, me enfocaré en ellos para el análisis.

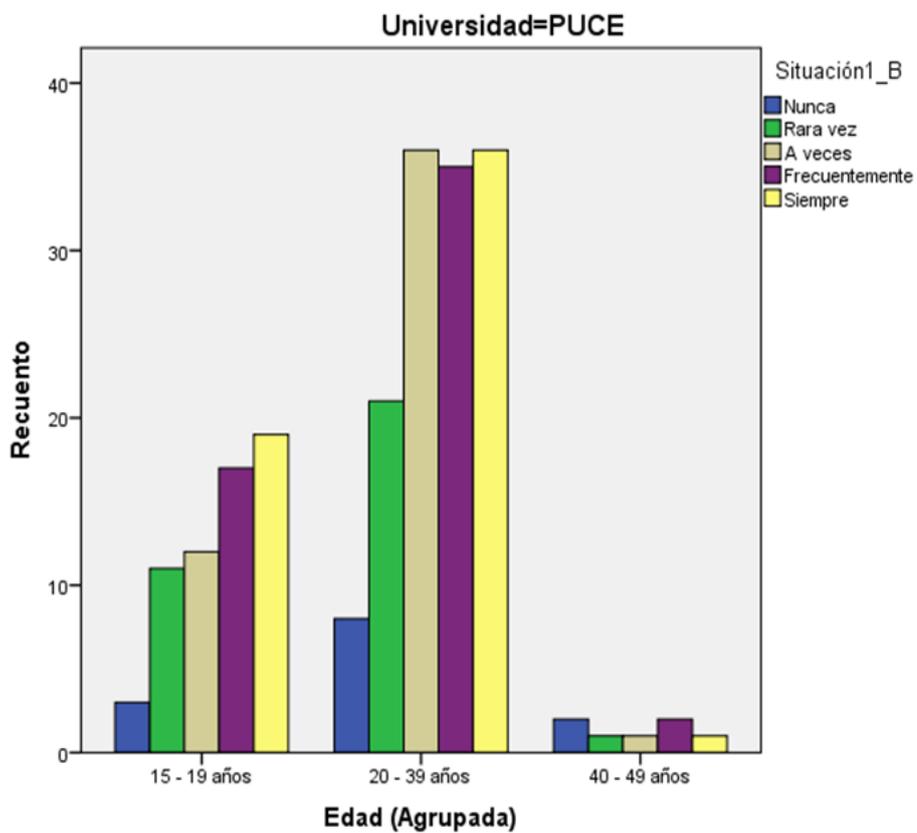
**Pedidos: 1 – 11 Estrategias directas e indirectas: mucha confianza, poca confianza y cero confianza**

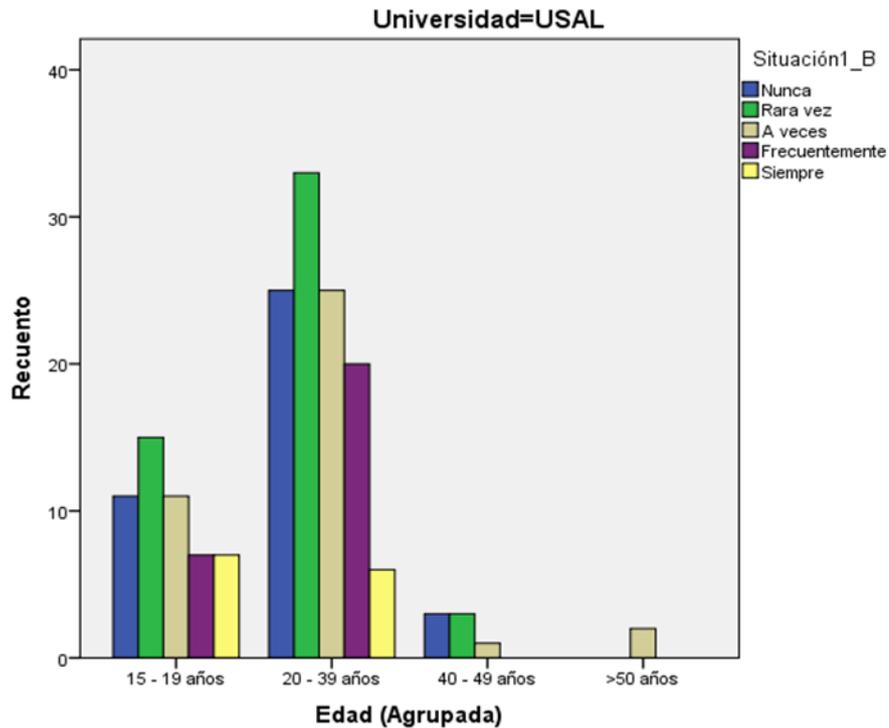
**Situación 1A: Pedido indirecto, (pregunta consultante) mucha confianza.**



Como se puede ver, las diferencias entre el primer y el segundo grupo en ambas ciudades son mínimas. La mayoría de entrevistados se decantaría **frecuentemente** por esta estrategia. No así el tercer grupo, en Quito, quienes **rara vez** o **a veces** lo harían.

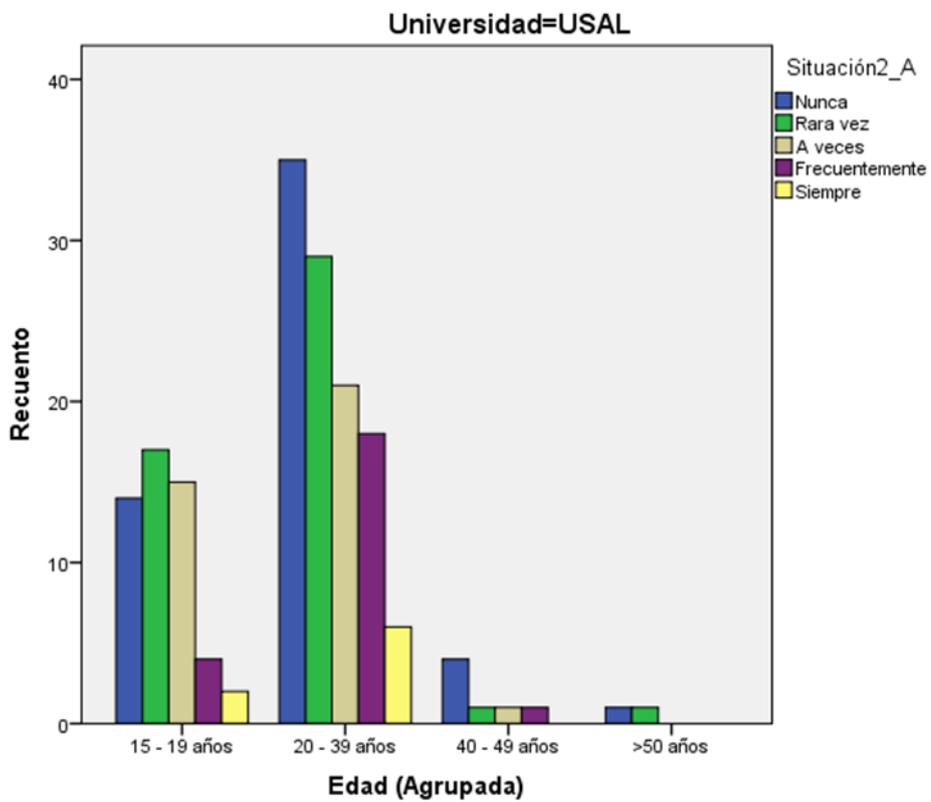
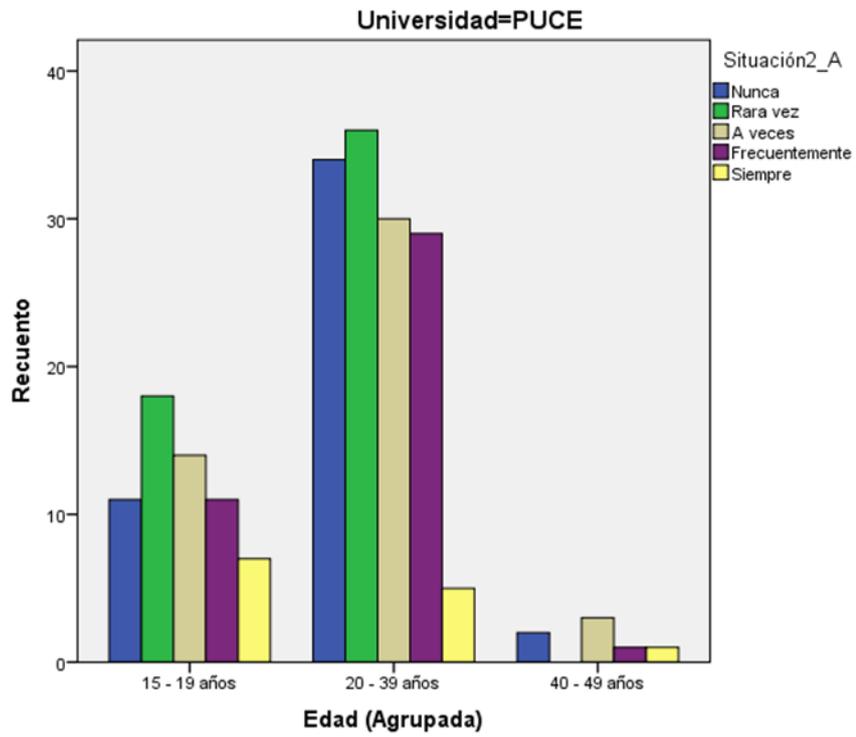
**Situación 1A: Pedido directo (sugerencia), mucha confianza.**





Como se puede ver, los dos primeros grupos, en Quito, tendrían el mismo comportamiento, casi todos ellos usarían **siempre** o **frecuentemente** esta estrategia. Sin embargo, en Salamanca, **rara vez**, o **a veces**, la usarían los mismos grupos.

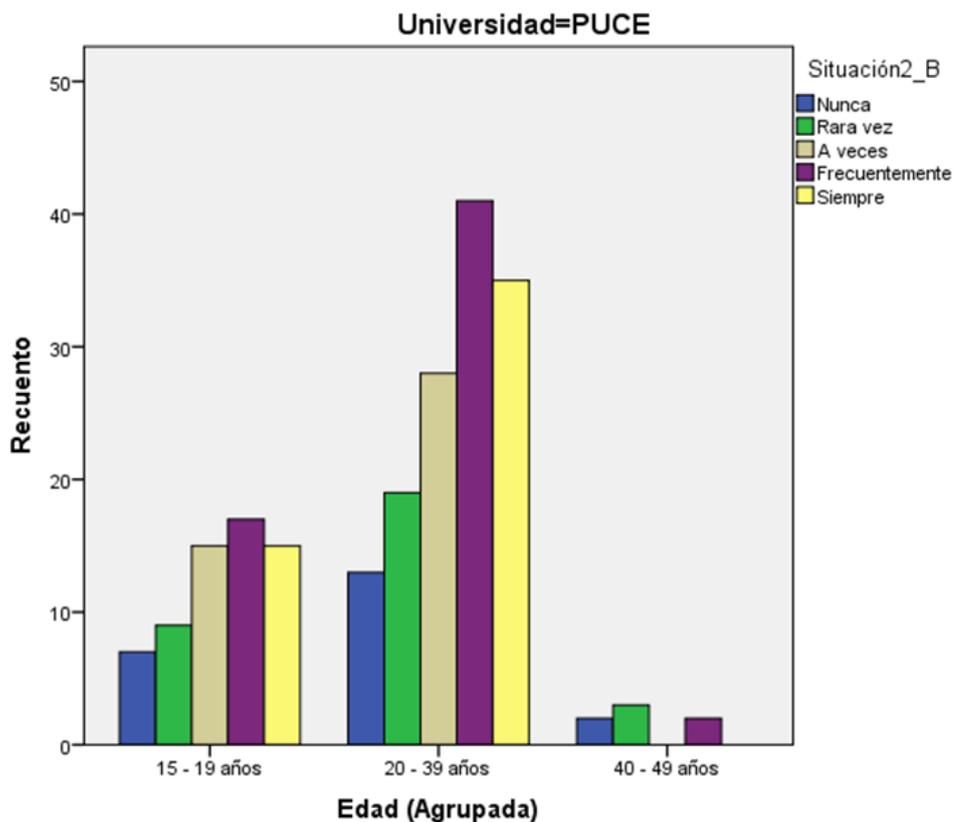
**Situación 2A: Pedido directo, (declaración de un deseo) en situación de poca confianza.**

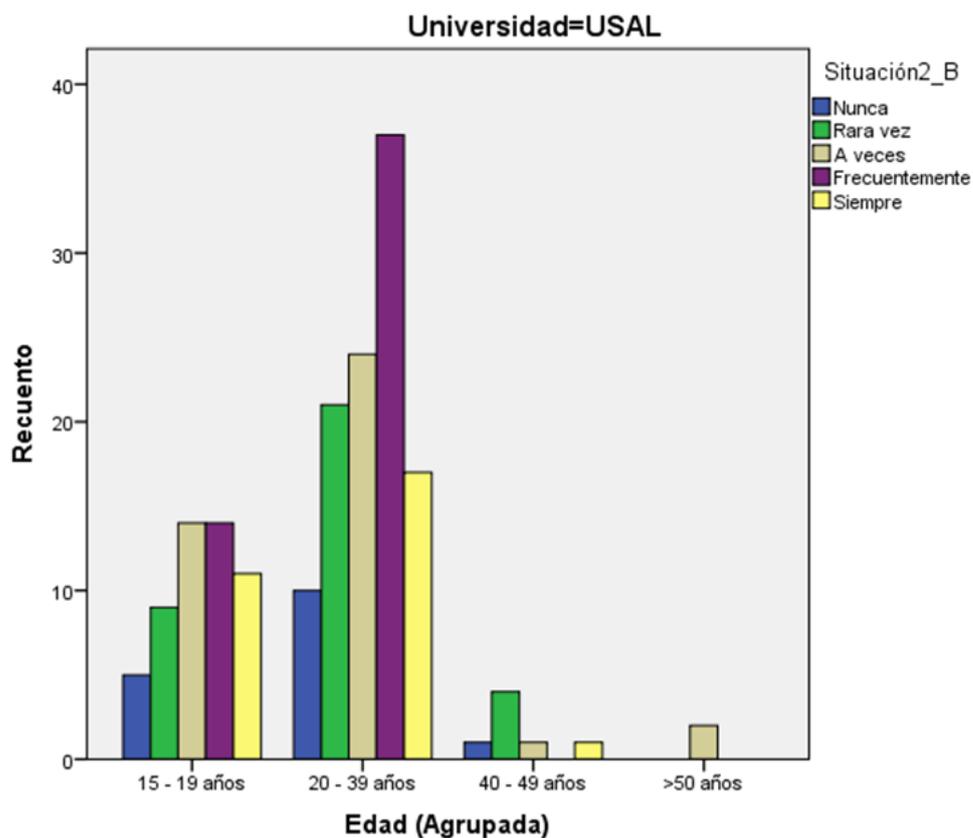


Aquí podemos observar una pequeña diferencia entre los grupos de Quito. Si bien, la mayoría de ellos, **rara vez** optaría por esta estrategia, la segunda preferencia varía por edad; el grupo uno lo haría **a veces**, sin embargo, el segundo grupo **nunca** lo haría.

Similar variación se daría en Salamanca. Los integrantes del primer grupo **rara vez** usarían esta estrategia, la segunda preferencia, en este caso, es **a veces**. En cambio, la mayoría del segundo grupo no la usaría **nunca**, pero un número importante la usaría **rara vez**.

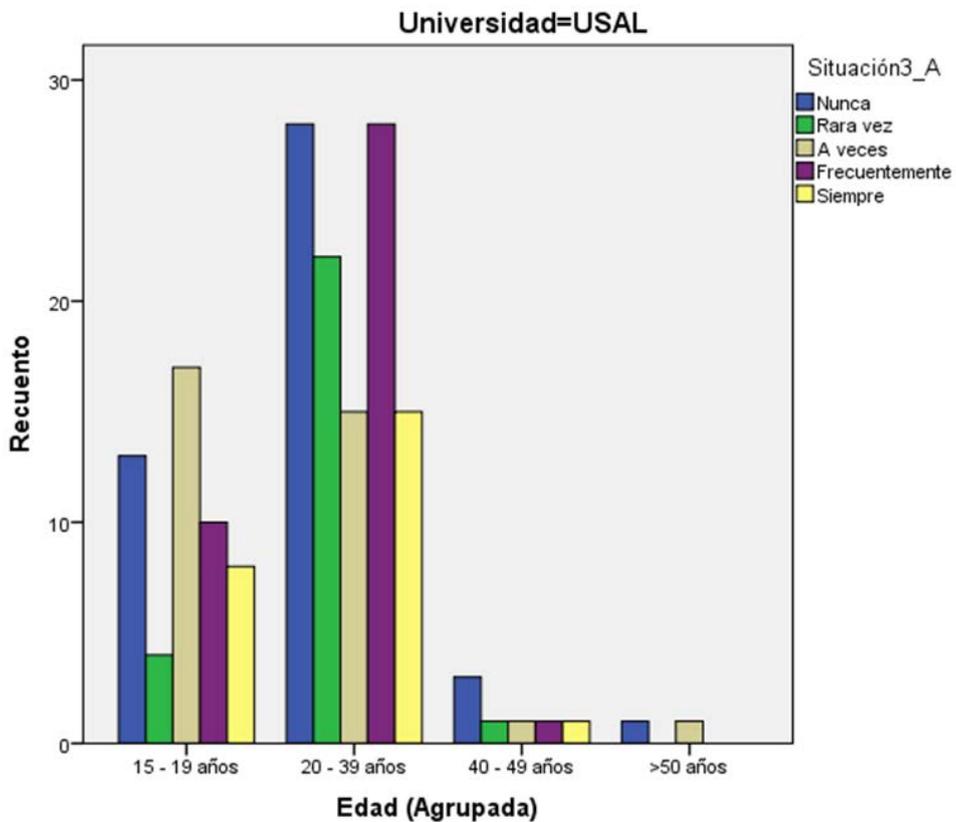
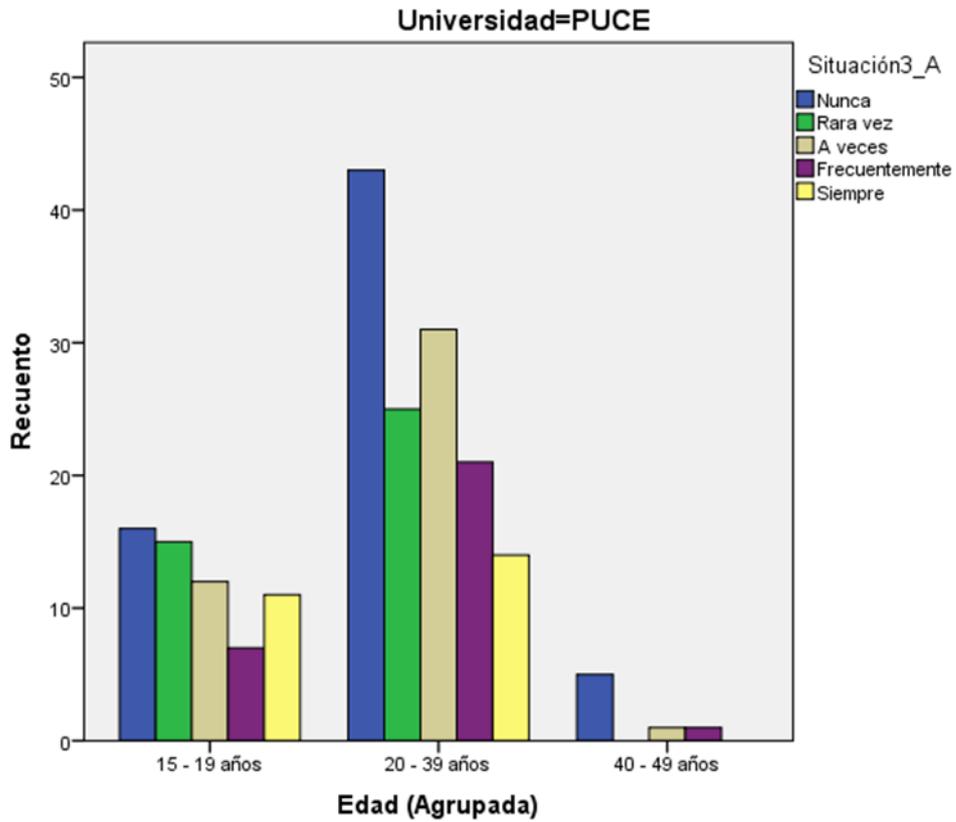
**Situación 2B: Pedido indirecto, (pregunta consultante) en situación de poca confianza.**





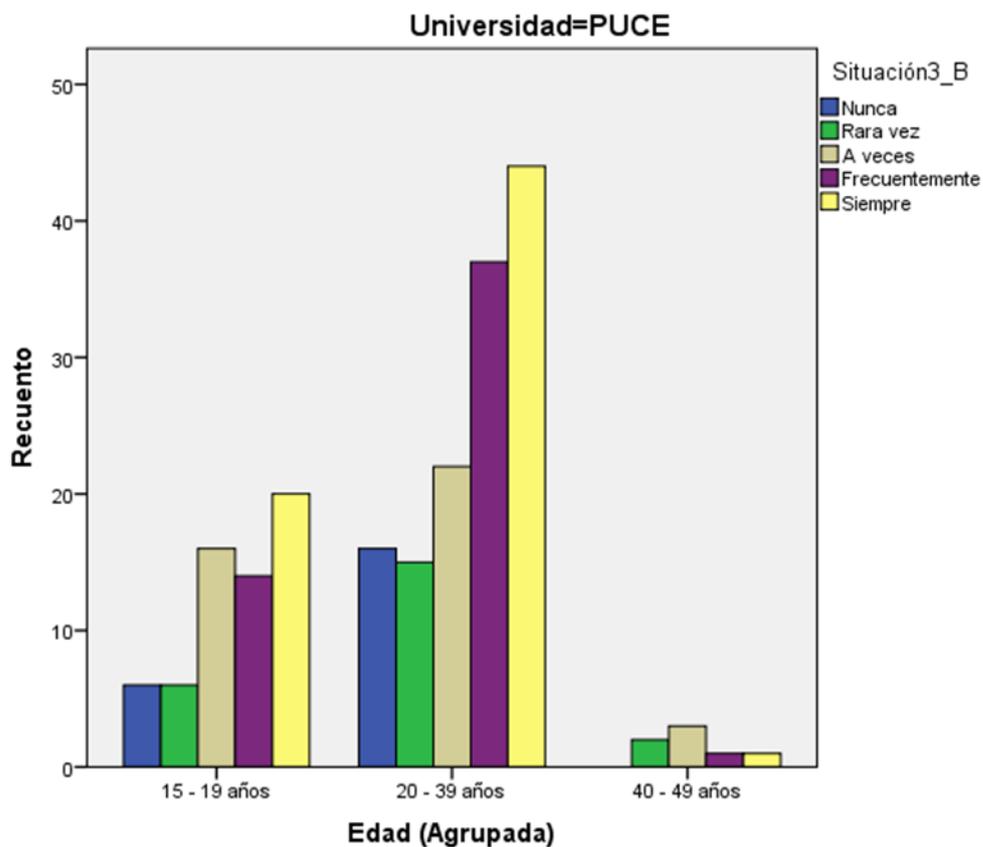
Todos los grupos coinciden en que usarían esta estrategia **frecuentemente**. Sin embargo, para la segunda preferencia, en Quito gana **siempre**, mientras que en Salamanca, la segunda favorita sería **a veces**. Las diferencias que se observan, por ciudad, entre el primer y el segundo grupo, son mínimas.

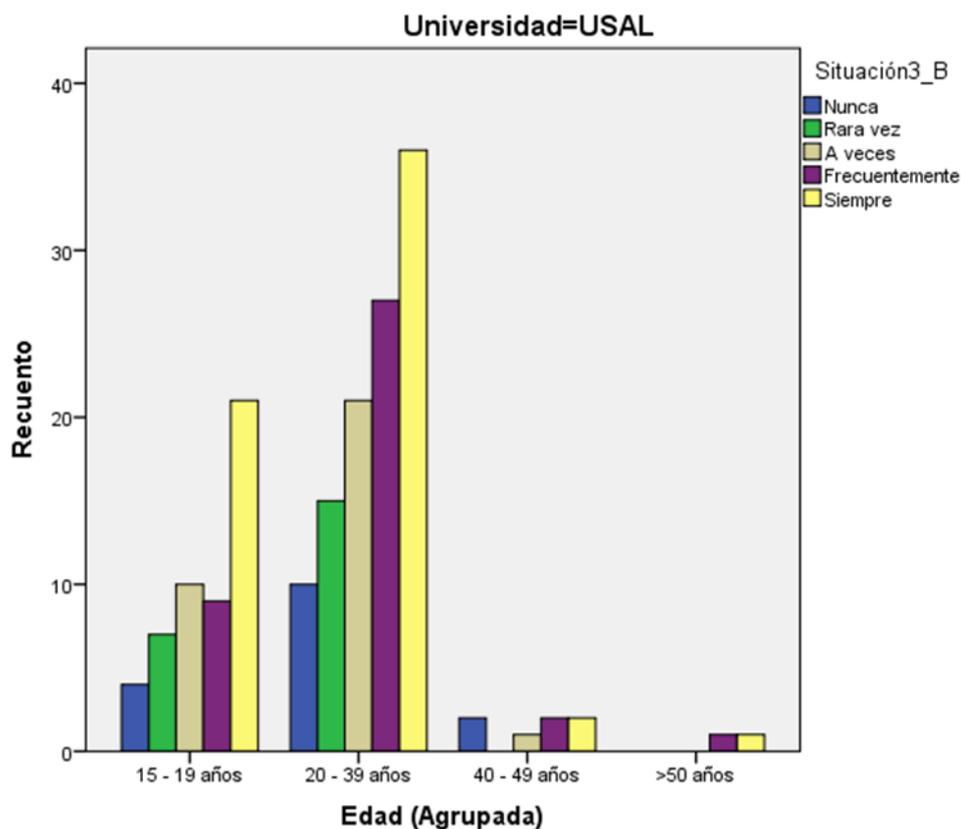
**Situación 3A: Pedido directo, (imperativo (usted)) en situación de cero confianza.**



En esta situación, todos los grupos coinciden en que **nunca** usarían esta estrategia. No obstante, hay unas pequeñas variaciones por grupo. Así, podemos ver que, en Quito, el primer grupo se decantaría por **rara vez** como segunda opción, mientras que el segundo grupo lo haría por **a veces**. El segundo grupo, en cambio, se decanta por igual por **nunca** y **frecuentemente**.

**Situación 3B: Pedido indirecto, (pregunta consultante (usted)) en situación de cero confianza.**





Unánimemente, todos usarían **siempre** esta estrategia como primera opción. No así como segunda. En Quito, en el primer grupo, la segunda opción es **a veces**; en el segundo es **frecuentemente**. Lo mismo sucede en Salamanca. La segunda opción en el primer grupo es **a veces**, mientras que para el segundo grupo es **frecuentemente**.

En resumen, para pedidos, mediante estrategia indirecta, todas las personas de Quito y Salamanca, de 20 - 39 años, optan por **frecuentemente** en situaciones de mucha y poca confianza, pero **siempre** la emplearían en caso de no existir ninguna confianza.

Para pedidos, mediante estrategia directa, las personas en Quito y Salamanca, de 20 - 39 años, muestran tendencias diferentes según el grado de confianza. Es así que, cuando hay mucha confianza, en Quito esta se escogería **siempre** y **a veces**, mientras que en Salamanca **rara vez** se emplearía. Con una menor confianza, Quito usaría **rara vez** esta estrategia, y **nunca** si no existe ninguna confianza. Por su parte, Salamanca **nunca**

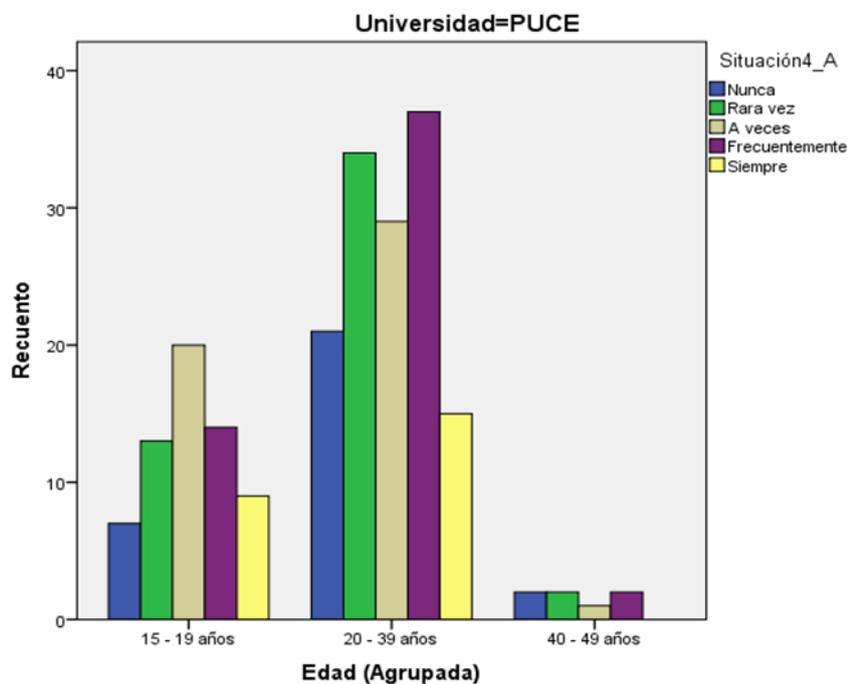
la emplearía en un contexto de poca confianza, y **nunca** y al mismo tiempo con **frecuentemente**, cuando no hay ninguna confianza.

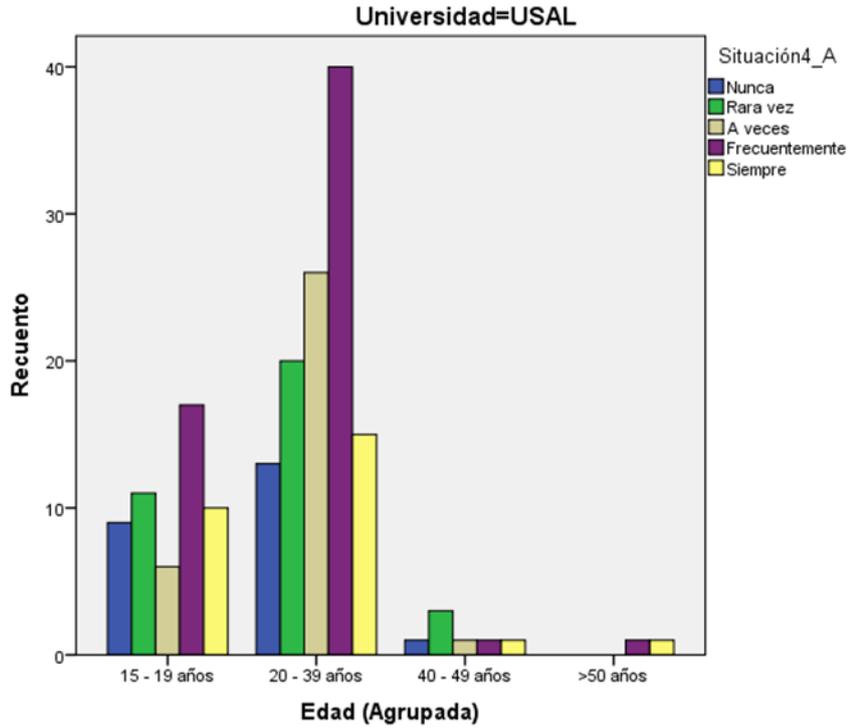
También se observa que hay un uso semejante de la estrategia indirecta para cualquier grado de confianza, pero la frecuencia varía para la estrategia directa, pues en Quito **siempre** se la emplearía en situaciones de mucha confianza, mientras que Salamanca **nunca** y **frecuentemente** cuando no existe confianza.

**Pedidos indirectos: convencionales: sugerencia, pregunta consultante.**

**No convencionales: insinuación.**

**Situación 4 A: Pedido indirecto, (pregunta consultante) en situación de mucha confianza.**

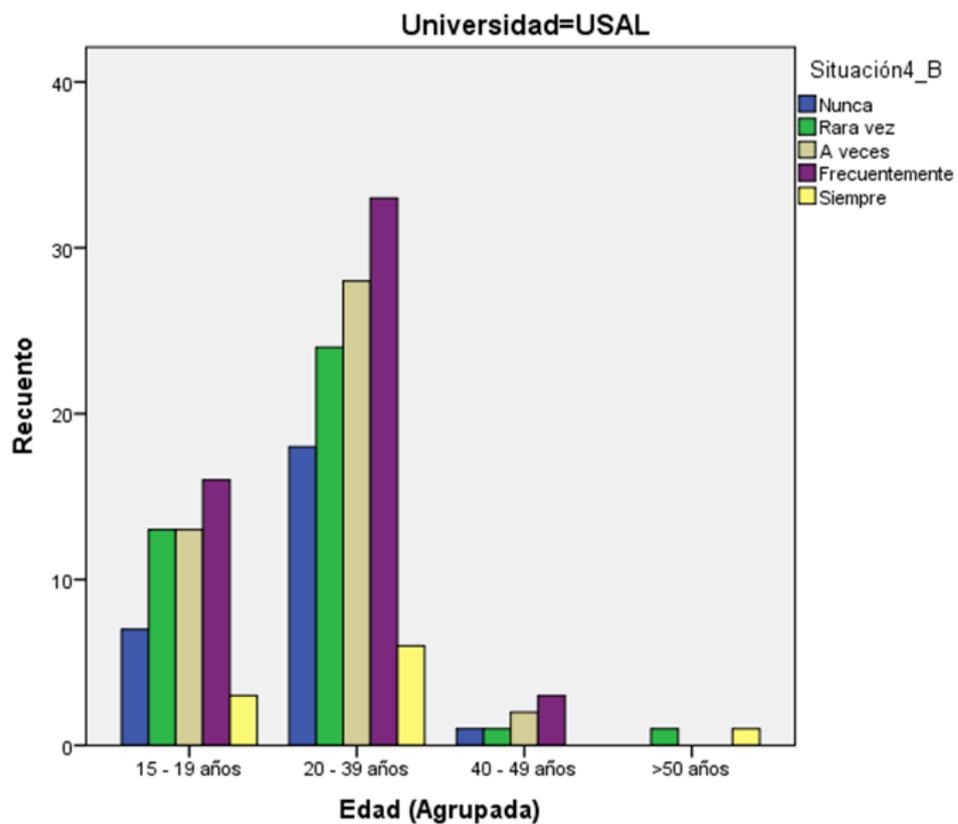
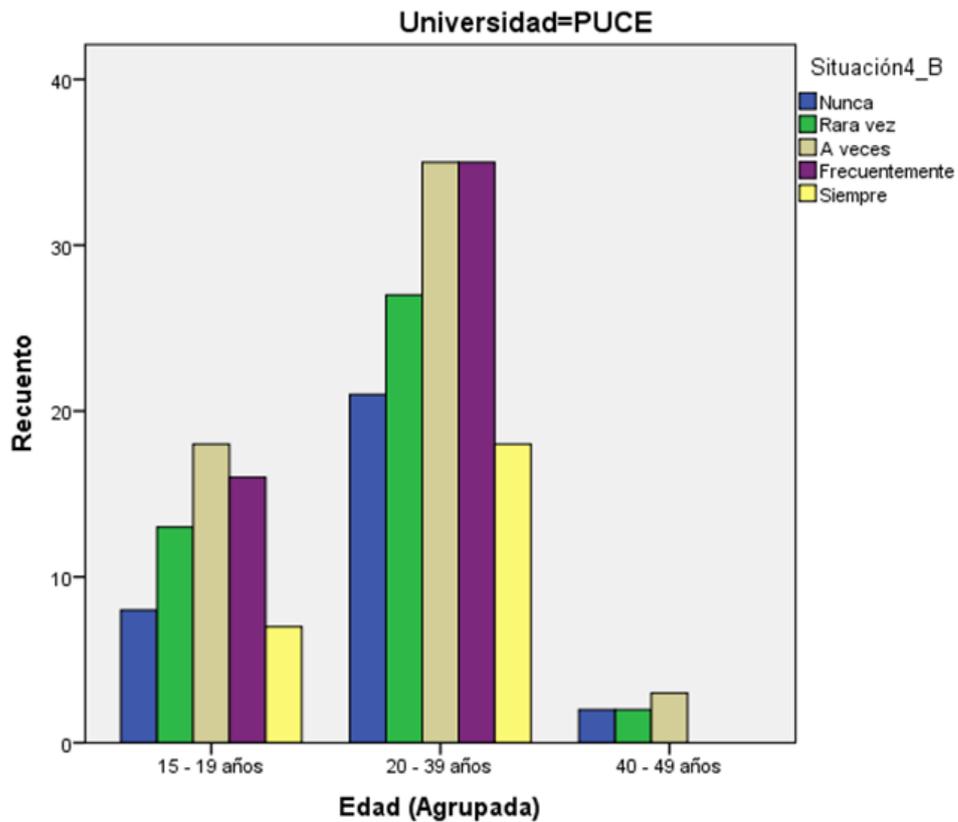




Todos, excepto los más jóvenes en Quito, se decantarían **frecuentemente** por esta estrategia. La segunda opción también presenta variaciones por edad y por ciudad. En Quito, el primer grupo se decantaría por **a veces** como primera opción, y por **frecuentemente** como segunda. En cambio, la segunda opción del segundo grupo sería **rara vez**.

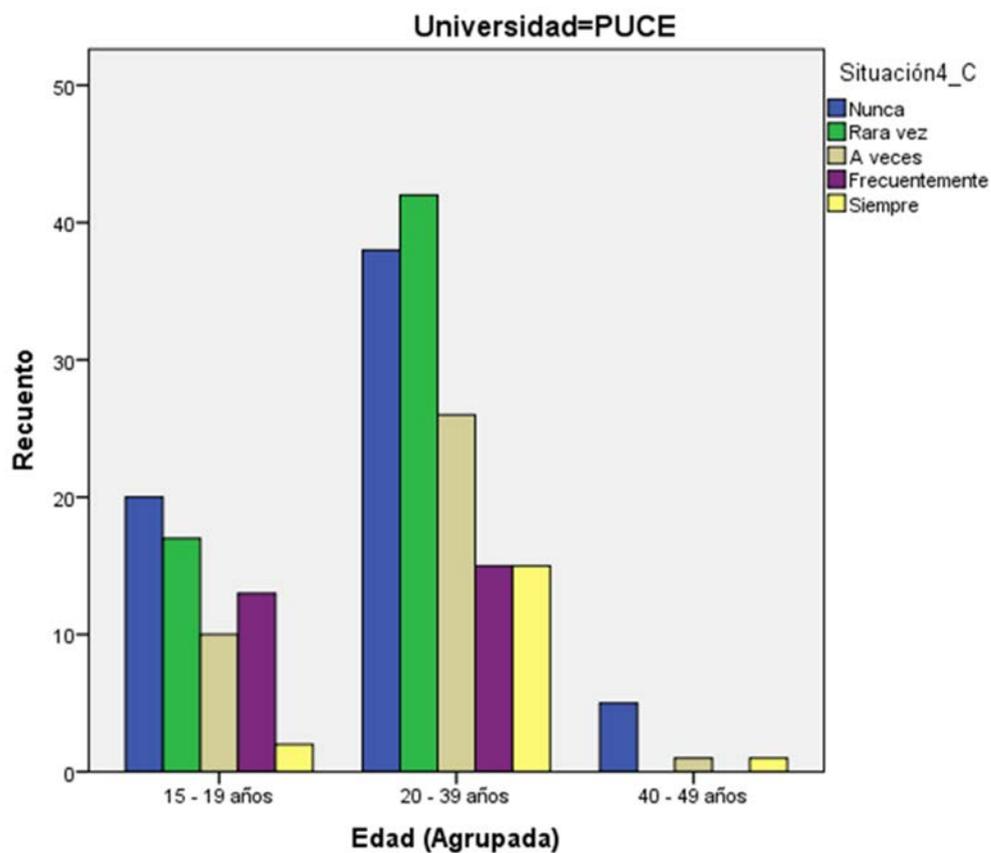
En Salamanca, la segunda opción del primer grupo es **rara vez**, mientras que la del segundo grupo es **a veces**.

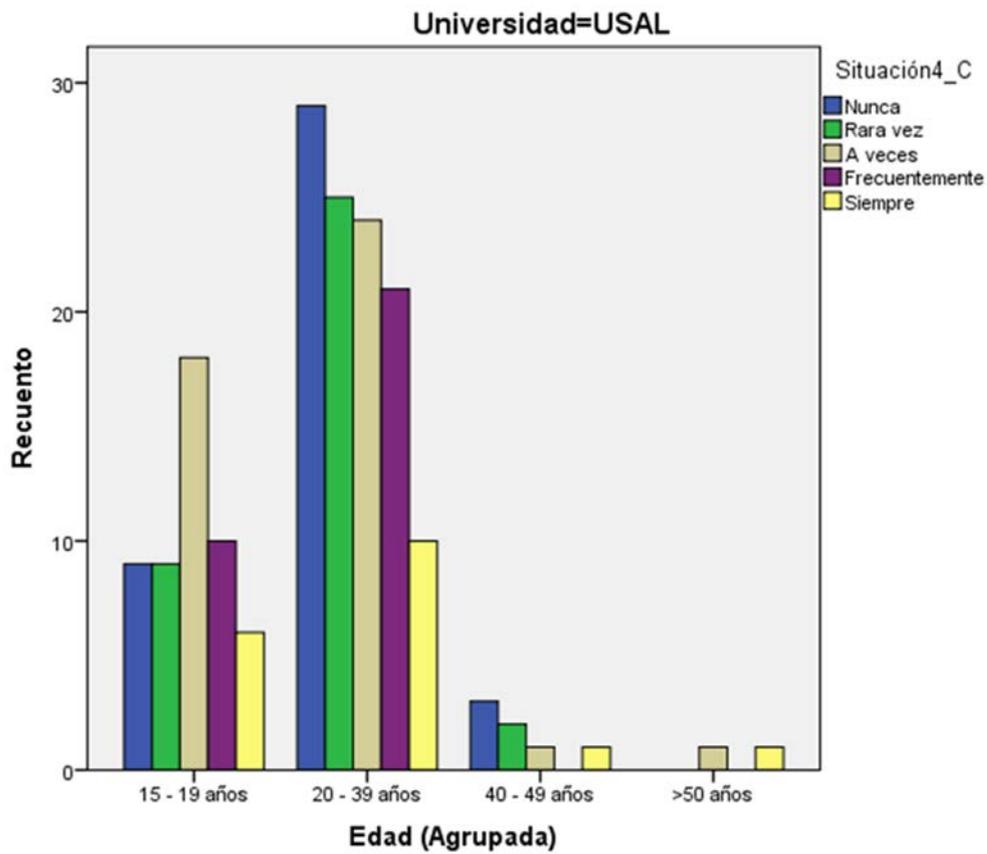
**Situación 4B: Pedido indirecto, (sugerencia) en situación de mucha confianza.**



Todos los grupos usarían **frecuentemente** y **a veces** una sugerencia para evadir una visita inoportuna de alguien a quien no han visto desde hace mucho tiempo. **Frecuentemente** es la primera opción para todos, excepto para los más jóvenes en Quito, quienes se decantan por **a veces** en primer lugar.

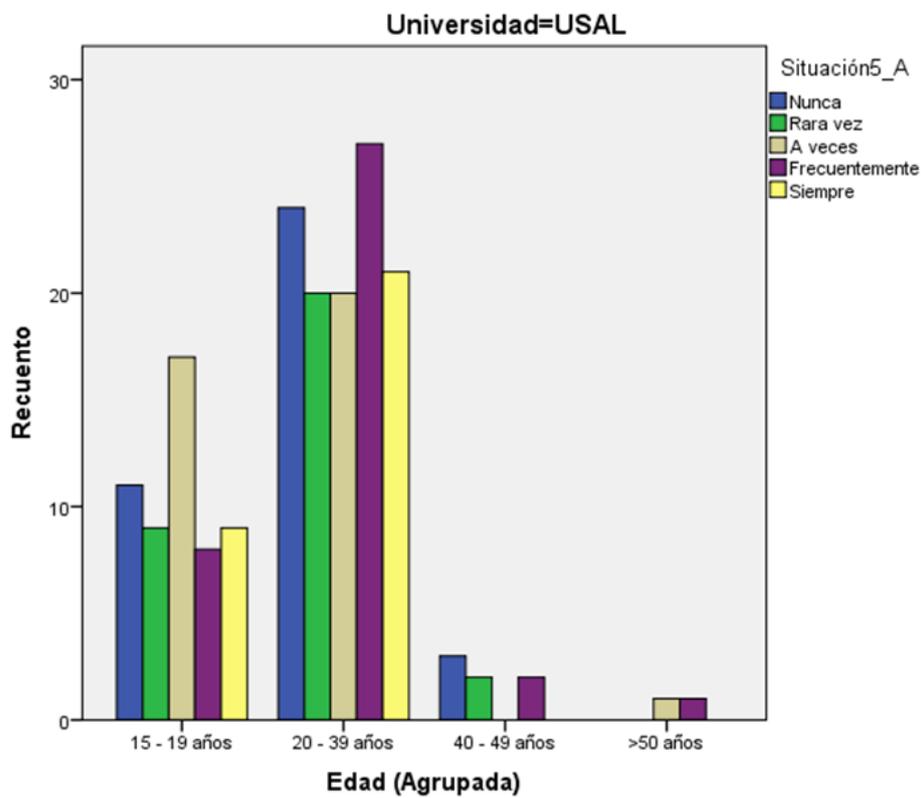
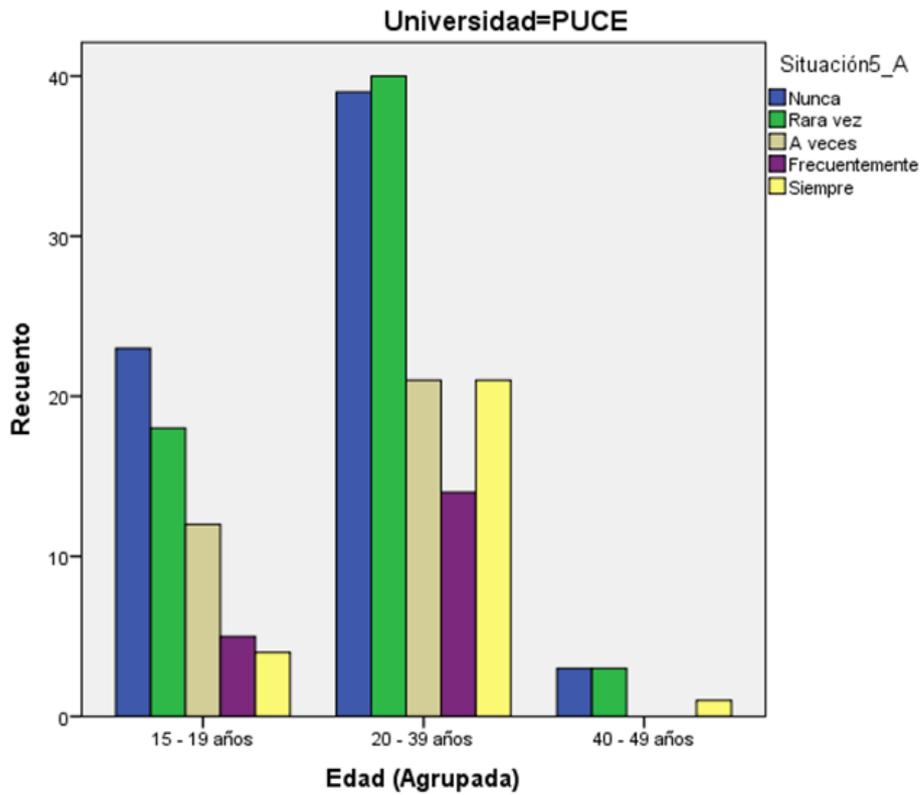
**Situación 4C: Pedido indirecto, (insinuación) en situación de mucha confianza.**





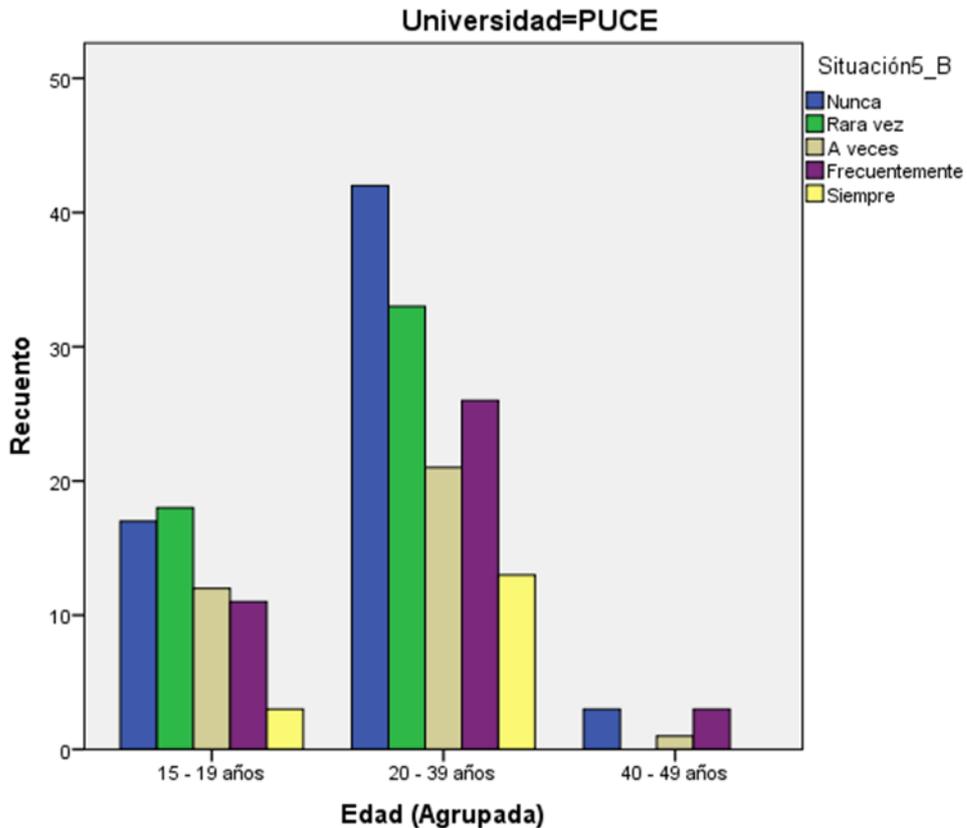
Para esta estrategia, todos tienen respuestas divergentes. Los más jóvenes en Quito, y los del segundo grupo en Salamanca, **nunca** usarían una insinuación para decirle a alguien que no puede llegar a su casa. Los del segundo grupo, en Quito, lo harían **rara vez**, mientras que los del primer grupo en Salamanca lo harían **a veces**.

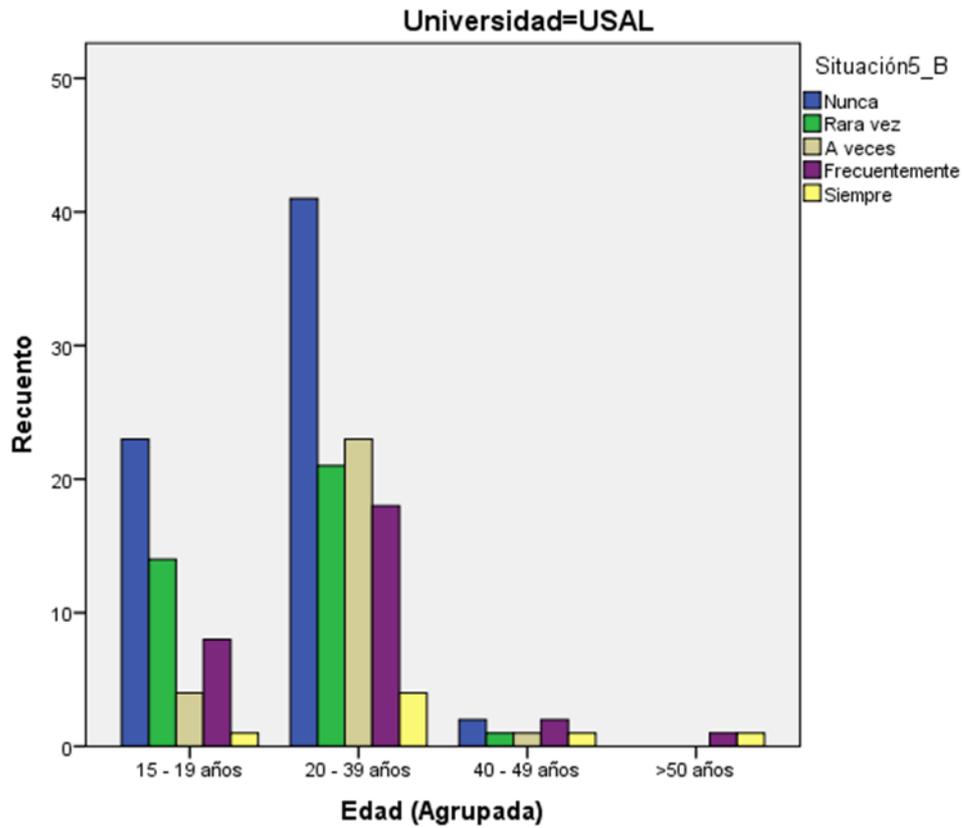
**Situación 5A: Pedido indirecto, (insinuación) en situación de poca confianza.**



En esta situación, como se puede ver, todos los grupos tienen comportamientos diferentes, tanto entre generaciones como entre ciudades. En Quito, por ejemplo, los estudiantes del primer grupo **nunca** usarían esta estrategia, mientras que los del segundo grupo lo harían **a veces**. Sin embargo, si nos fijamos en la segunda opción de preferencia, veremos que los comportamientos son casi idénticos. En cambio, en Salamanca, los del primer grupo lo harían **a veces**, y los del segundo grupo, **frecuentemente**. La segunda opción, para ambos, es **nunca**.

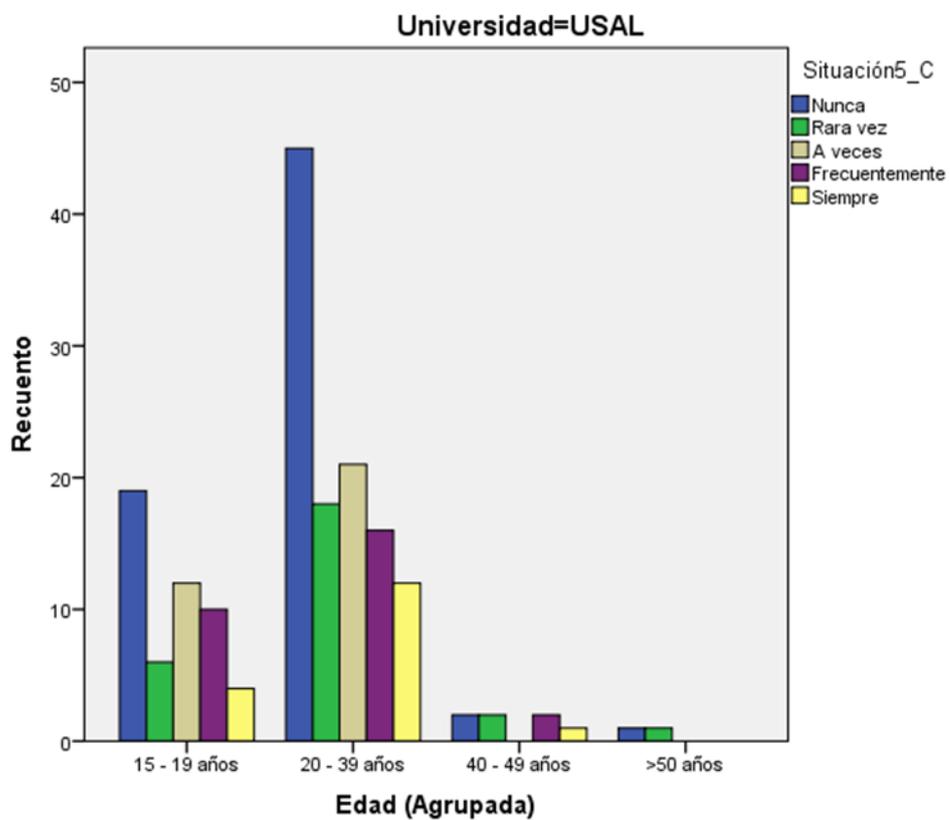
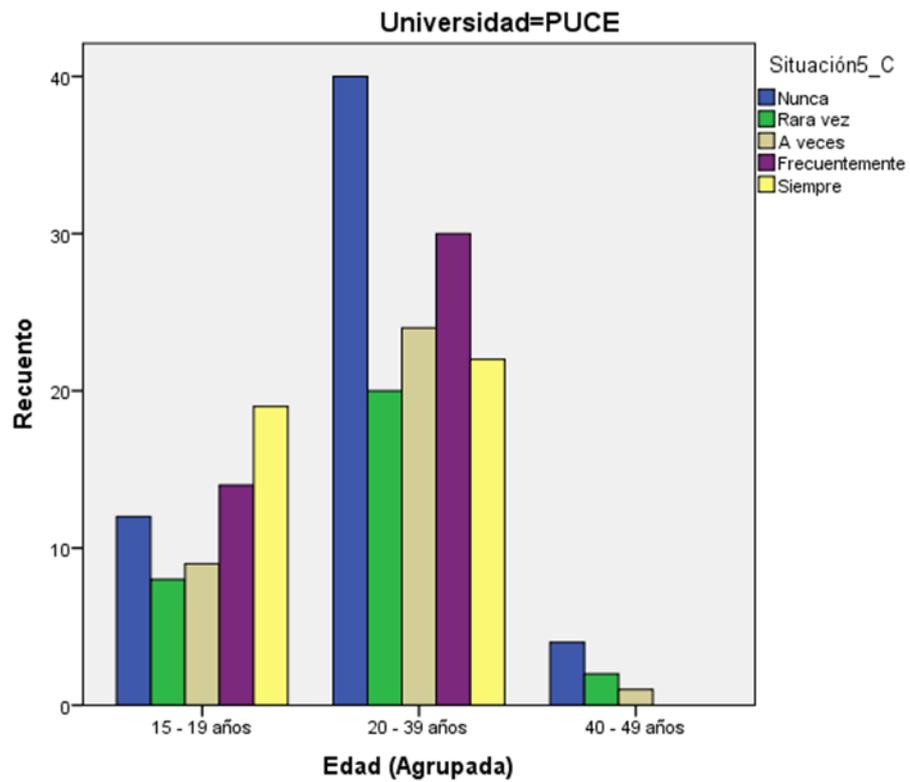
**Situación 5B: Pedido indirecto, (pregunta consultante) en situación de poca confianza.**





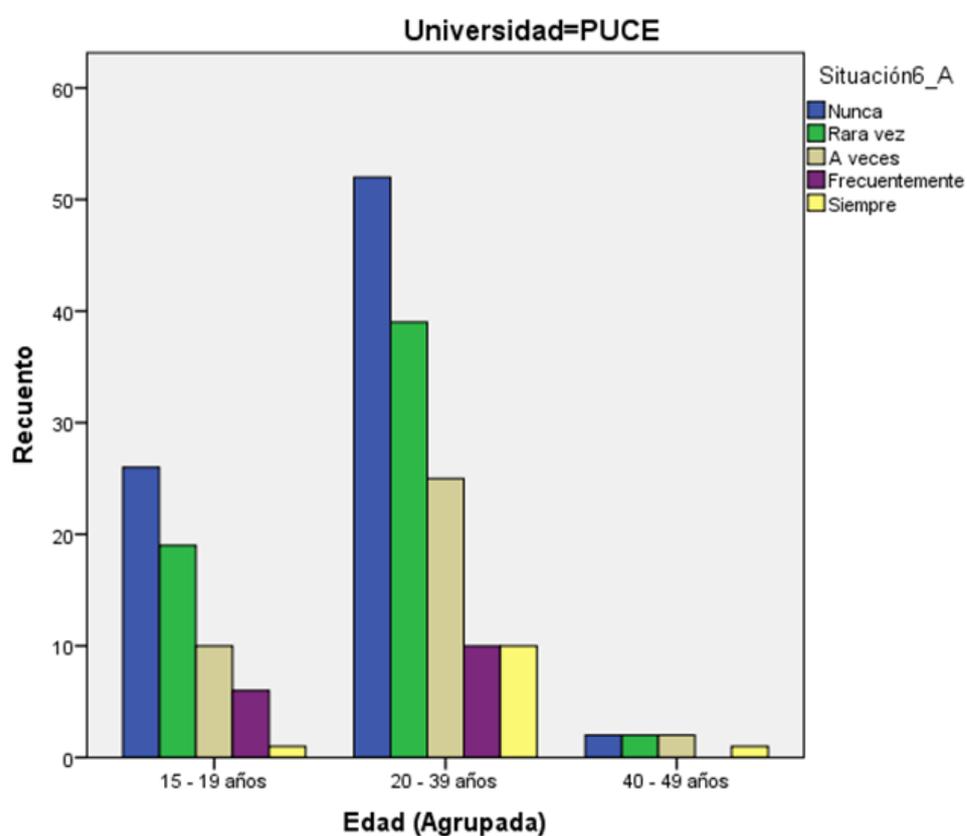
Definitivamente, la mayoría no usaría **nunca** esta estrategia, a excepción de los más jóvenes en Quito, quienes se han decantado, con poquísima diferencia, por **rara vez**. En todo caso, vale señalar que la segunda opción de preferencia ha sido **rara vez**, y **a veces**, en el caso del segundo grupo en Salamanca.

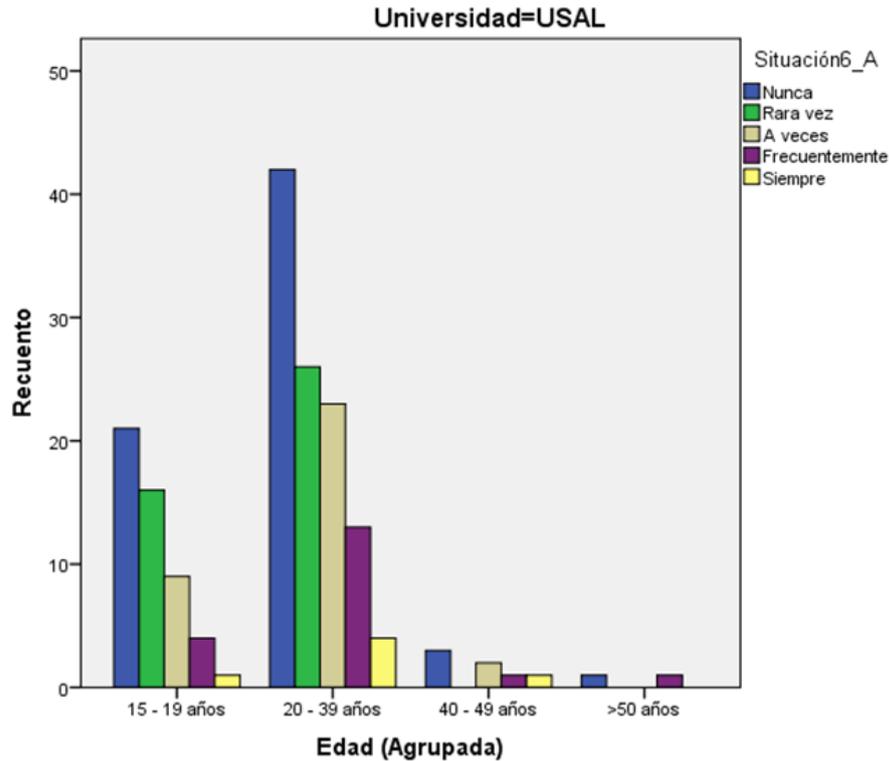
**Situación 5C: Ausencia de pedido, (sacrificio) en situación de poca confianza.**



En esta a situación predomina el **nunca** emplear esta estrategia, la nota divergente la ponen los más jóvenes en Quito, quienes la usarían **siempre**. El segundo lugar de preferencia varía entre ciudades, así tenemos que en Quito, ambos grupos, la emplearían **frecuentemente**, mientras que en Salamanca la usarían **a veces**.

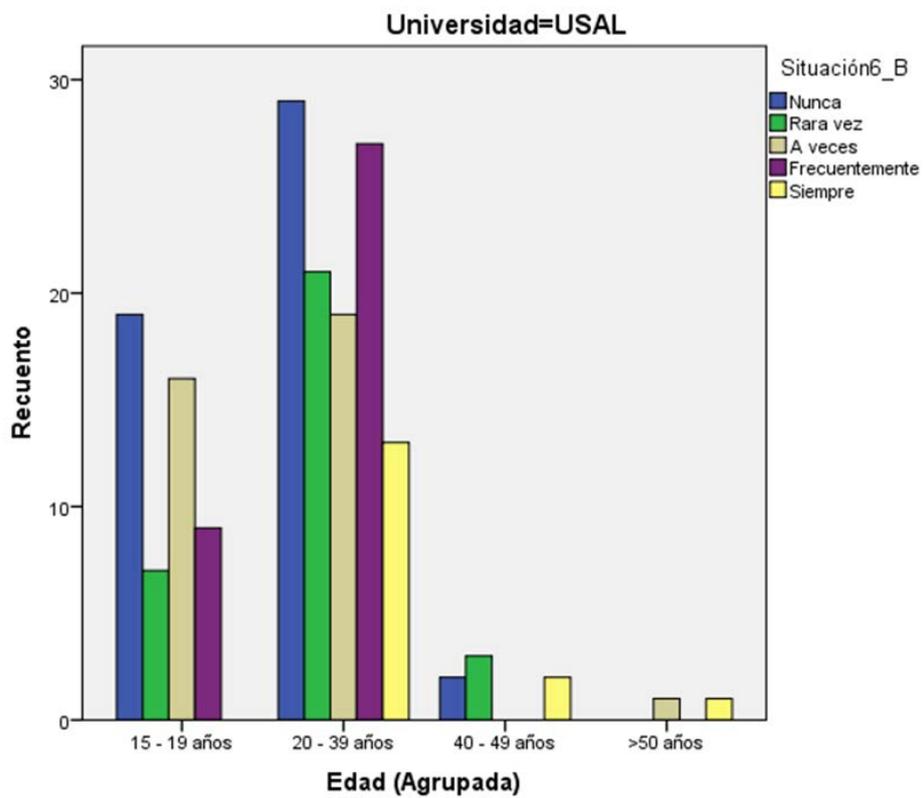
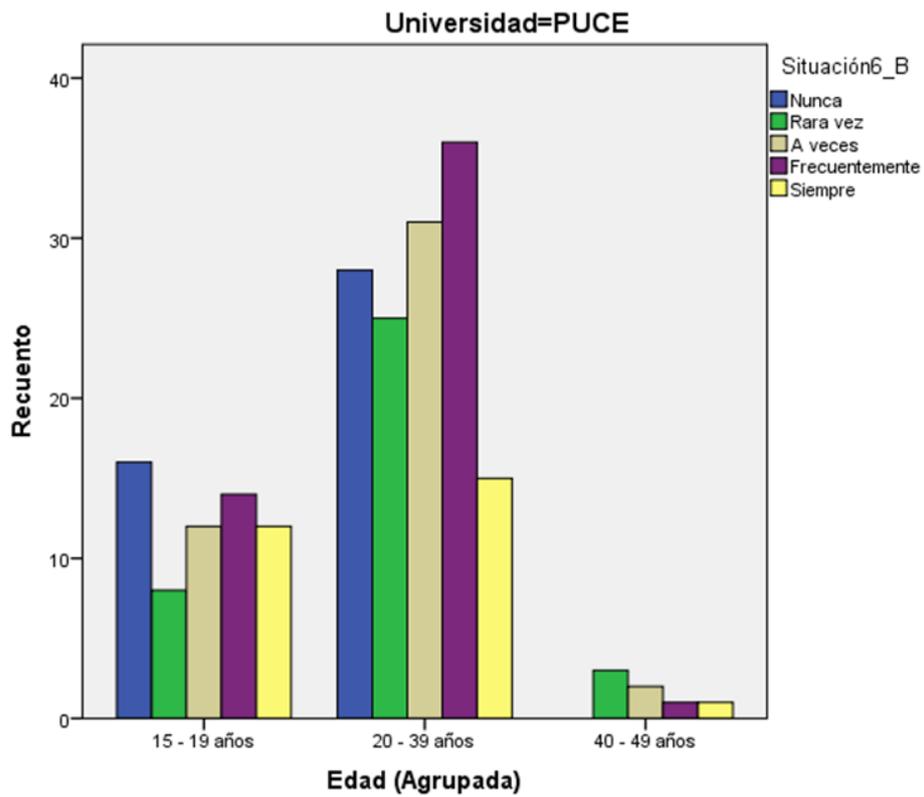
**Situación 6A: Pedido indirecto (pregunta consultante) en situación de cero confianza.**





Tanto en Quito como en Salamanca, los más jóvenes, y los menos, **nunca** se decantarían por esta estrategia. Al parecer, preguntar por dinero (cuánto) sería un tema vergonzante para todos. La segunda preferencia, por unanimidad, es **rara vez**, seguida de **a veces**. Los que harían **frecuentemente** o **siempre** esta pregunta son poquísimos. Aunque se esté usando una estrategia indirecta, la descortesía, en este caso, se daría por el tema (políticamente incorrecto). Visto así, podríamos pensar que el tema es más importante que la estrategia. No vale engañarnos, deberíamos pensar que los dos aspectos son igual de importantes.

**Situación 6B: Pedido indirecto (insinuación) en situación de cero confianza.**

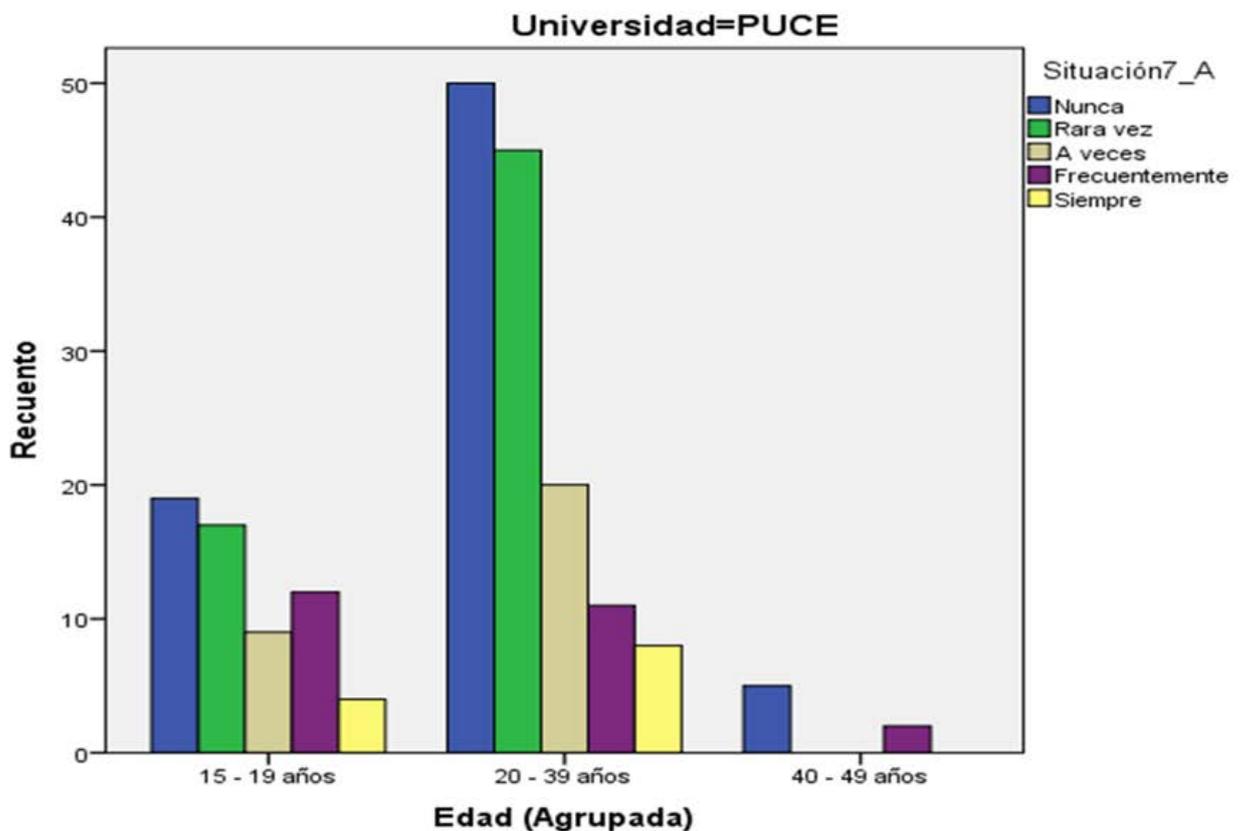


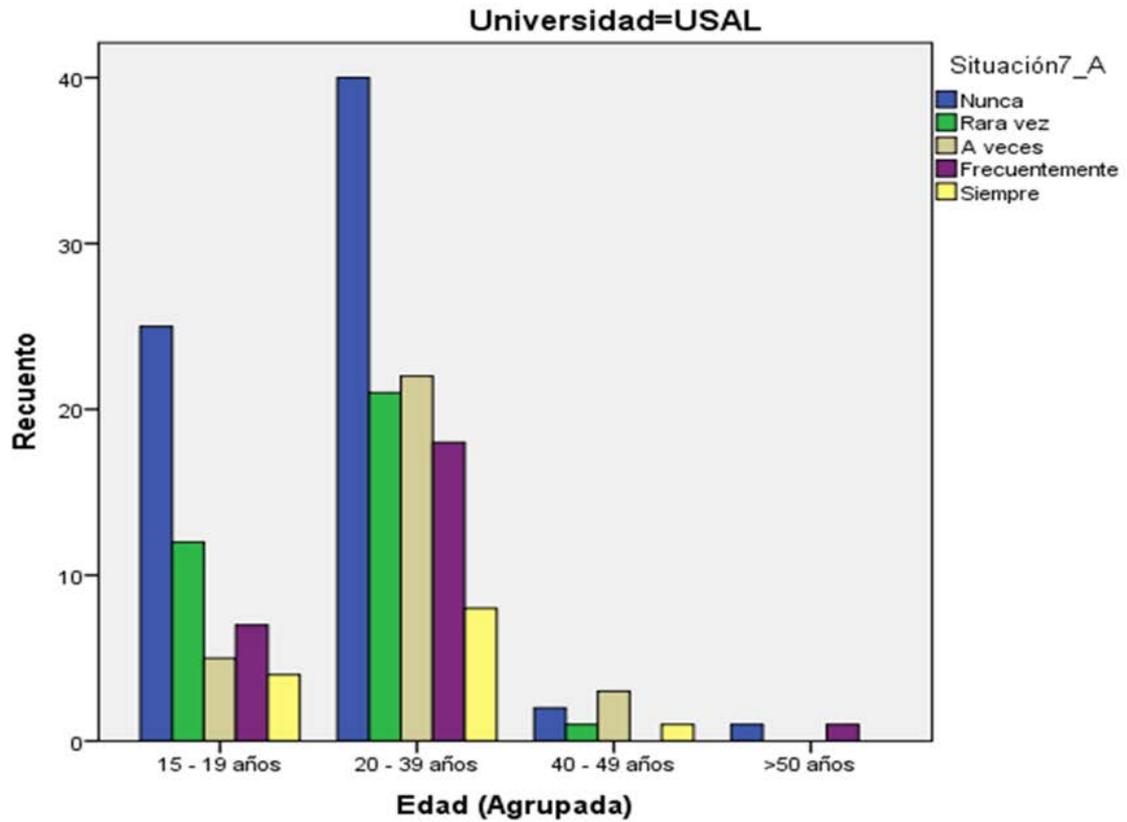
En lo que tiene que ver con usar una **insinuación**, para evitar ser descorteses, nos reafirmamos en lo anterior. Lo que no sería válido sería hablar de dinero en una situación en la que no hay confianza.

En resumen, para pedidos mediante estrategia indirecta, las personas de 20 – 39 años, la usarían **frecuentemente** en situaciones de mucha confianza, y **nunca** se la emplearía cuando la confianza es poca o inexistente, aunque en Quito se la usaría **frecuentemente** en el último caso.

### Pedidos: directas

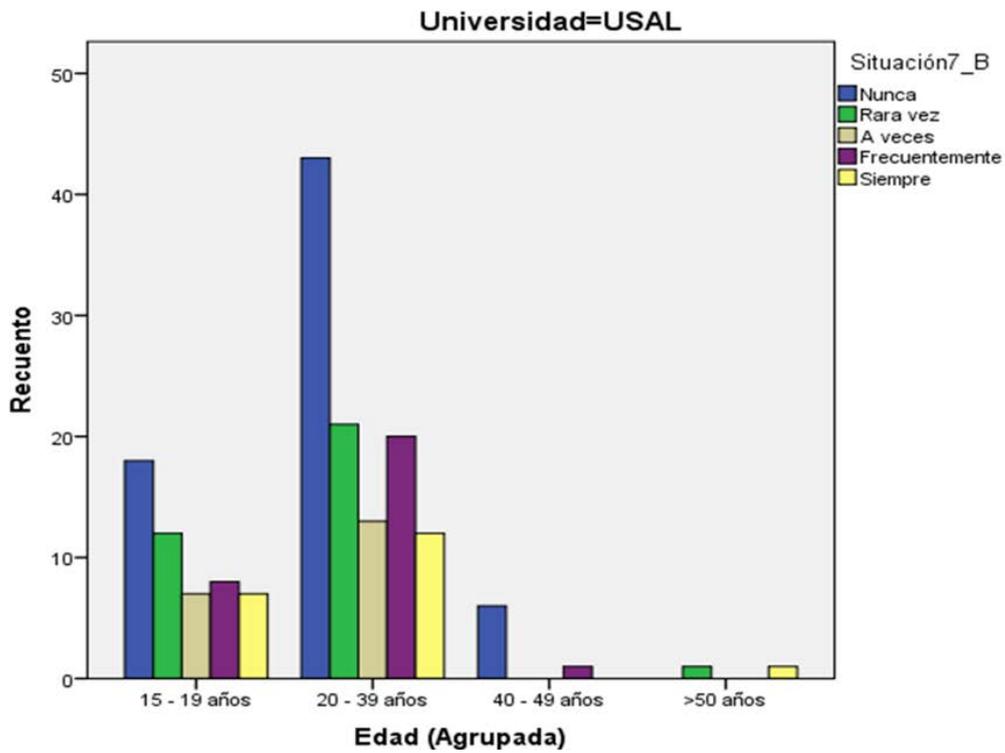
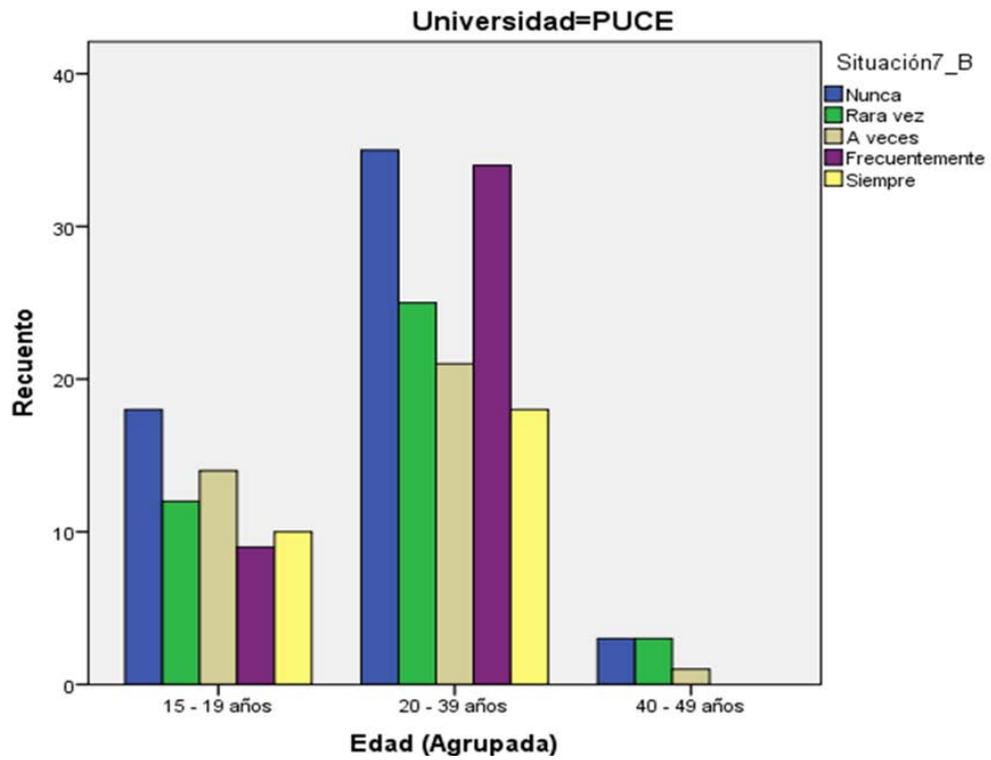
#### Situación 7 A: Pedido directo (imperativo) en situación de mucha confianza.





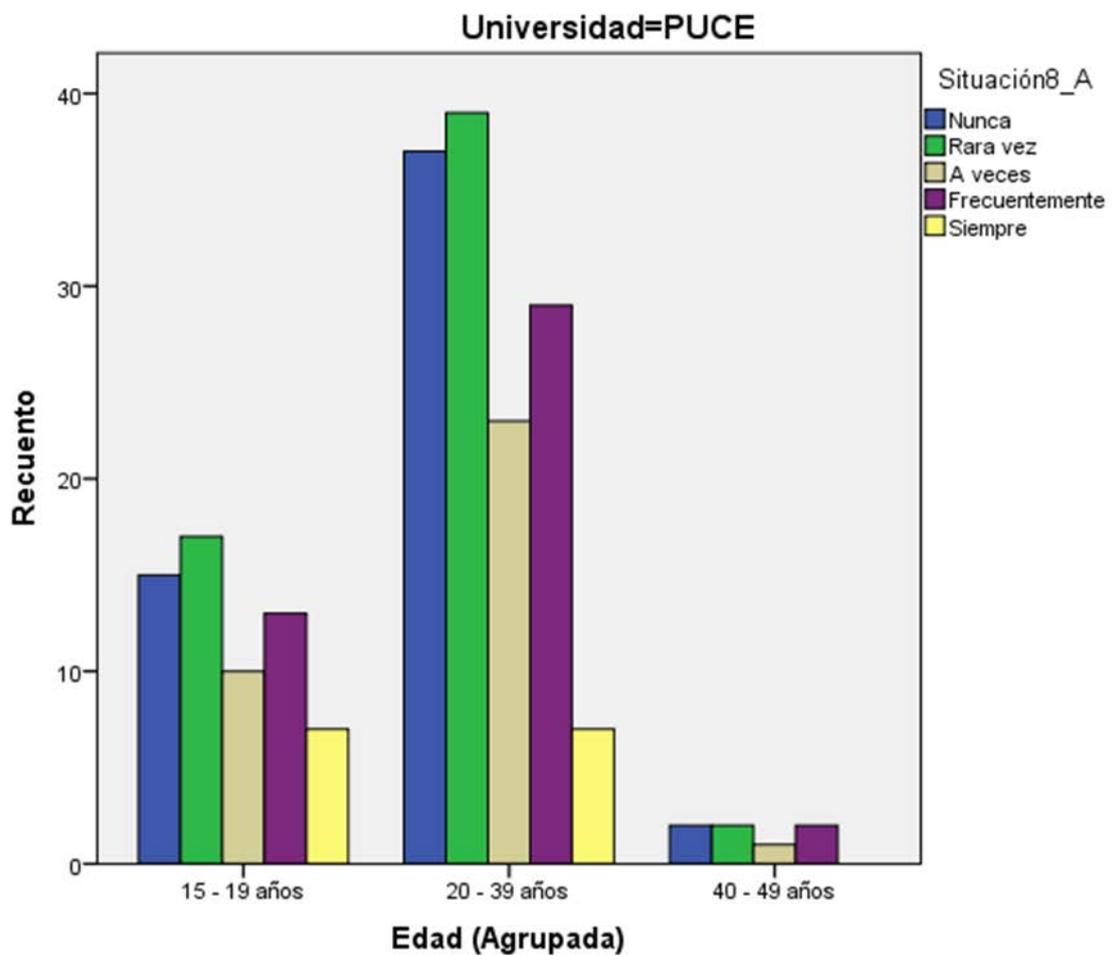
Para esta situación, pedir dinero a los padres para ir a un concierto, se propusieron dos estrategias directas, pensando que serían las más apropiadas: una de imperativo y otra de declaración de necesidad, sin embargo, tanto en Quito como en Salamanca, todos los grupos de edad se decantaron por **nunca**. La segunda opción de preferencia fue **rara vez** y **a veces**.

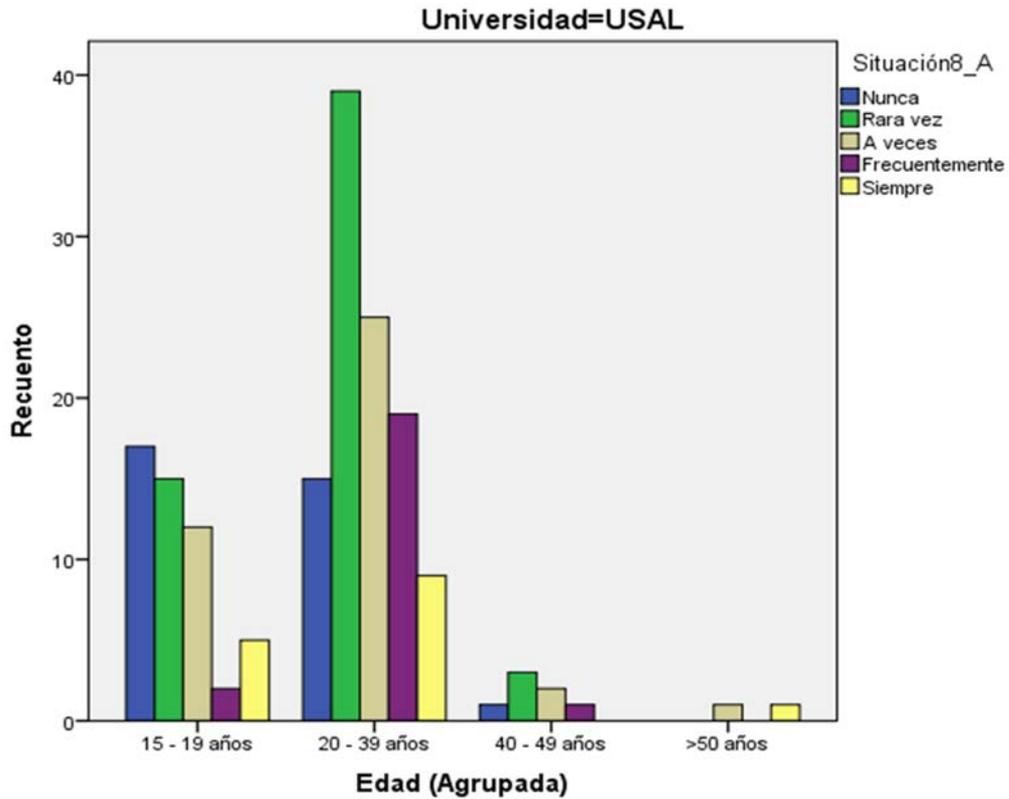
**Situación 7B: Pedido directo (declaración de necesidad) en situación de mucha confianza.**



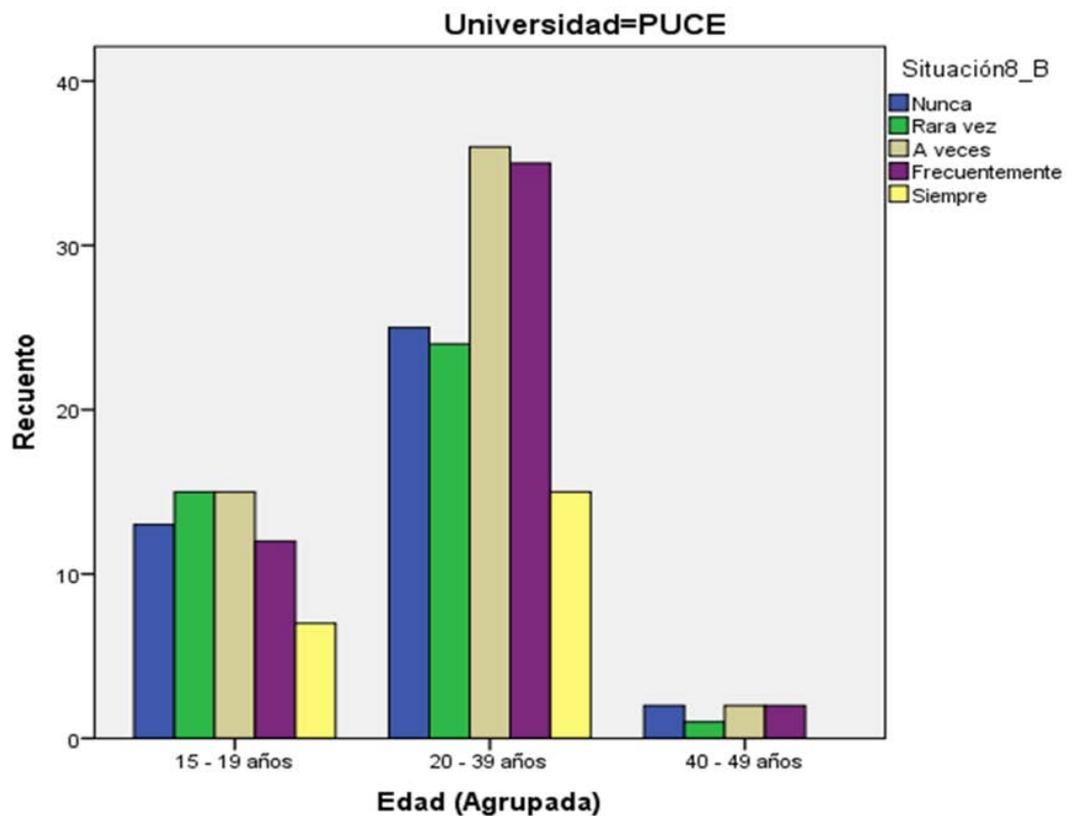
No obstante, en la situación 7B, declaración de necesidad, si bien la frecuencia dominante en todos los grupos es **nunca**, al igual que en 7A, para el segundo lugar hay algunas diferencias. En Quito, para los estudiantes de 20 – 39 es **frecuentemente**, mientras que para los de 15-19 es **a veces**, y en Salamanca es **rara vez** y **frecuentemente**.

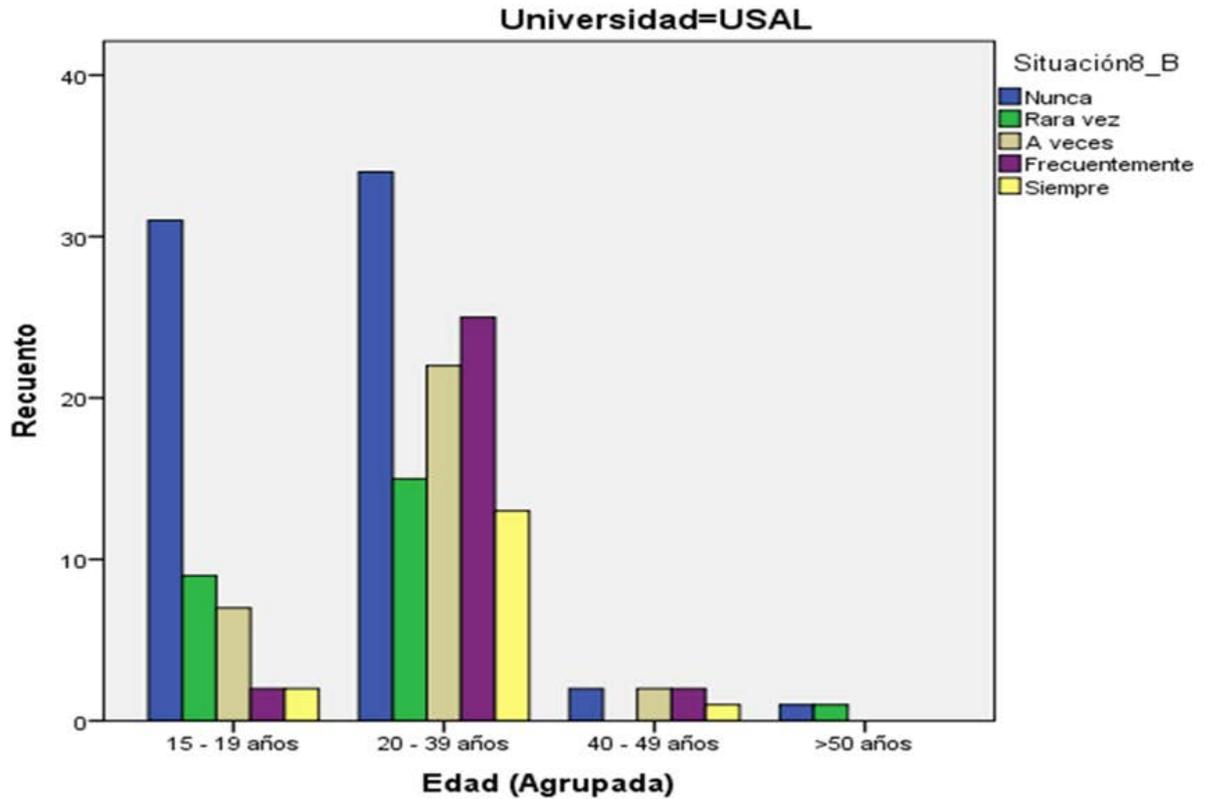
**Situación 8A: Pedido directo (imperativo) en situación de poca confianza.**





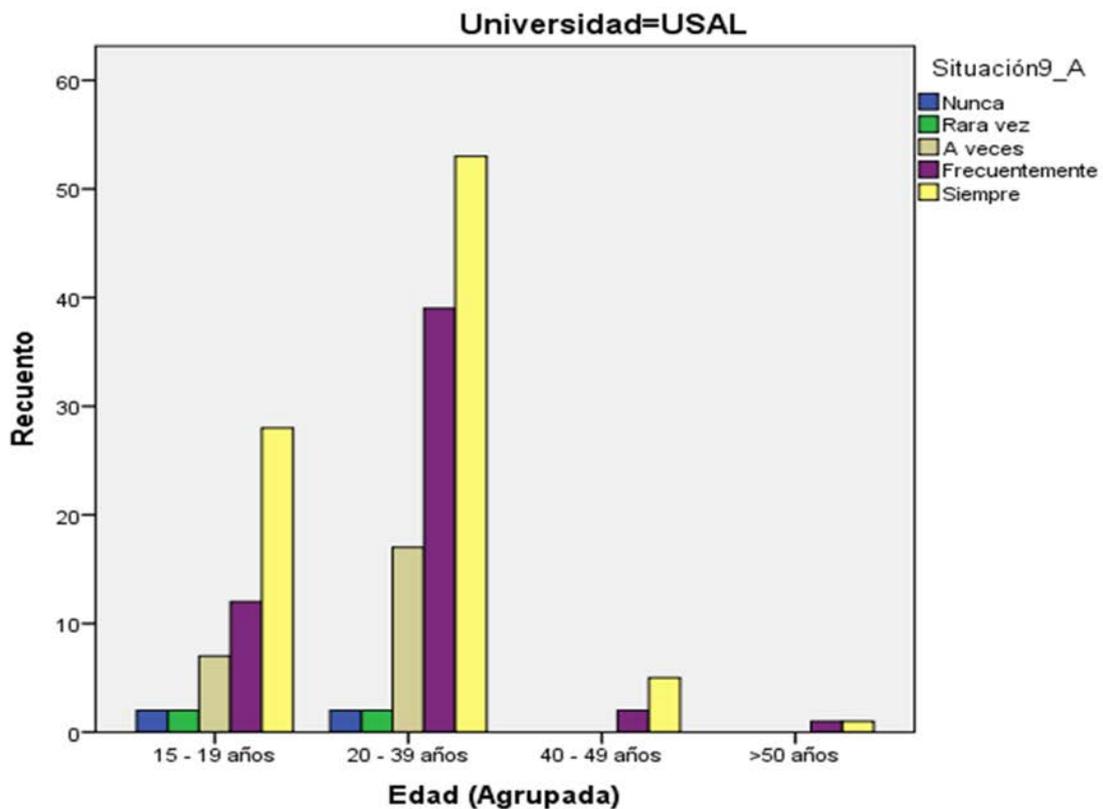
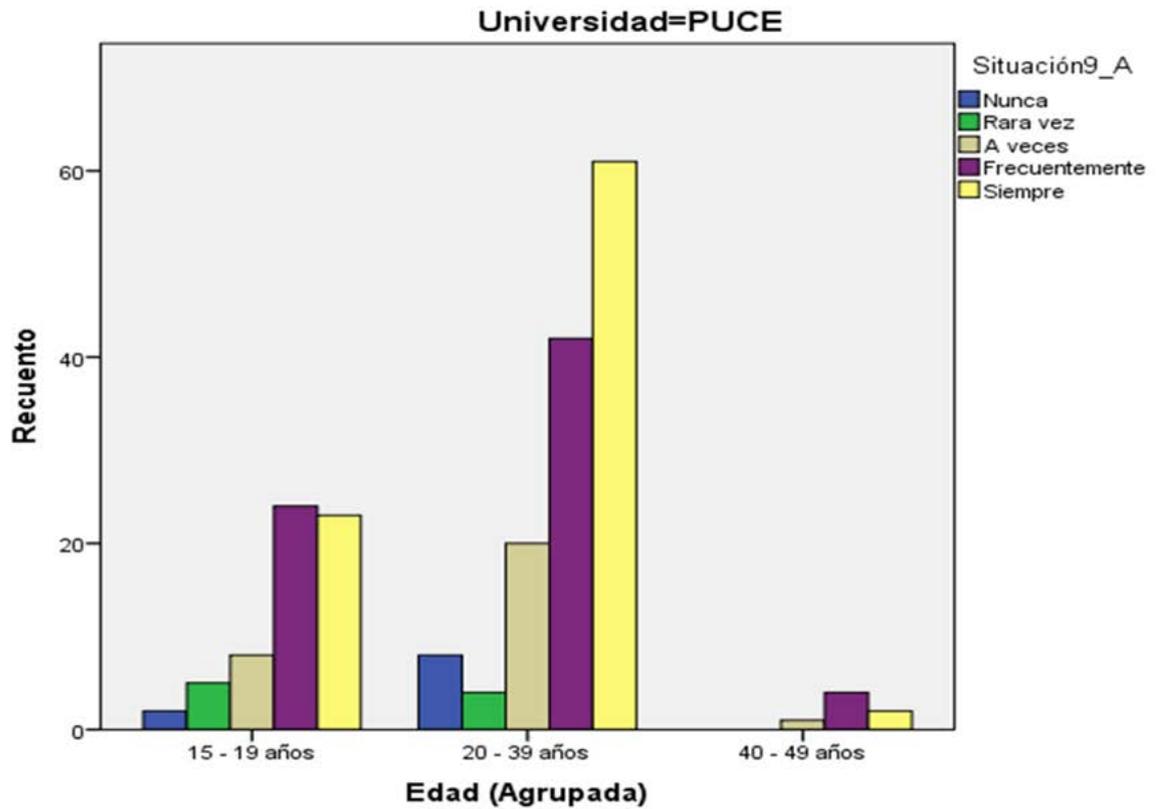
**8B: Pedido directo (declaración de necesidad) en situación de poca confianza.**



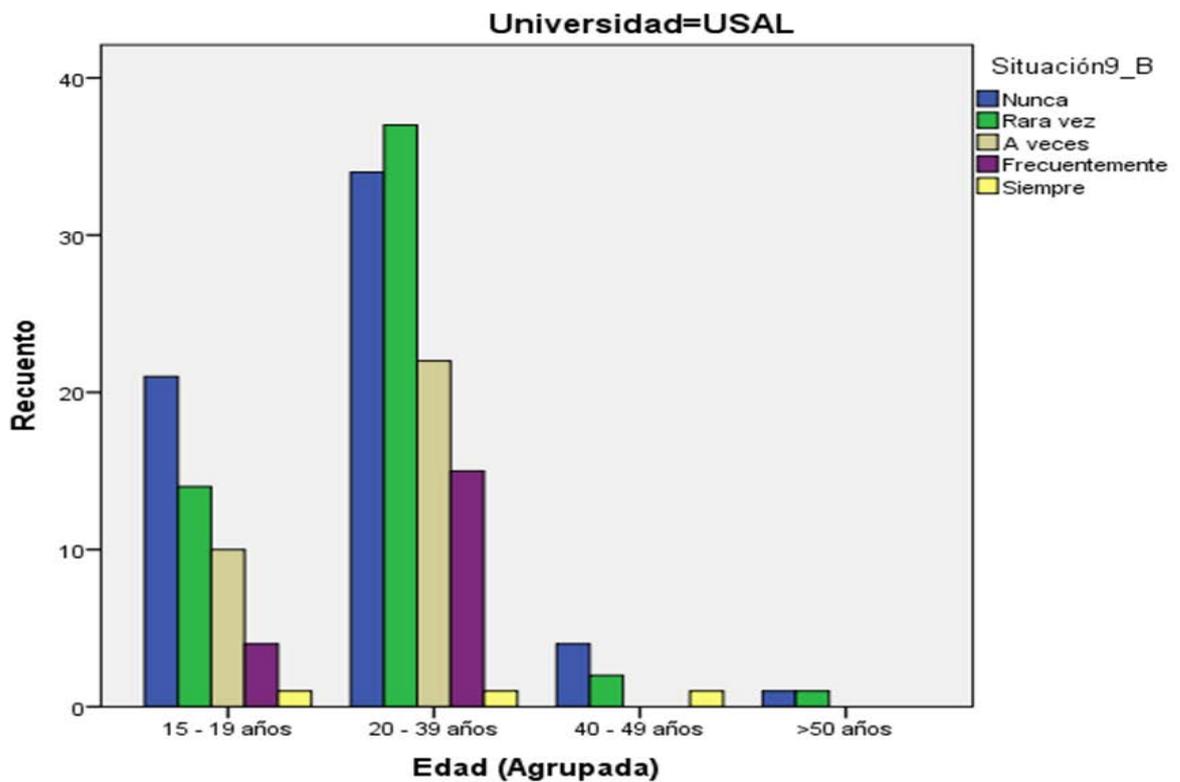
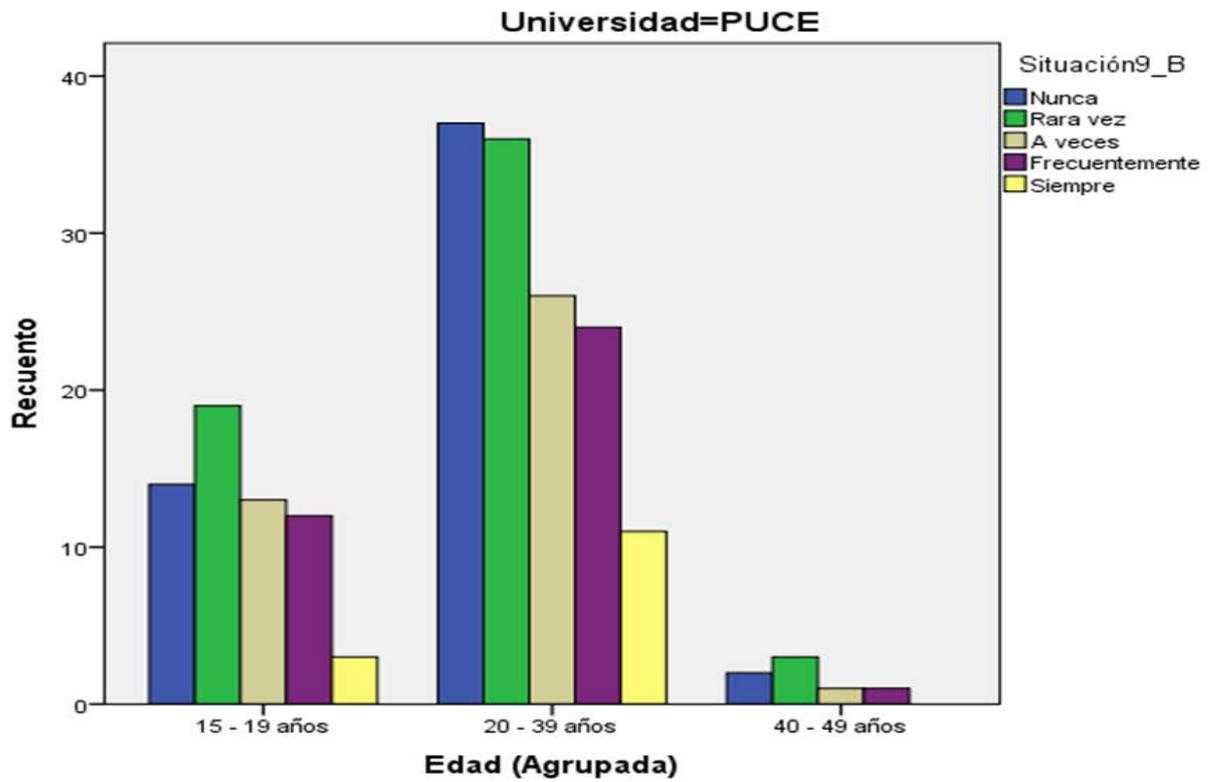


En la situación 8, de poca confianza, la frecuencia predominante en las personas de 20 – 39 años es **rara vez** en la opción **a**, a excepción de los más jóvenes que en Salamanca que no la usarían **nunca**. En cambio, en lo que respecta a **b**, en Quito la emplearían **a veces** y **frecuentemente**, mientras que en Salamanca **nunca**.

**Situación 9A: Pedido directo (declaración evasiva) en situación de cero confianza.**



**Situación 9B: Pedido directo (declaración de un deseo) en situación de cero confianza.**



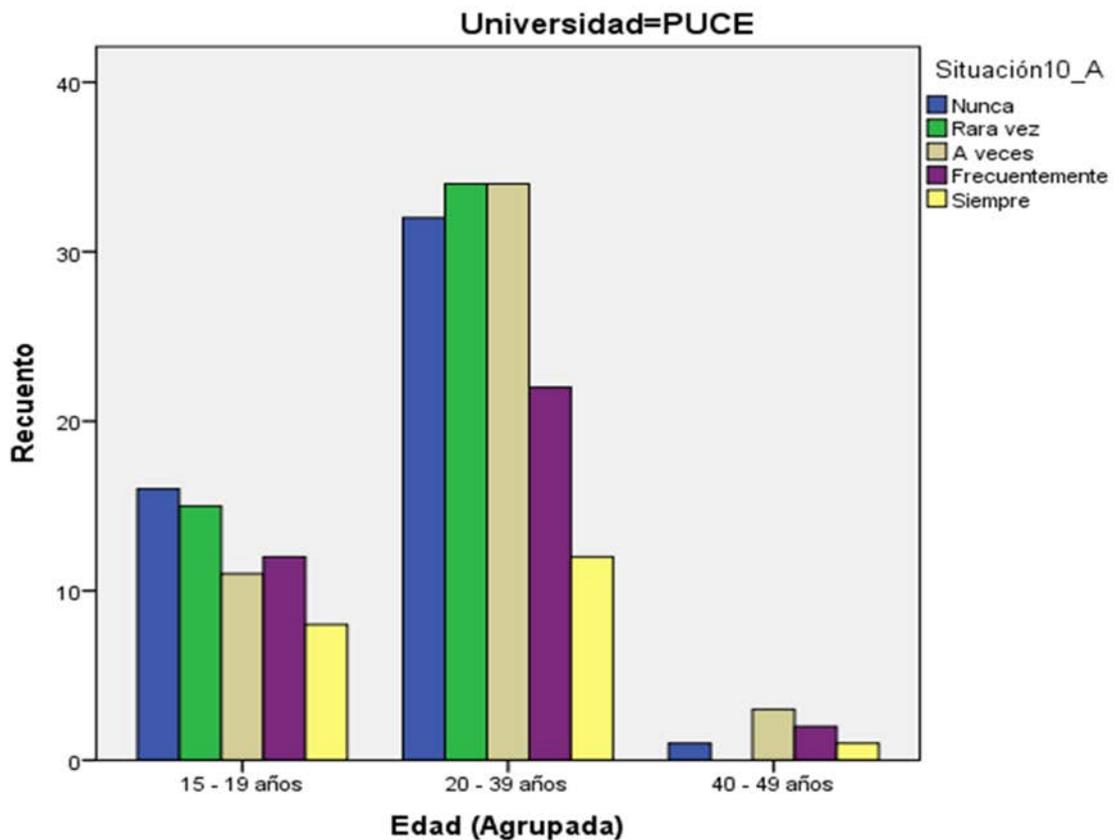
En la situación 9, de cero confianza, la frecuencia predominante en las personas de 20 – 39 años es **siempre** para la opción **a**, y **nunca** y **rara vez**, para **b** en Quito y Salamanca respectivamente.

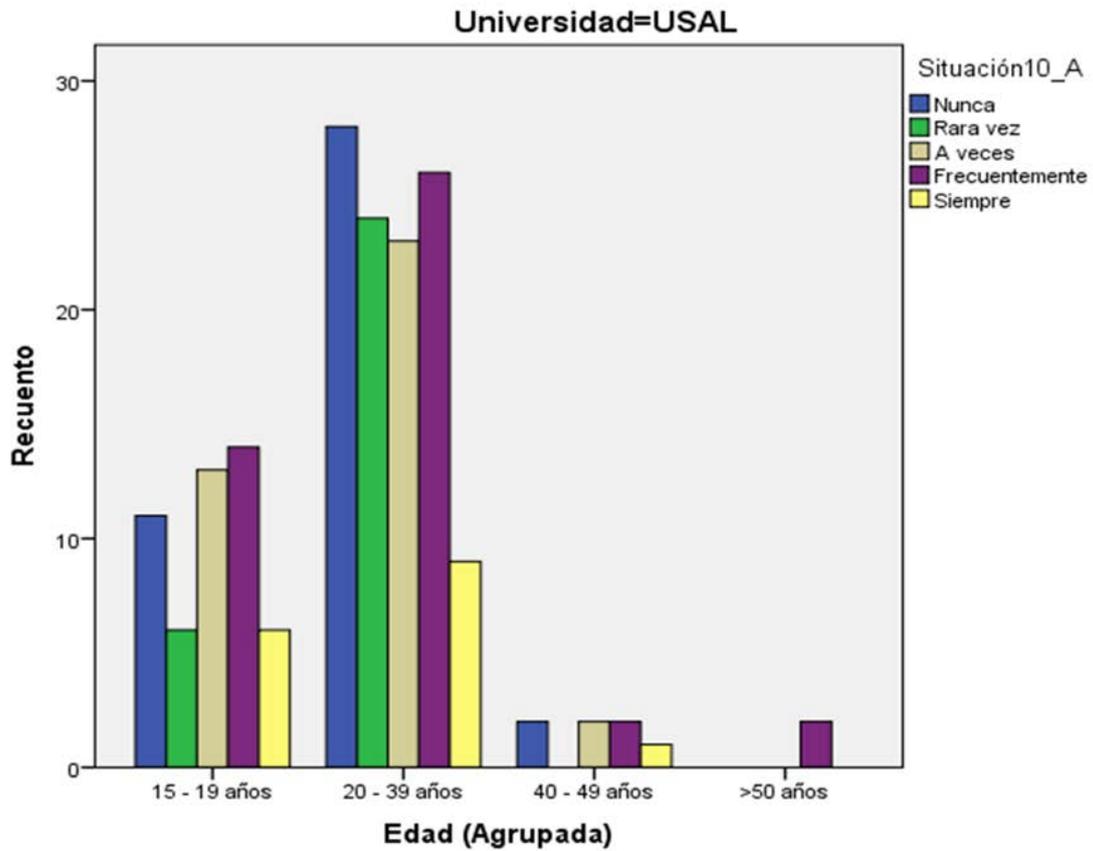
En resumen, para pedidos mediante estrategia directa, no existe una frecuencia predominante, pero se puede establecer que su uso depende del tipo de enunciado directo que usemos, evidenciando que una declaración evasiva sería la más opcionada.

**Crítica directa**

**Situaciones 10, 11, 12, de mucha confianza, poca confianza, y cero confianza respectivamente.**

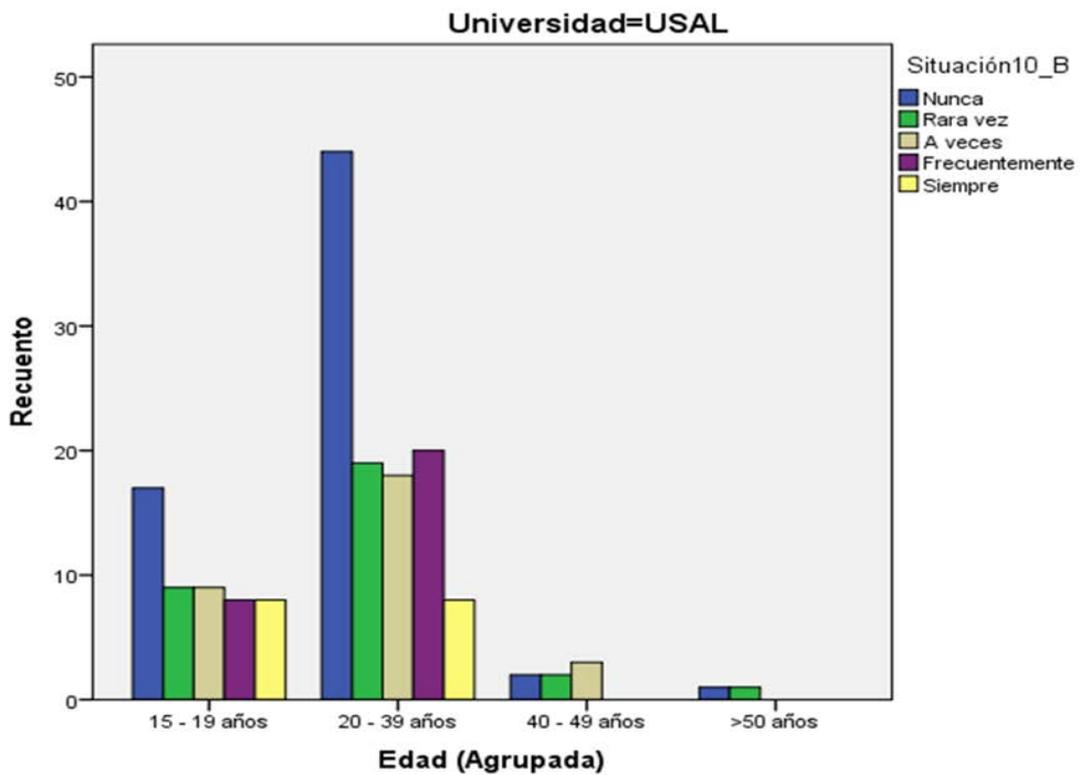
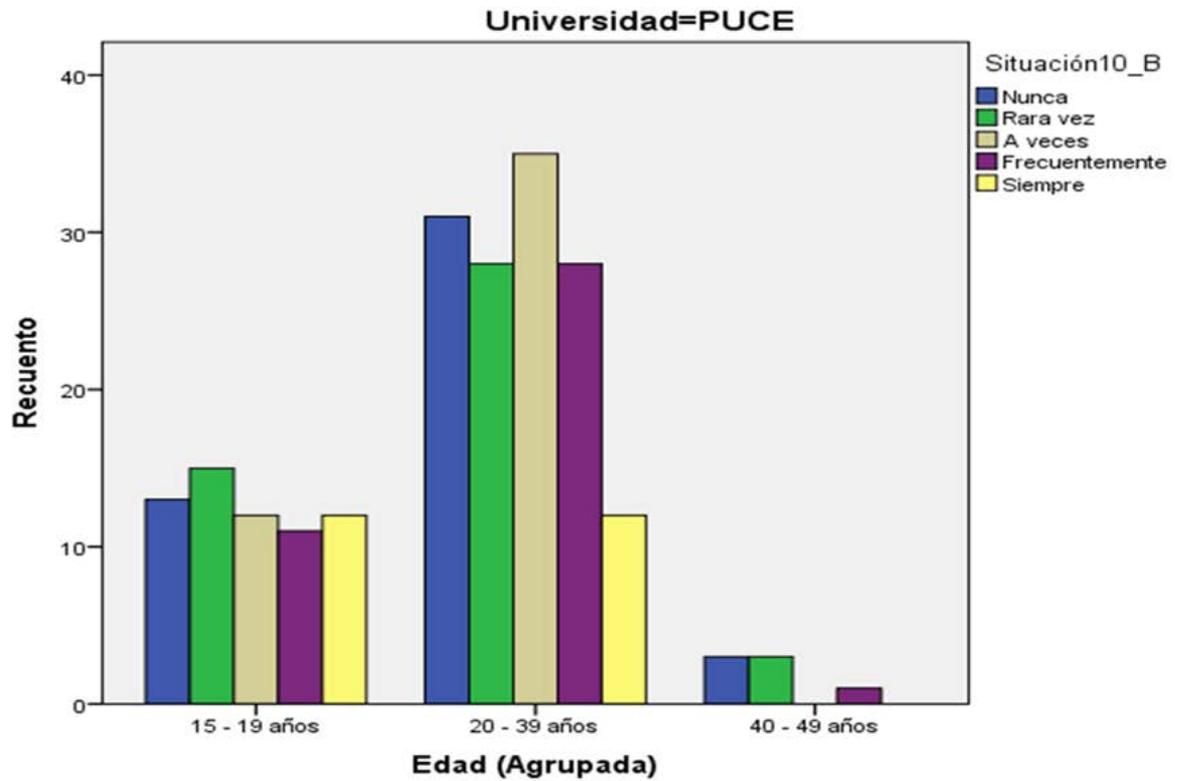
**Situación 10A: Crítica indirecta y sarcástica en situación de mucha confianza.**





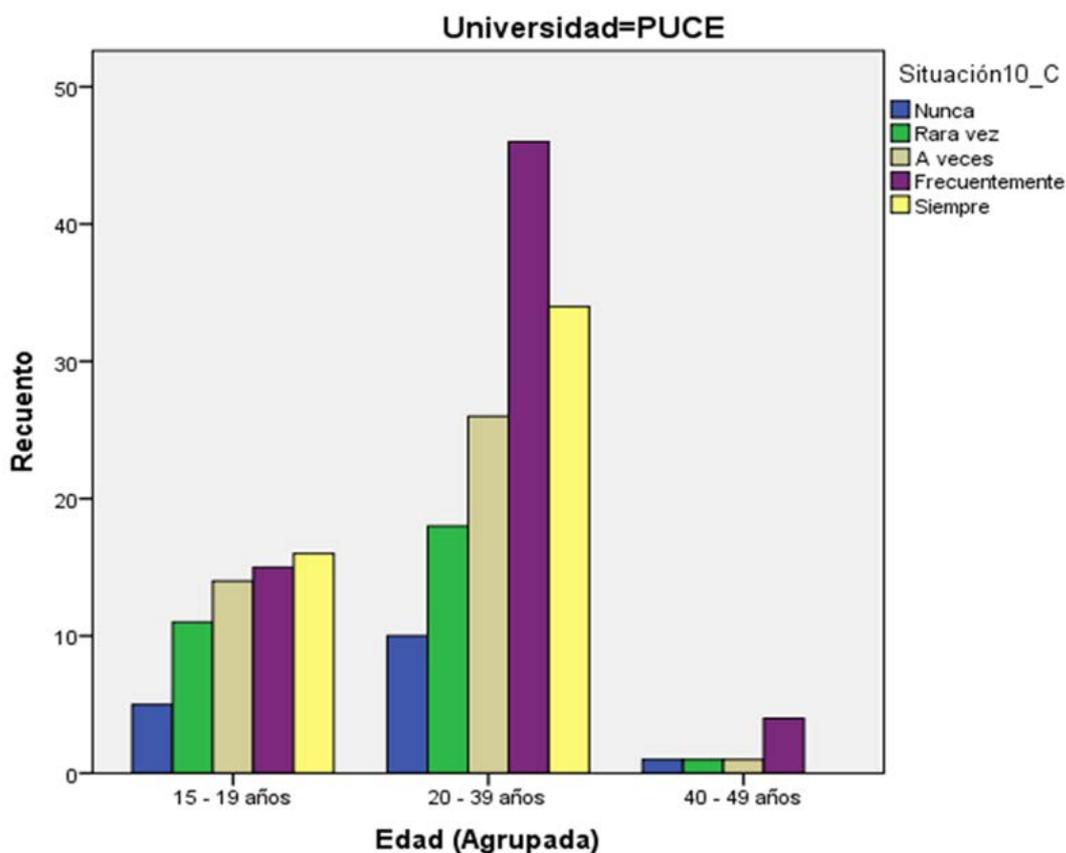
Como se puede observar, hay coincidencias y diferencias en el uso de esta estrategia entre edades y ciudades. El primer grupo en Quito y el segundo grupo en Salamanca no la usarían **nunca**. Mientras que el primer grupo en Salamanca la usaría **frecuentemente** y el segundo grupo en Quito, **raras veces** y **a veces**.

**Situación 10B: Crítica directa y agresiva en situación de mucha confianza.**

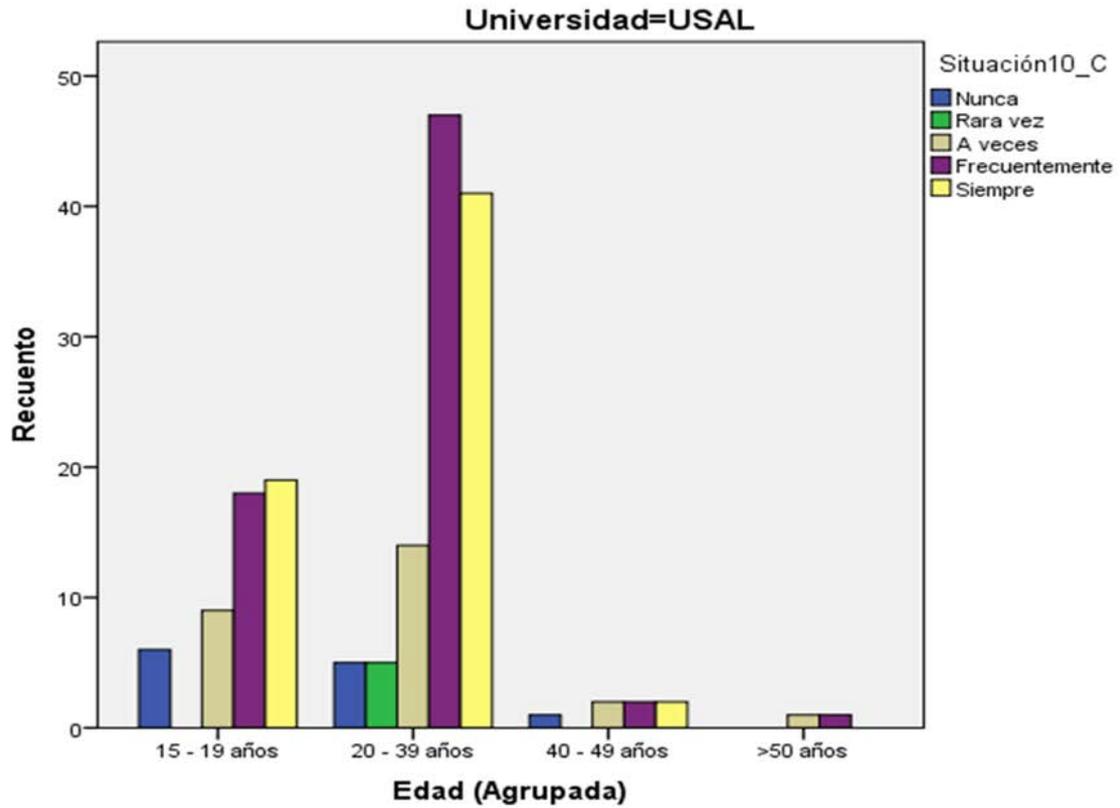


En Quito, los más jóvenes **rara vez** usarían una estrategia de este tipo, mientras que los del segundo grupo la usarían **a veces**. Sin embargo, en Salamanca, ninguno de los dos grupos la usaría **nunca**.

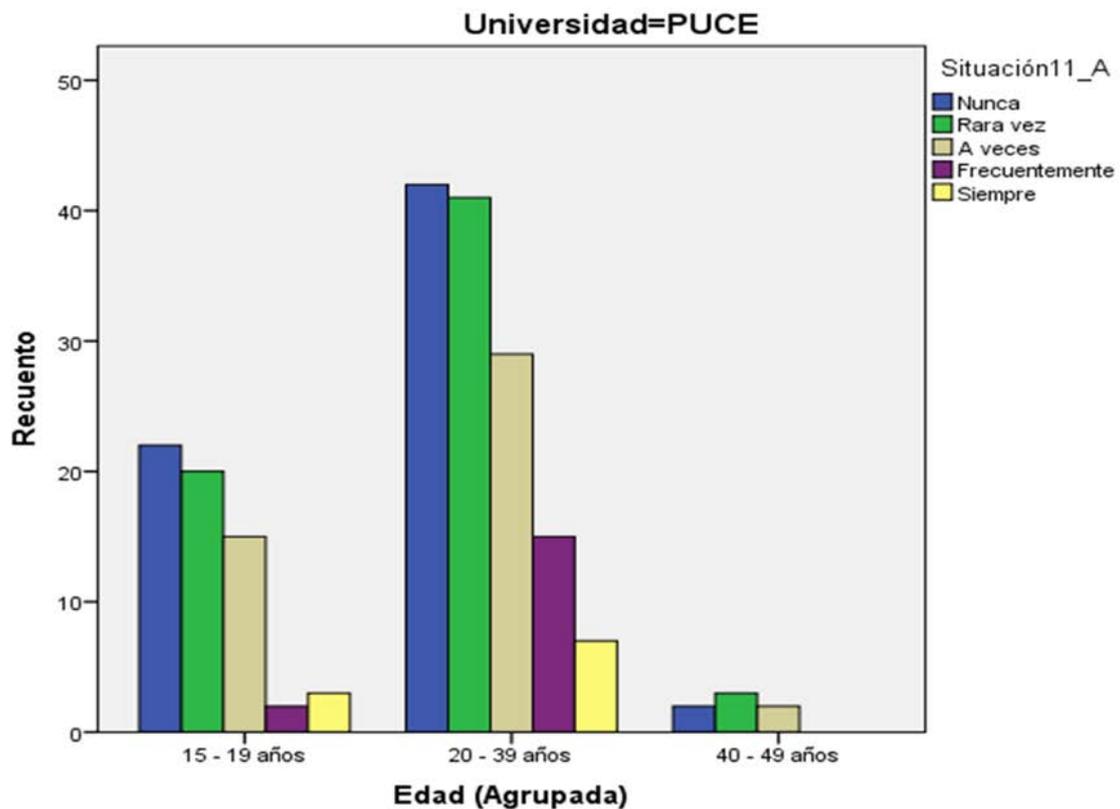
**Situación 10C: Crítica indirecta y atenuada en situación de mucha confianza.**

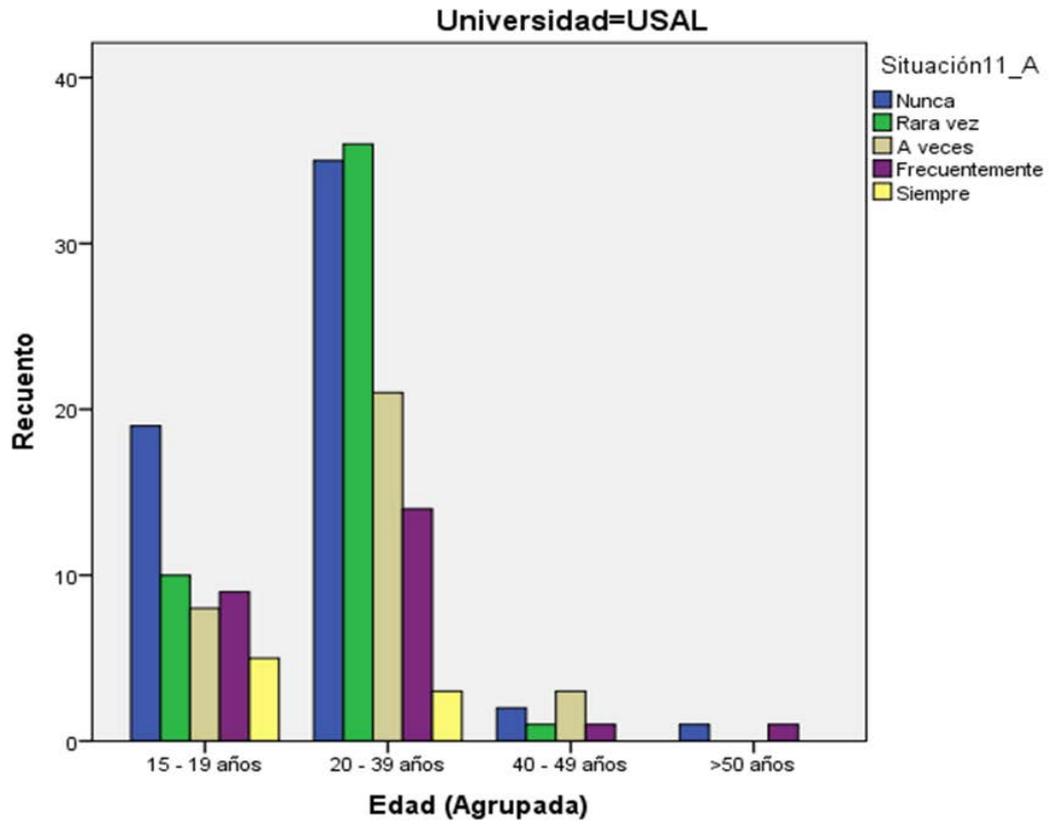


Los más jóvenes en Quito y Salamanca **siempre**, seguida de **frecuentemente**, usarían esta estrategia, mientras que los del segundo grupo lo harían **frecuentemente** y **siempre** en ambas ciudades. Así, podemos inferir que se trataría de proteger la relación familiar, en este caso.



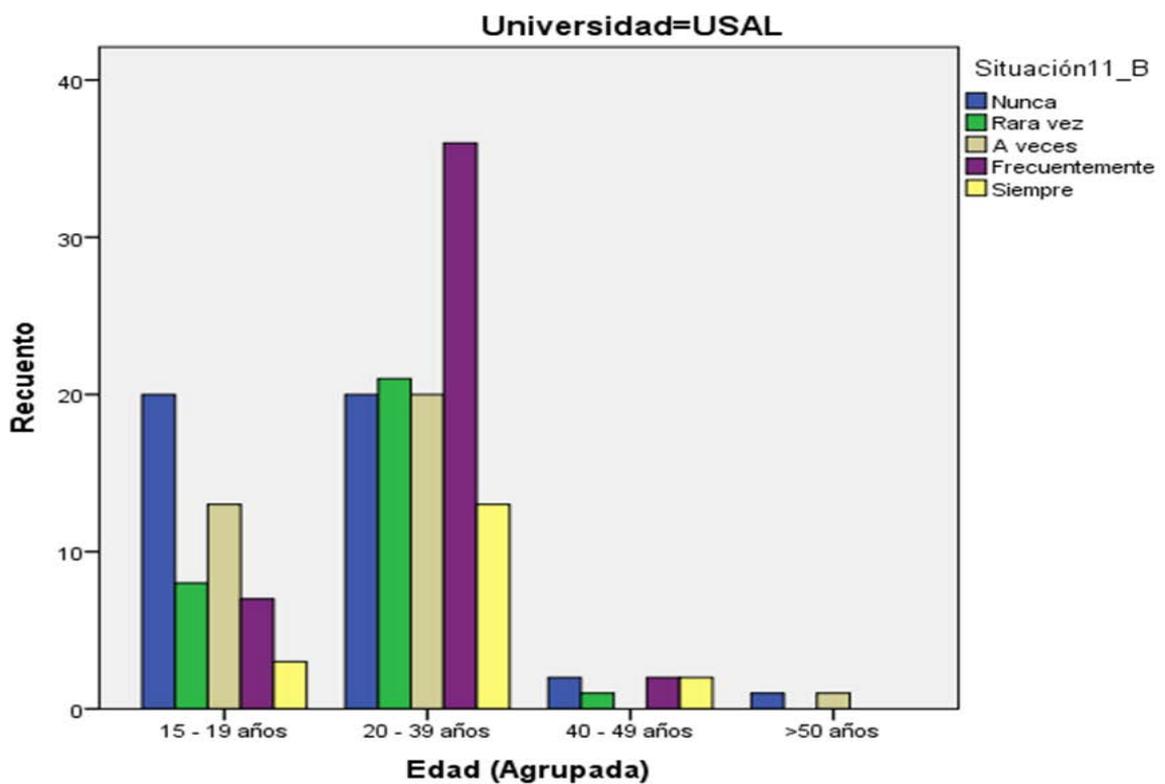
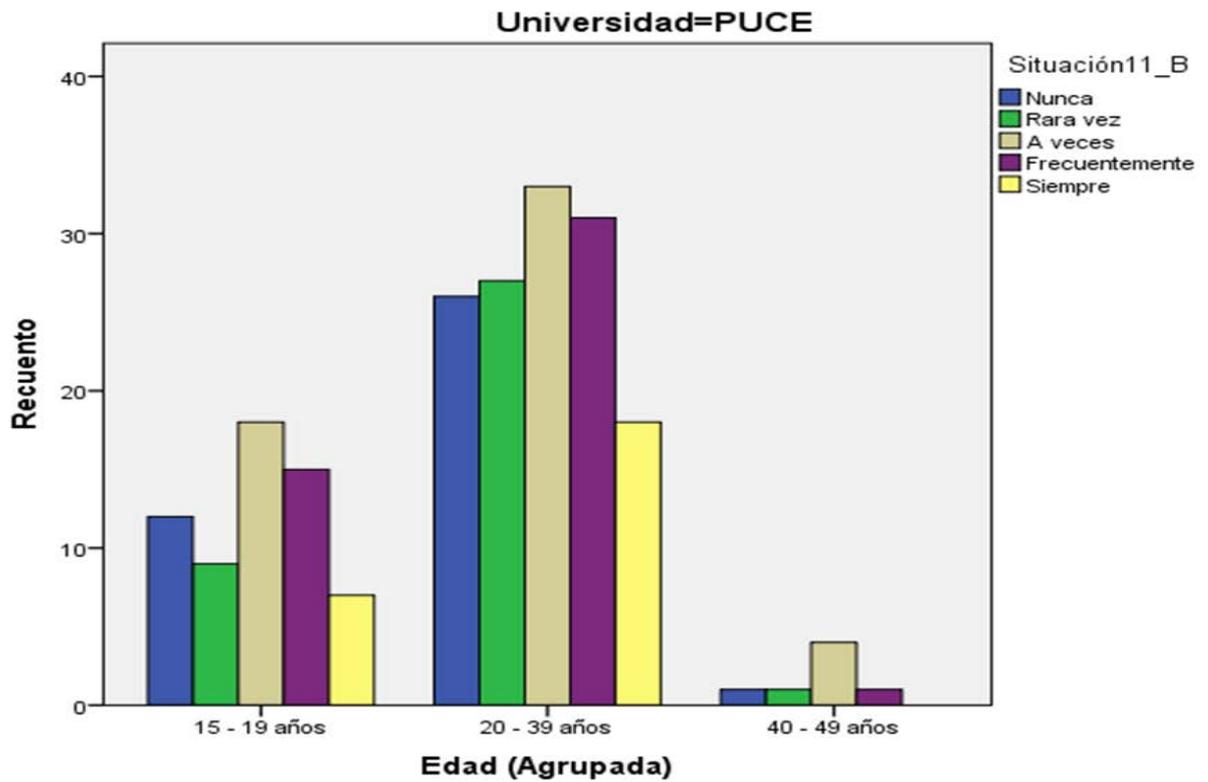
**Situación 11A: Crítica directa y agresiva en situación de poca confianza.**





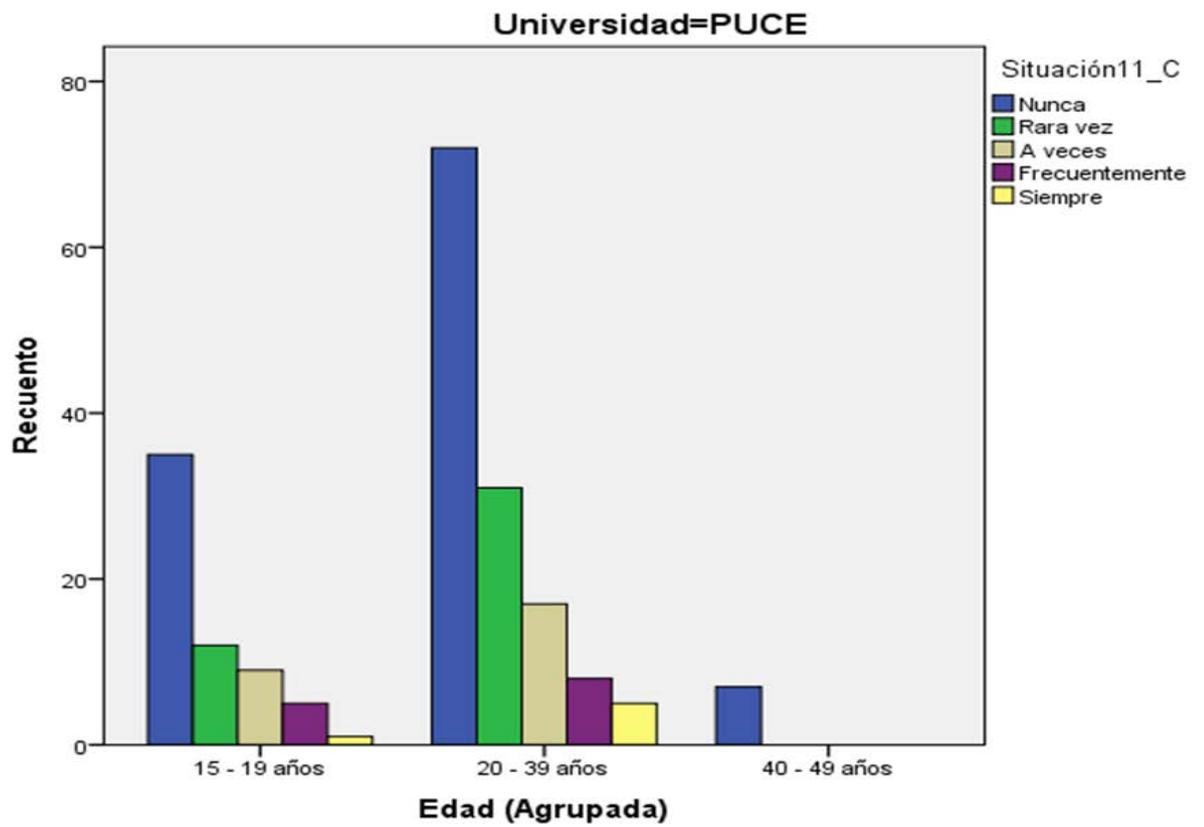
Ni en Quito ni en Salamanca se vería bien usar una crítica directa y agresiva en un contexto de poca confianza. Sin embargo, el segundo grupo de Salamanca, 20 – 39, la usaría **rara vez**. Los demás, **nunca**.

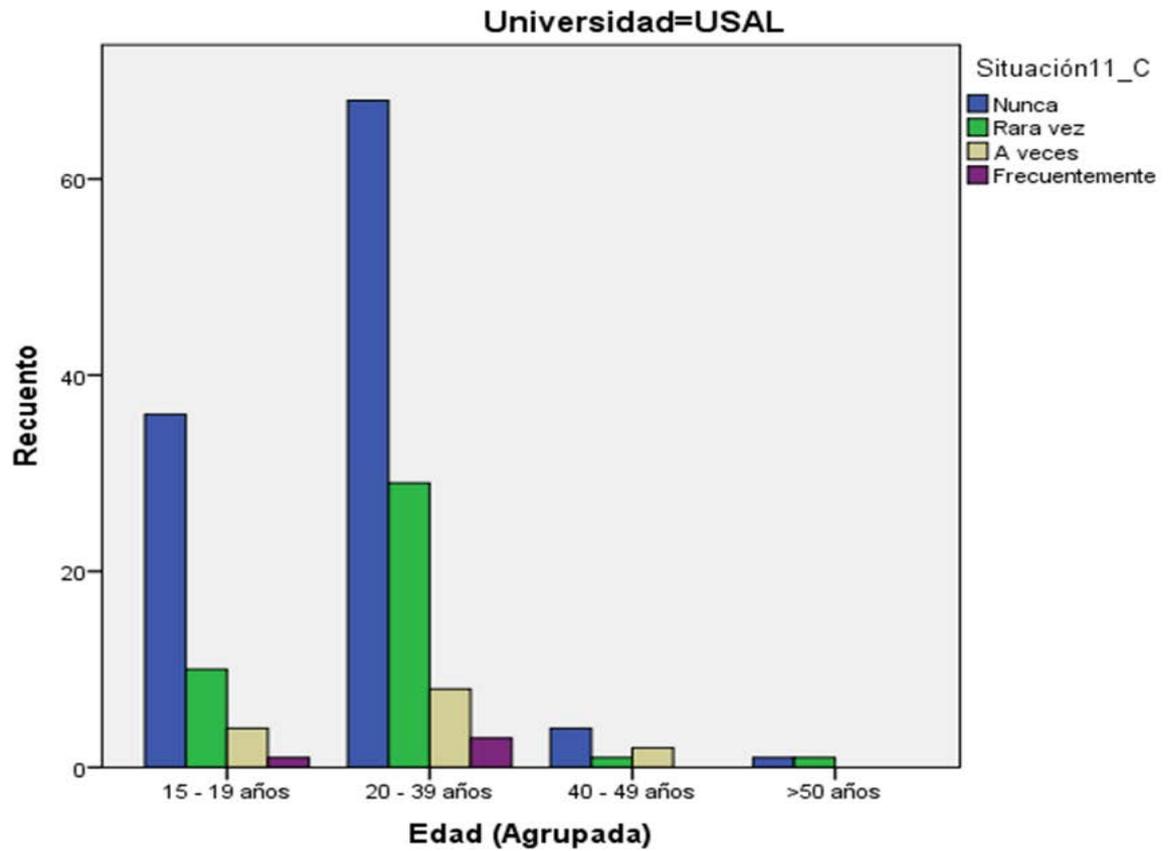
**Situación 11B: Crítica indirecta y atenuada en situación de poca confianza.**



Si bien, en Quito, los dos grupos, 15 – 19 y 20 – 49 usarían este tipo de crítica **a veces**, en Salamanca hay una diferencia entre grupos; los más jóvenes no la usarían **nunca**, mientras que los del segundo grupo la usarían **frecuentemente**.

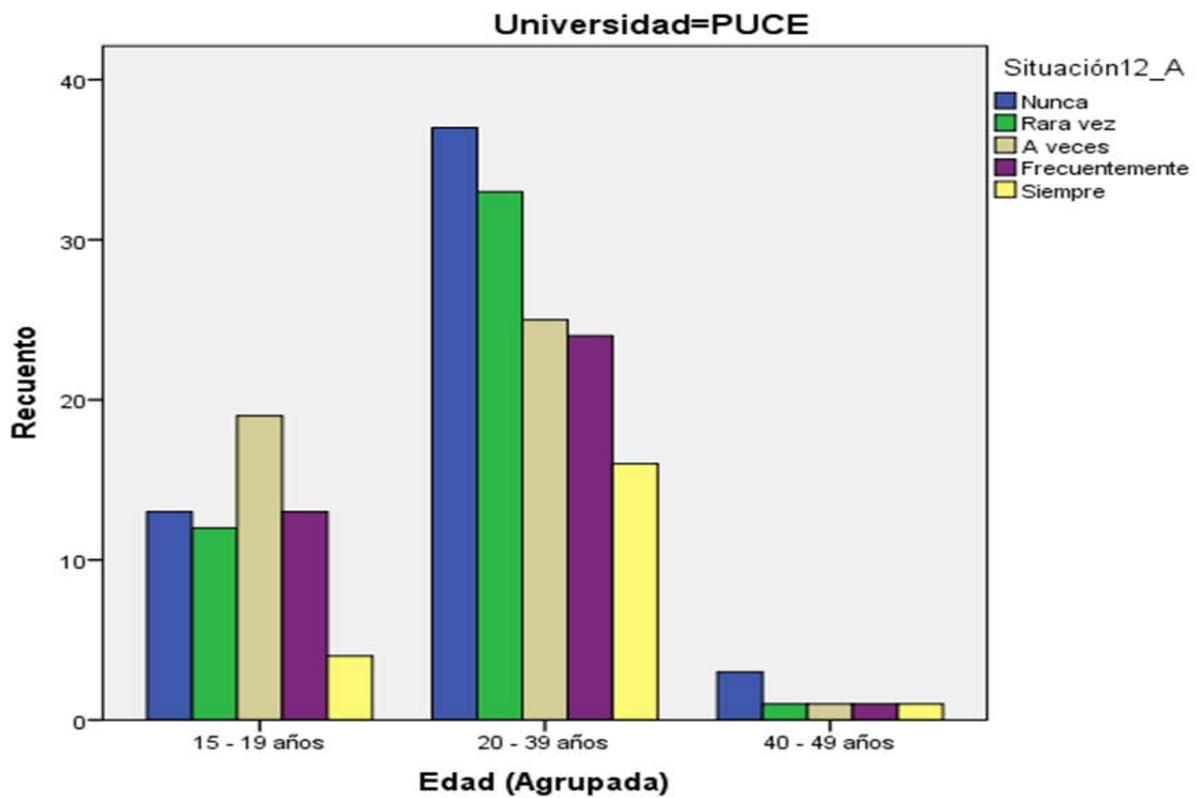
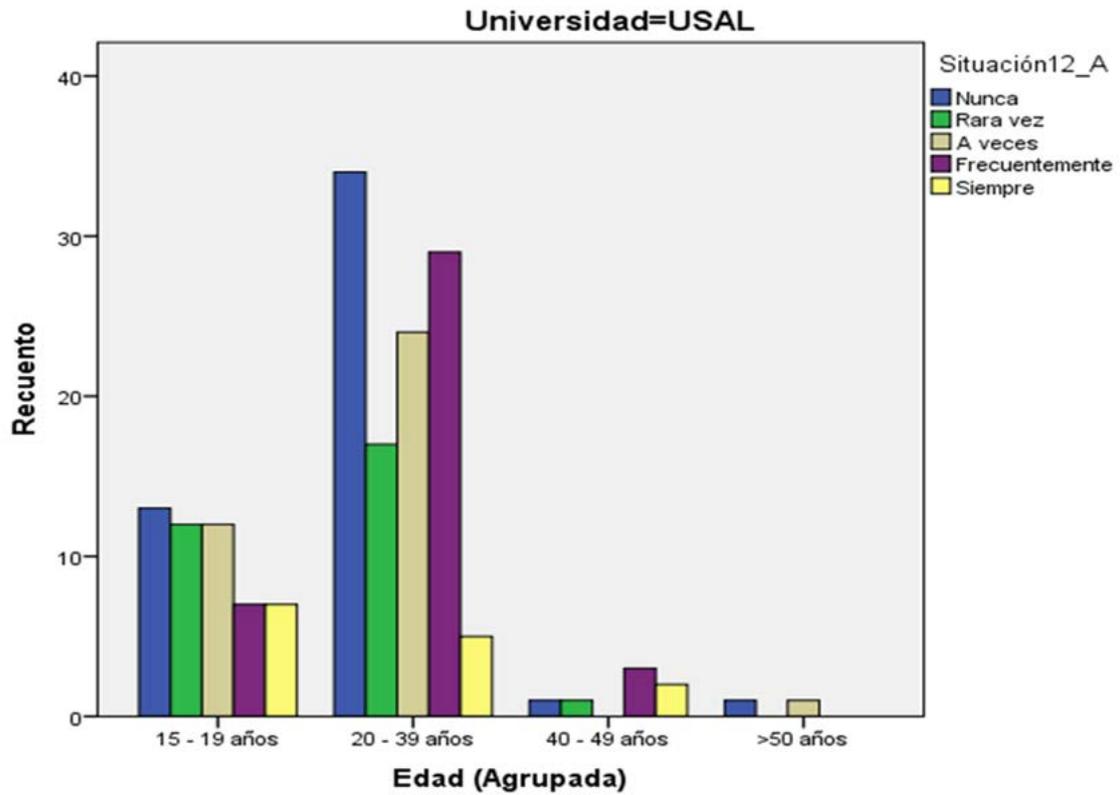
**Situación 11C: Crítica directa y atenuada en situación de poca confianza.**





Ninguno de los grupos, por edad, en ninguna de las dos ciudades usaría esta estrategia. La crítica directa no sería bien vista ni en Quito ni en Salamanca, en una situación de poca confianza.

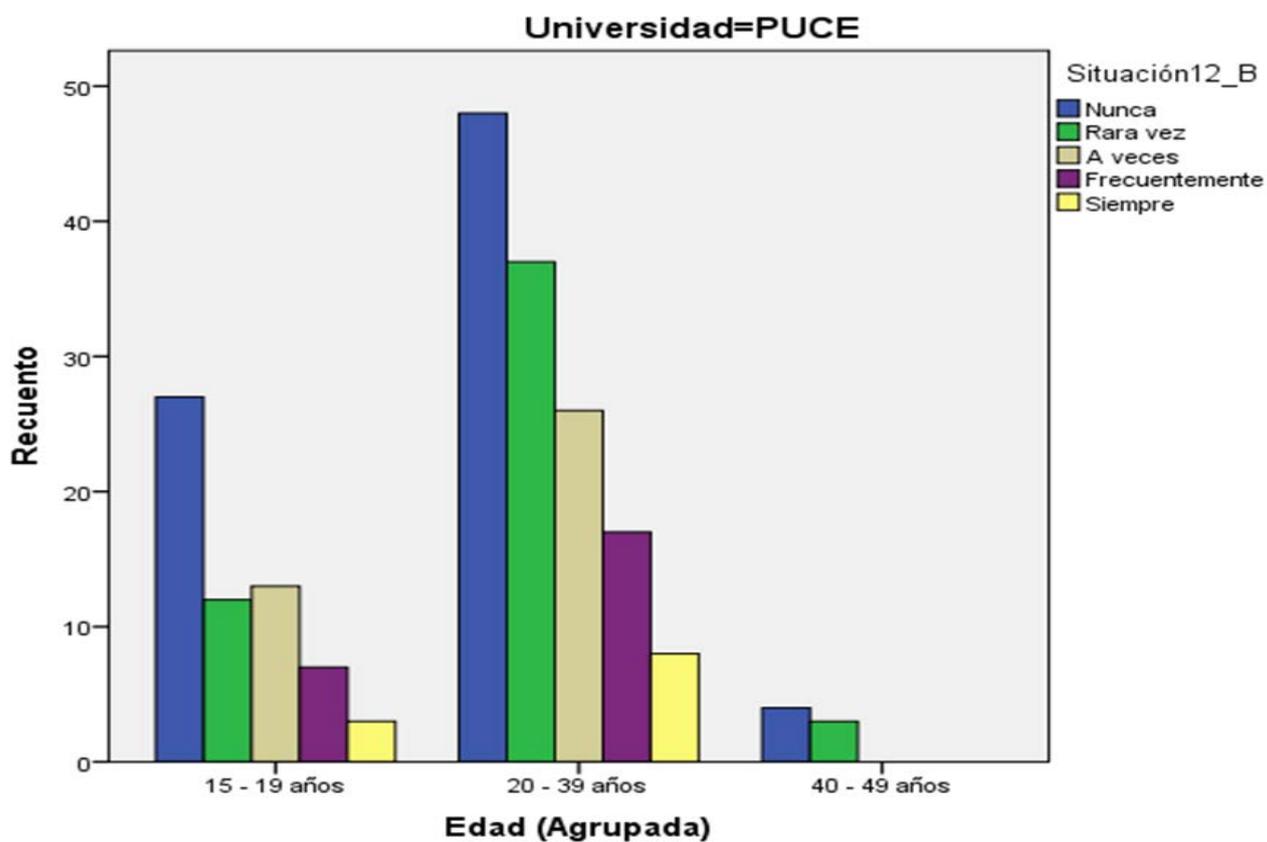
**Situación 12A: Crítica indirecta y atenuada en situación de cero confianza.**

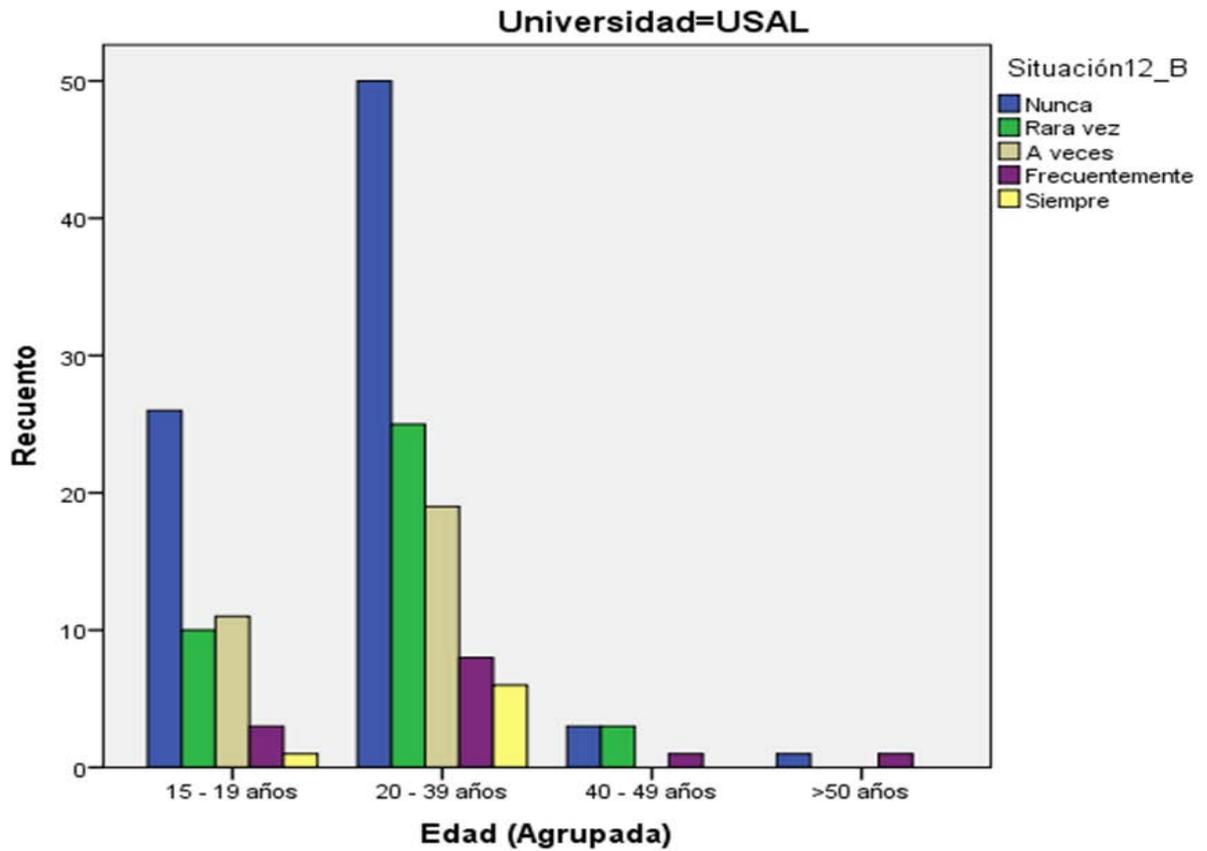


Ninguno de los grupos se decantaría por una crítica de este tipo a un desconocido.

Solamente en Quito, los más jóvenes lo harían **a veces**.

**Situación 12B: Crítica directa (mandato) en situación de cero confianza.**

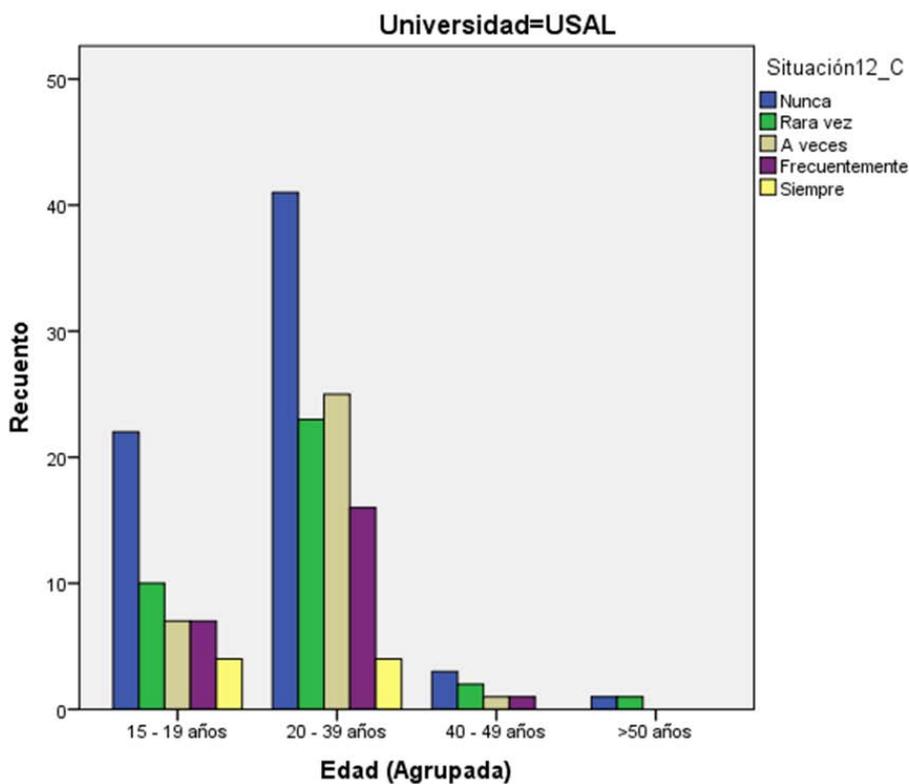
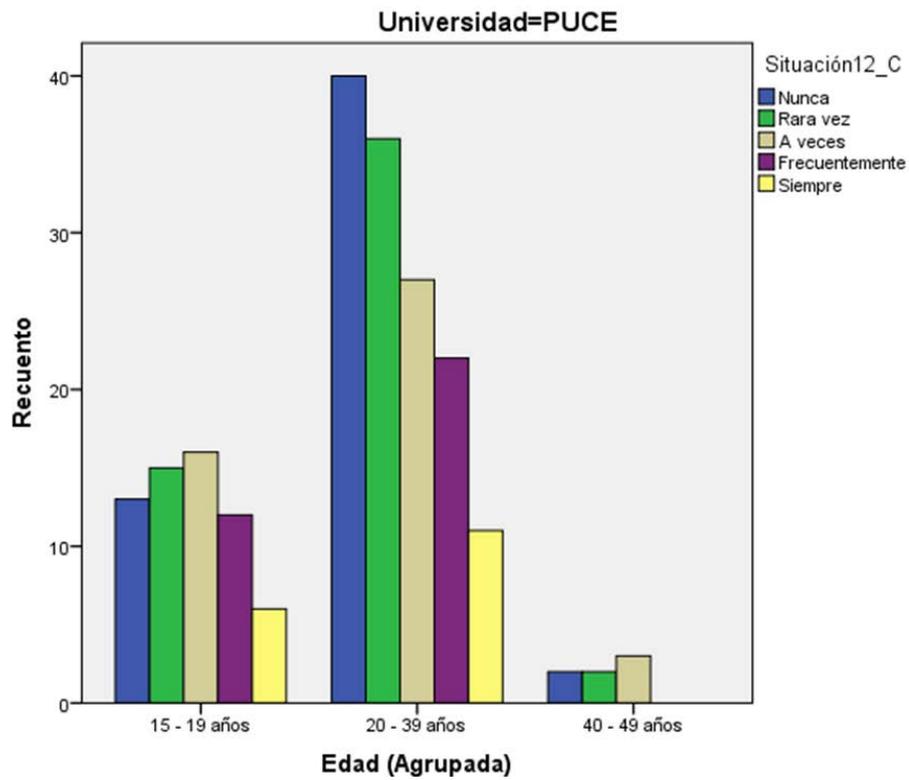




Si bien 11B luce más como un mandato que como una crítica, podríamos decir que, algunas veces, los mandatos son críticas soterradas, por ejemplo, si alguien está vestida de manera inapropiada para ir a una fiesta, los amigos, o familiares, podrían decirle “busca otro traje en tu armario”, “veamos si tienes algo menos serio”, etc.

En este caso, con bastante diferencia sobre la segunda preferencia, nadie ni en Quito ni en Salamanca optaría por este tipo de crítica.

**Situación 12C: Crítica indirecta y atenuada (sugerencia) en situación de poca confianza.**

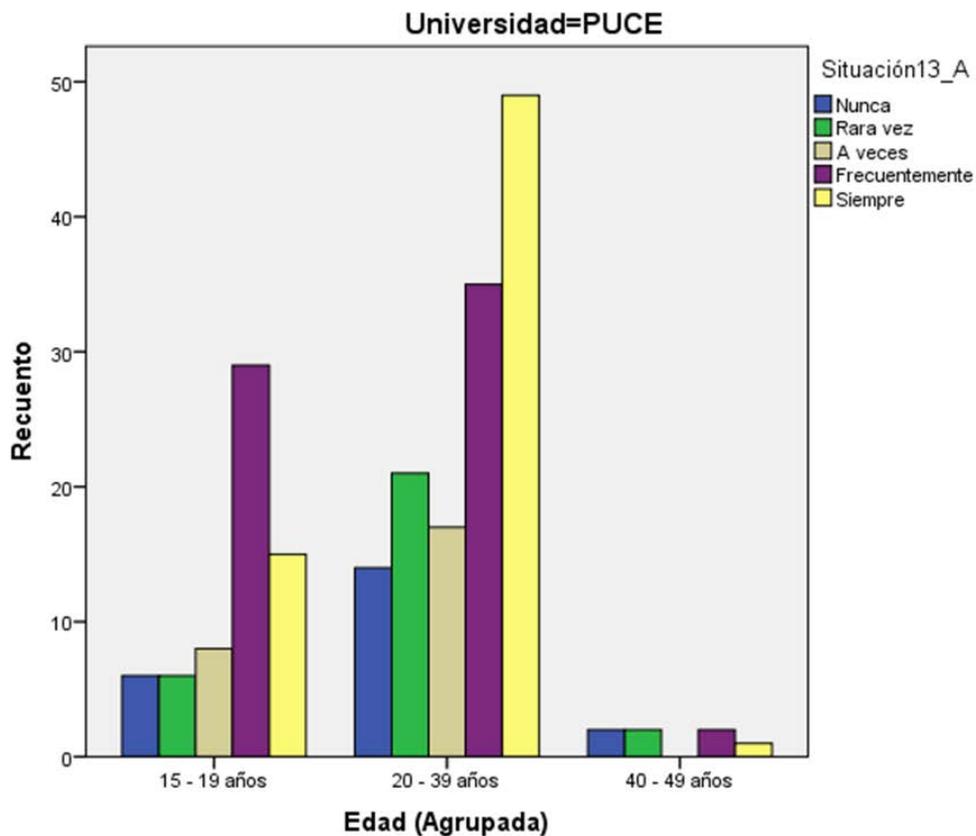


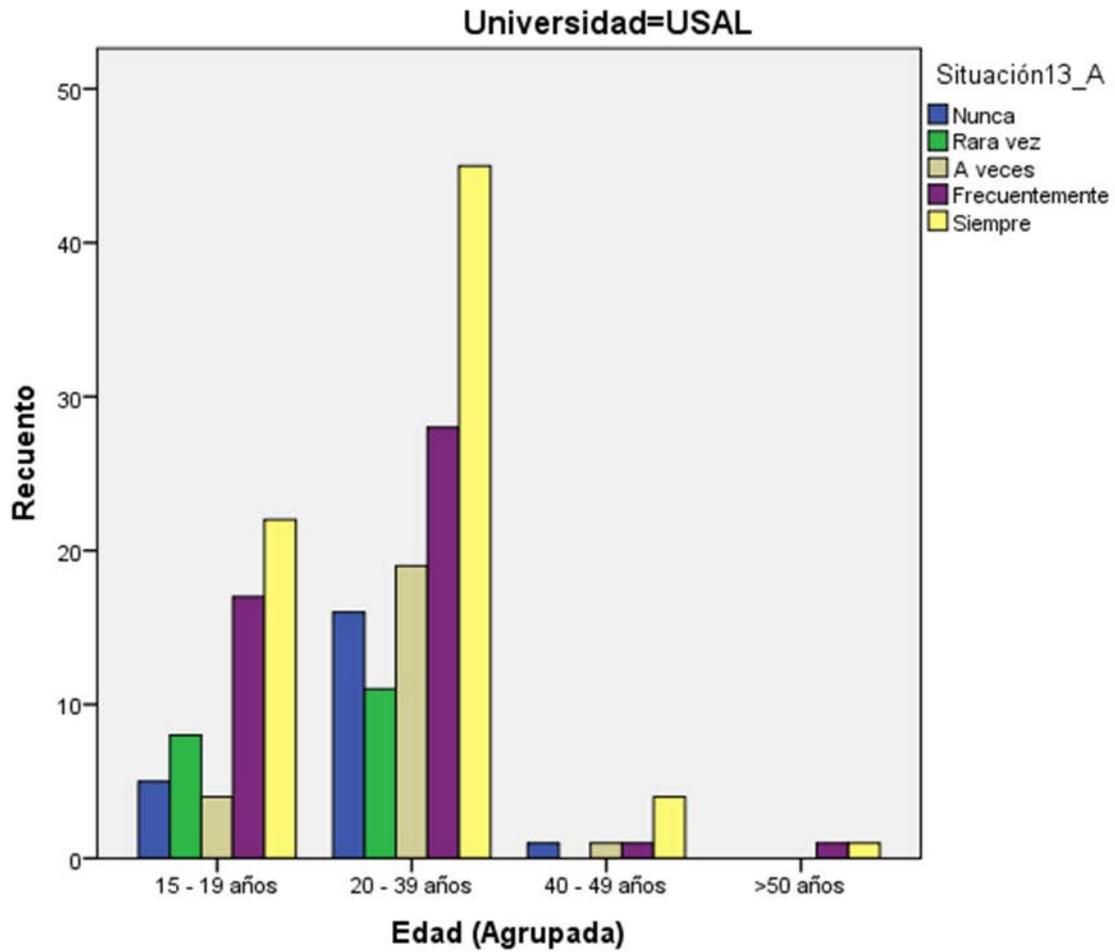
Al igual que en **a** y en **b**, nadie optaría por una crítica de este tipo a un desconocido. Sin embargo, en Quito, los más jóvenes lo harían **a veces**.

En resumen, para crítica directa agresiva, la frecuencia dominante en las personas de 20 – 39 años es **nunca**, con una única variación en la opción **b**, con frecuencia de **a veces**, para Quito. En cambio, las personas de 20 – 39 años usan **con mayor frecuencia** la estrategia indirecta atenuada, aunque **nunca** la emplearían en la situación 12. En Quito hay una pequeña variación en la situación 11, donde **a veces** se la emplearía.

### Respuestas al cumplido

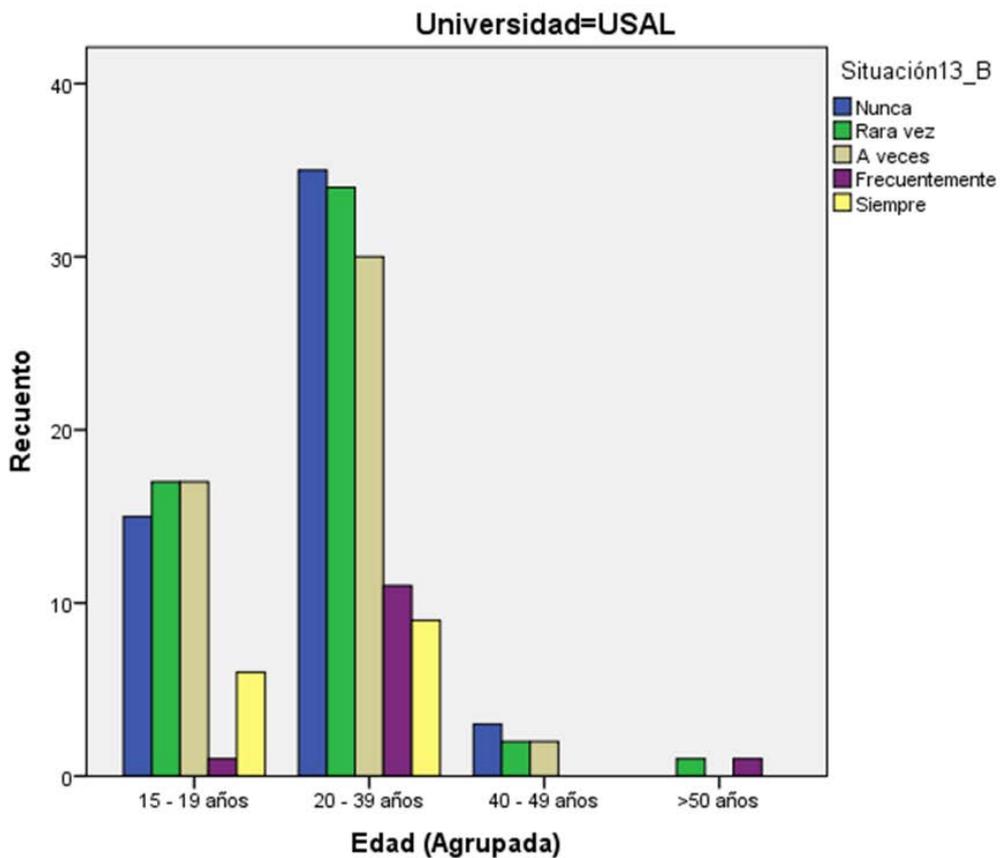
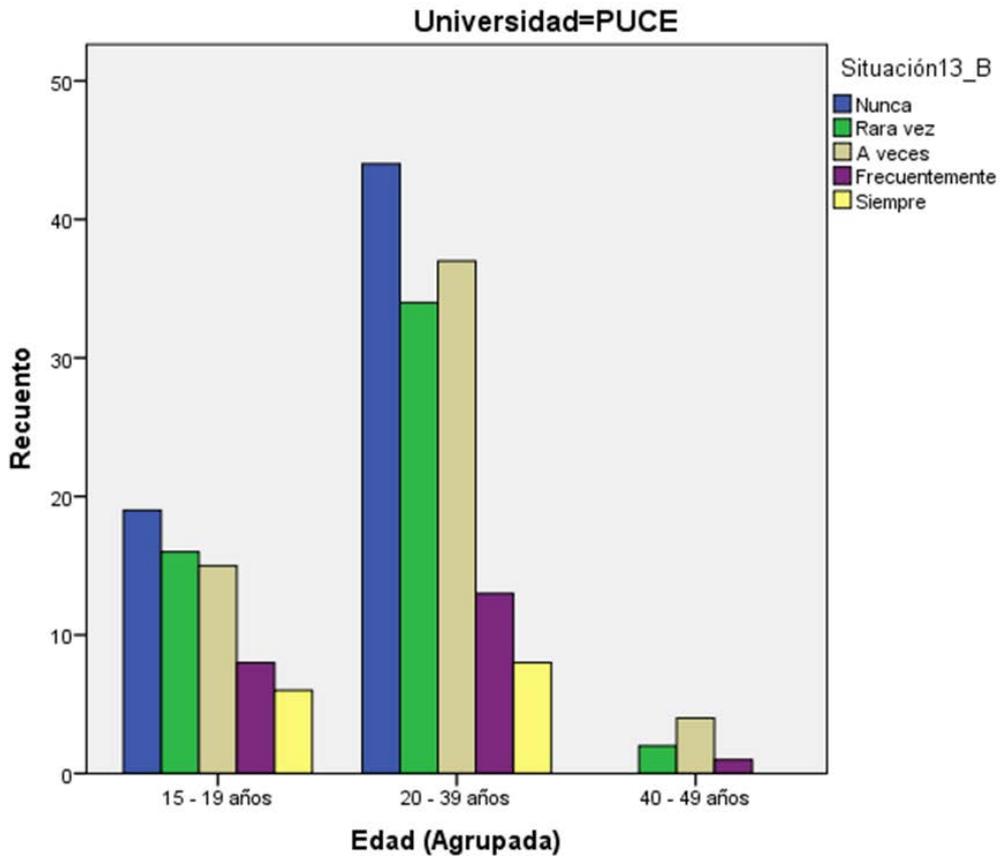
**Situación 13A: Respuestas al cumplido con agradecimiento en situación de cero confianza:**





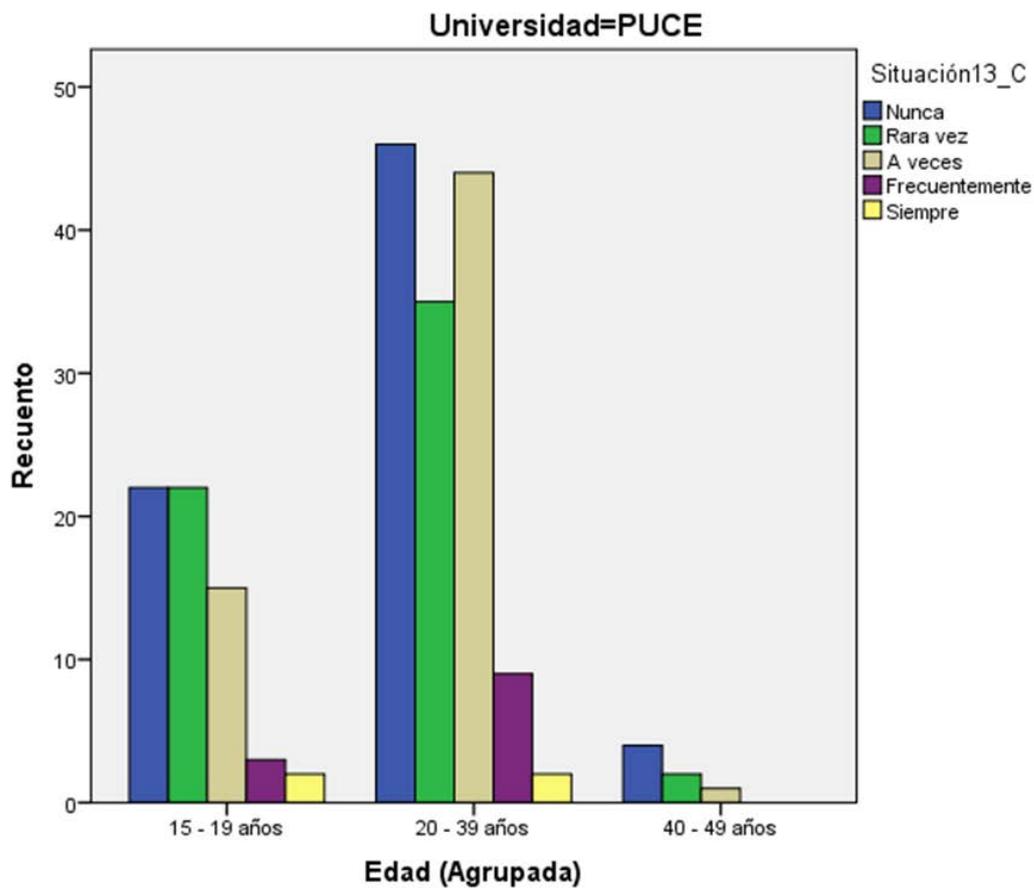
Una vez más, el grupo de 15 – 19 años en Quito, se distancian del resto. Mientras que los demás dicen que **siempre** usarían una estrategia como esta, ellos lo harían **frecuentemente**. Es difícil explicar por qué este grupo diverge de los otros.

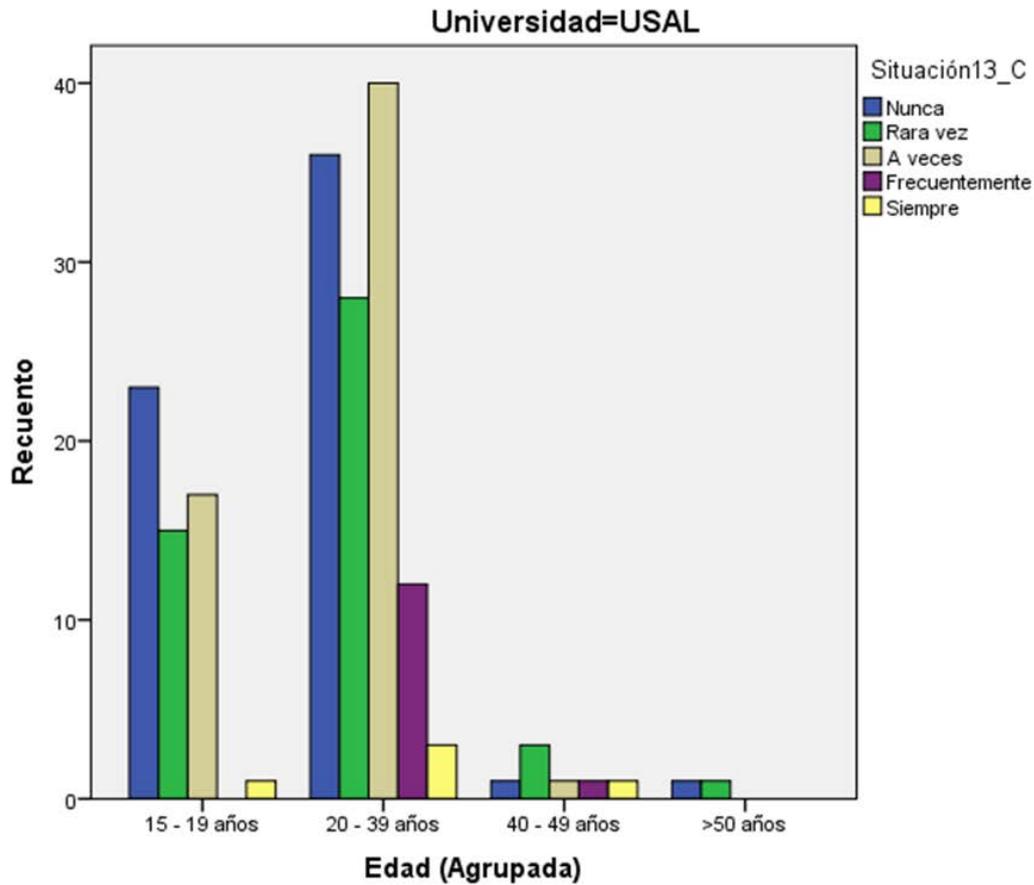
**Situación 13B: Ausencia de respuesta en situación de cero confianza:**



En esta ocasión, el grupo divergente es el de los más jóvenes en Salamanca. Mientras que los demás **nunca** optarían por esta estrategia, ellos lo harían **rara vez y a veces**.

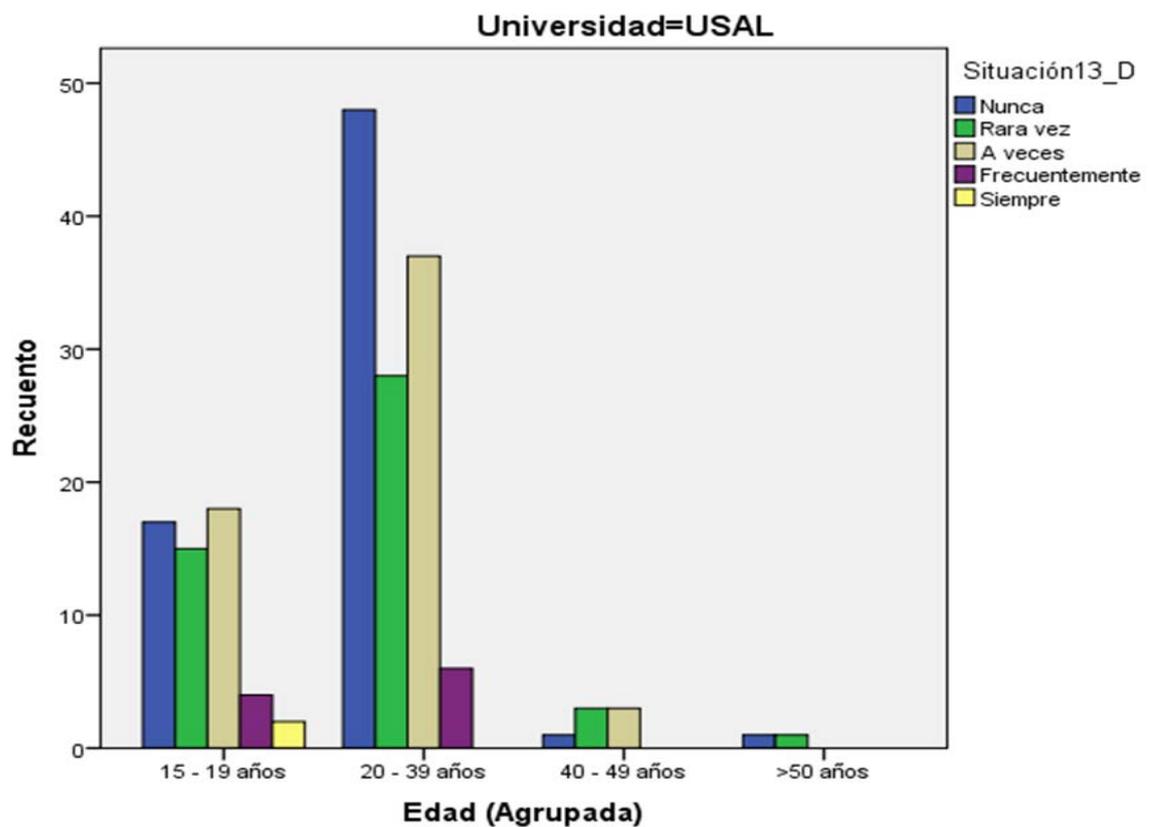
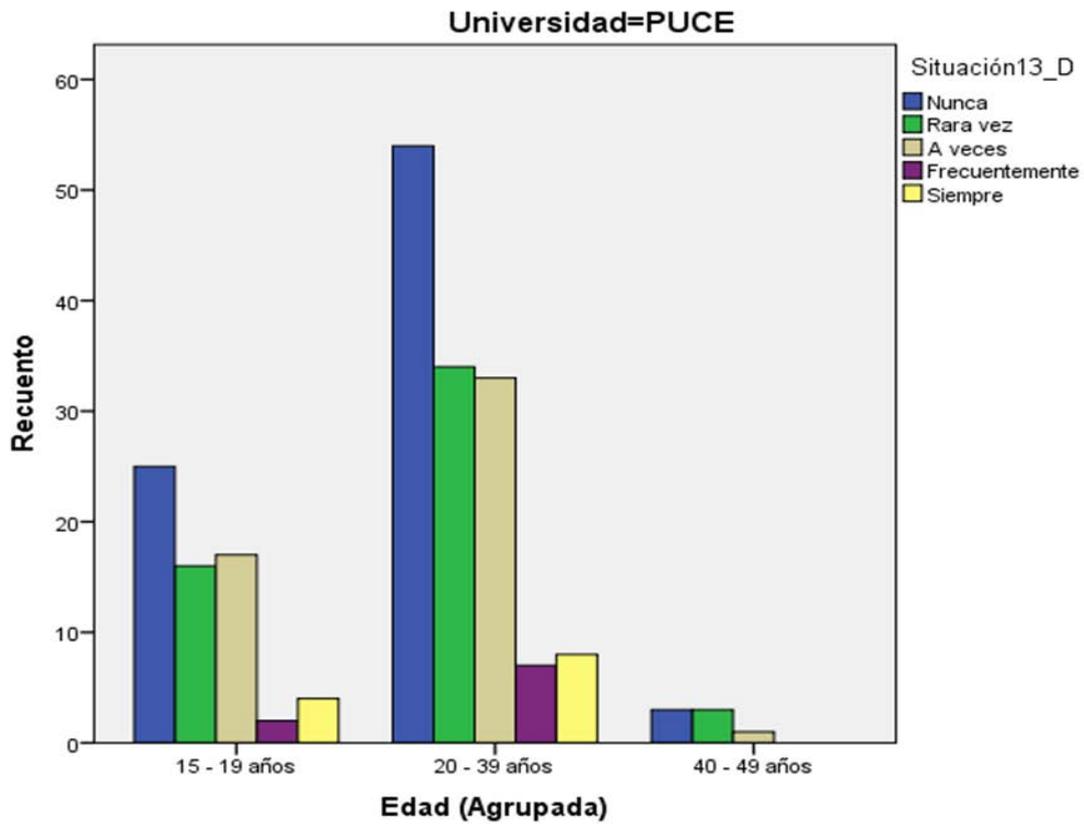
**Situación 13C: Agradecimiento y reforzamiento en situación de cero confianza:**





Las respuestas, en este caso, varían entre **nunca**, **rara vez** y **a veces**. En Quito, los más jóvenes expresan que **nunca** o **rara vez** optarían por esta estrategia. En cambio, en Salamanca, los del mismo grupo no lo harían **nunca**. Los del segundo grupo, varían muy poco también. En Quito, optan mayoritariamente por **nunca**, mientras que en Salamanca, lo harían **a veces**.

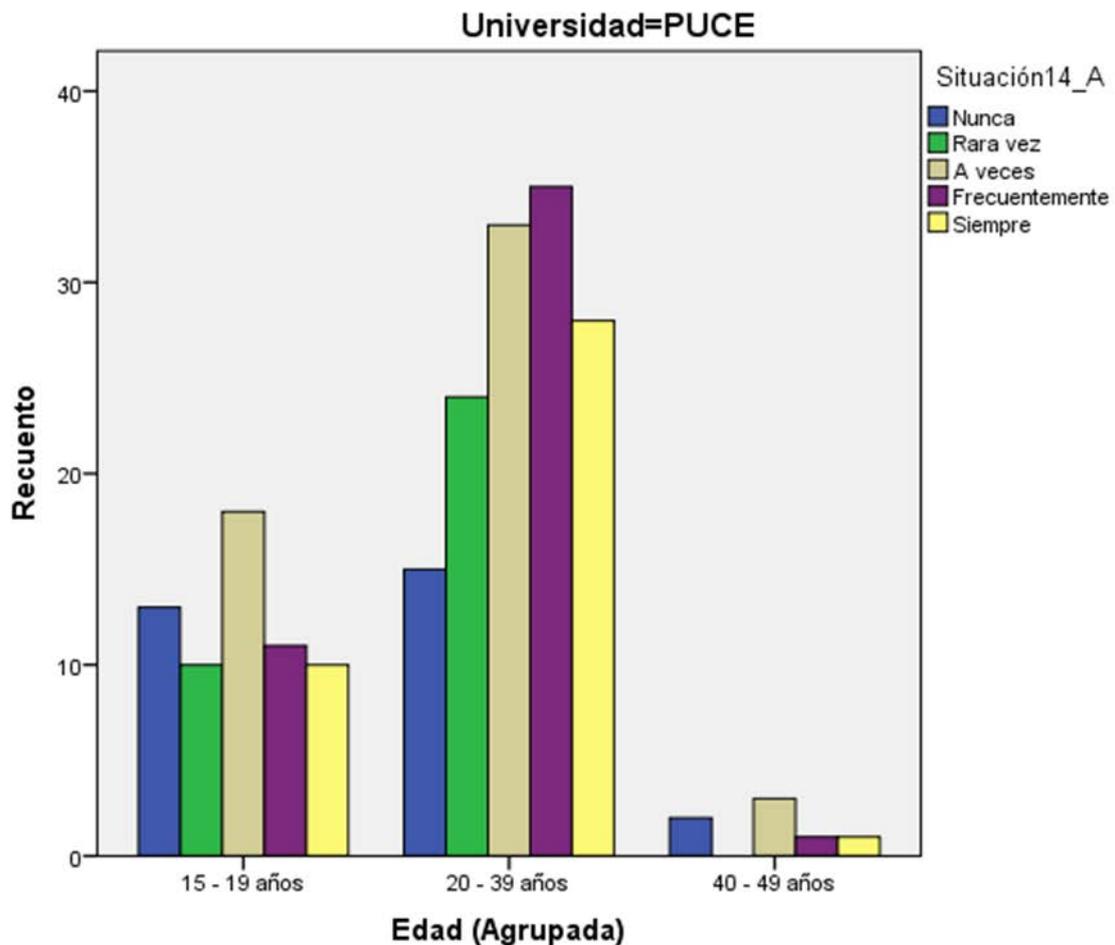
**Situación 13D: Agradecimiento y atenuación en situación de cero confianza:**

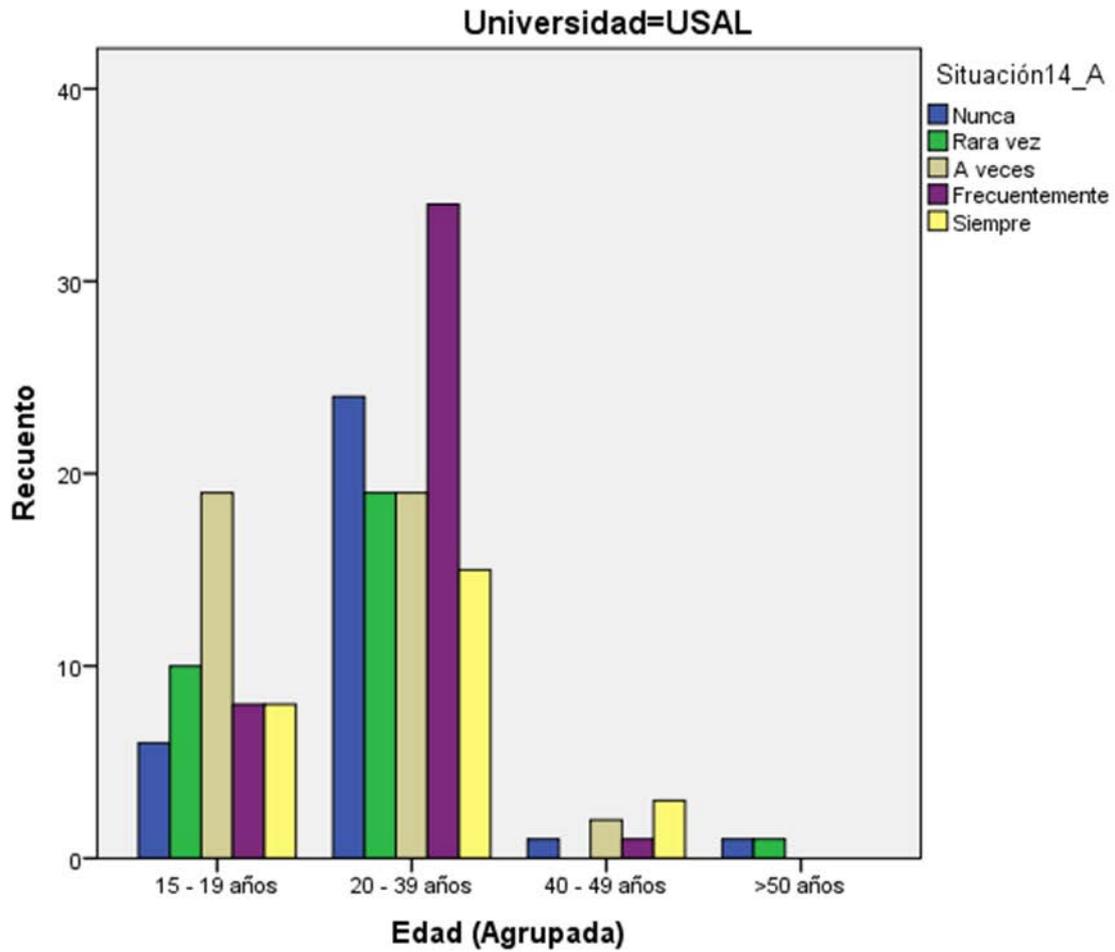


Como se puede observar, nuevamente, ninguno de los grupos usaría **nunca** una respuesta de este tipo. Este es un comportamiento inesperado, pues siempre se ha pensado que los andinos son dados a atenuar los cumplidos. Para mayor sorpresa, vemos que el grupo más joven de Salamanca lo usaría **a veces**.

En resumen, podemos decir que en cuanto a la respuesta al cumplido cuando no hay confianza, todas las personas de 20 – 39 años siempre escogerían la opción **a: sonreír y decir gracias**, mientras que **nunca** optarían por el resto.

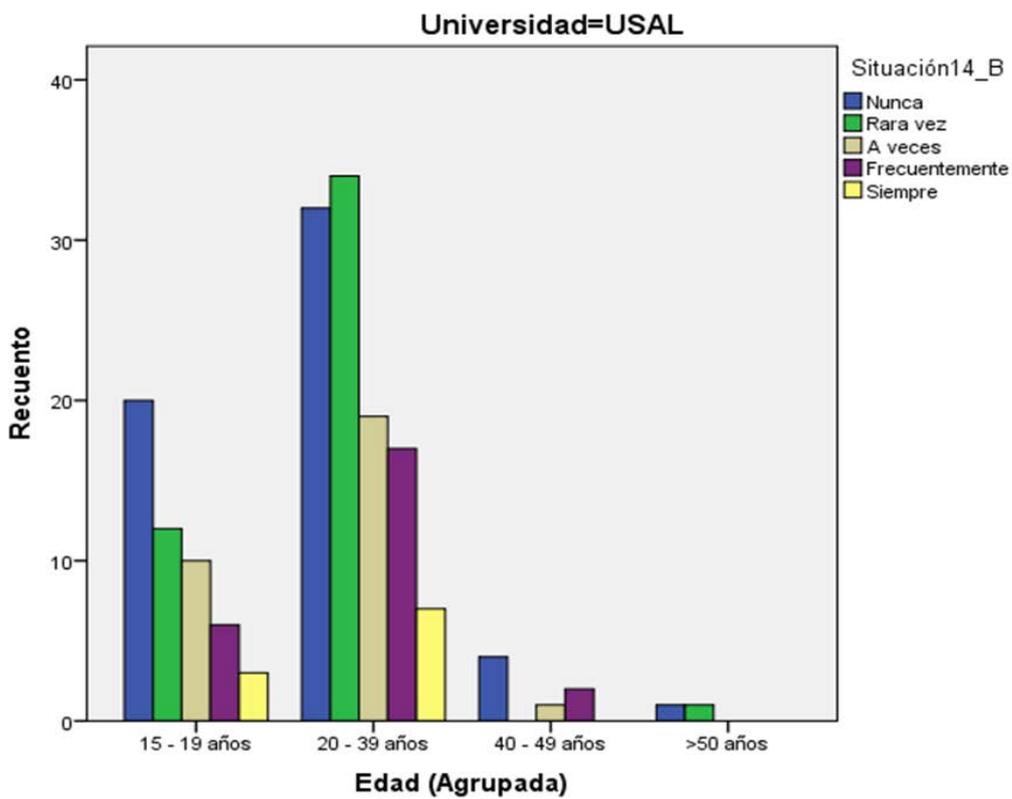
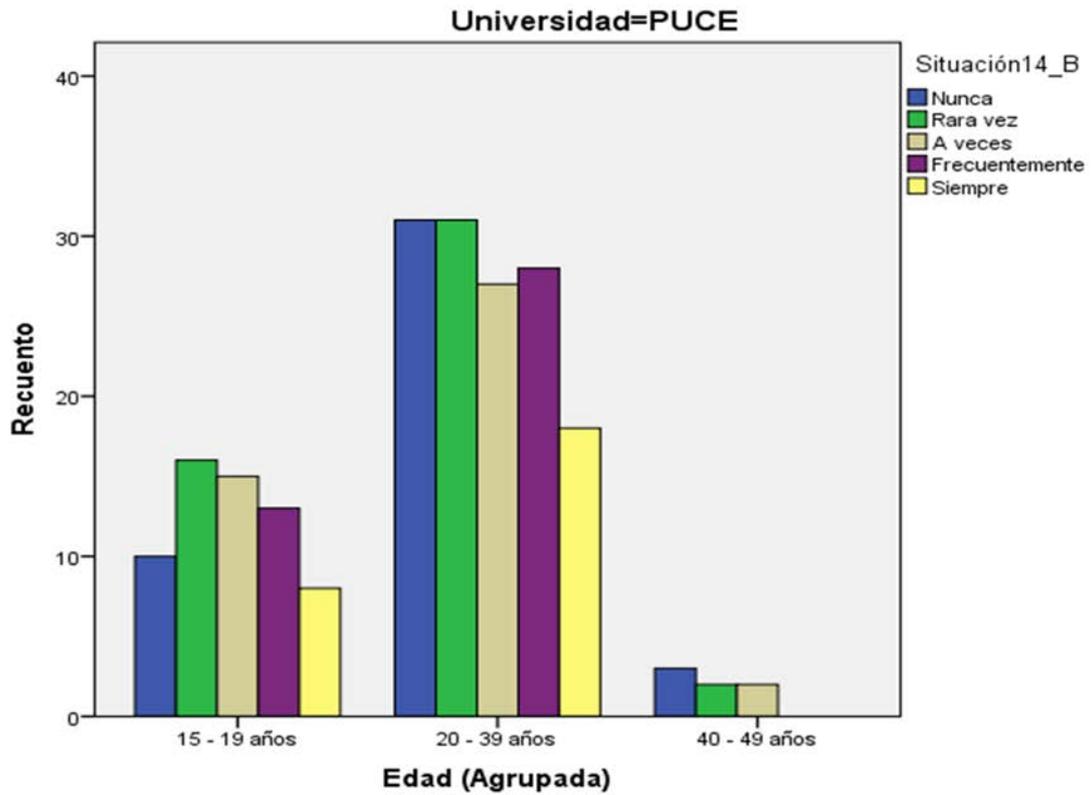
**Situación 14 A: Agradecimiento y explicación en situación de poca confianza:**





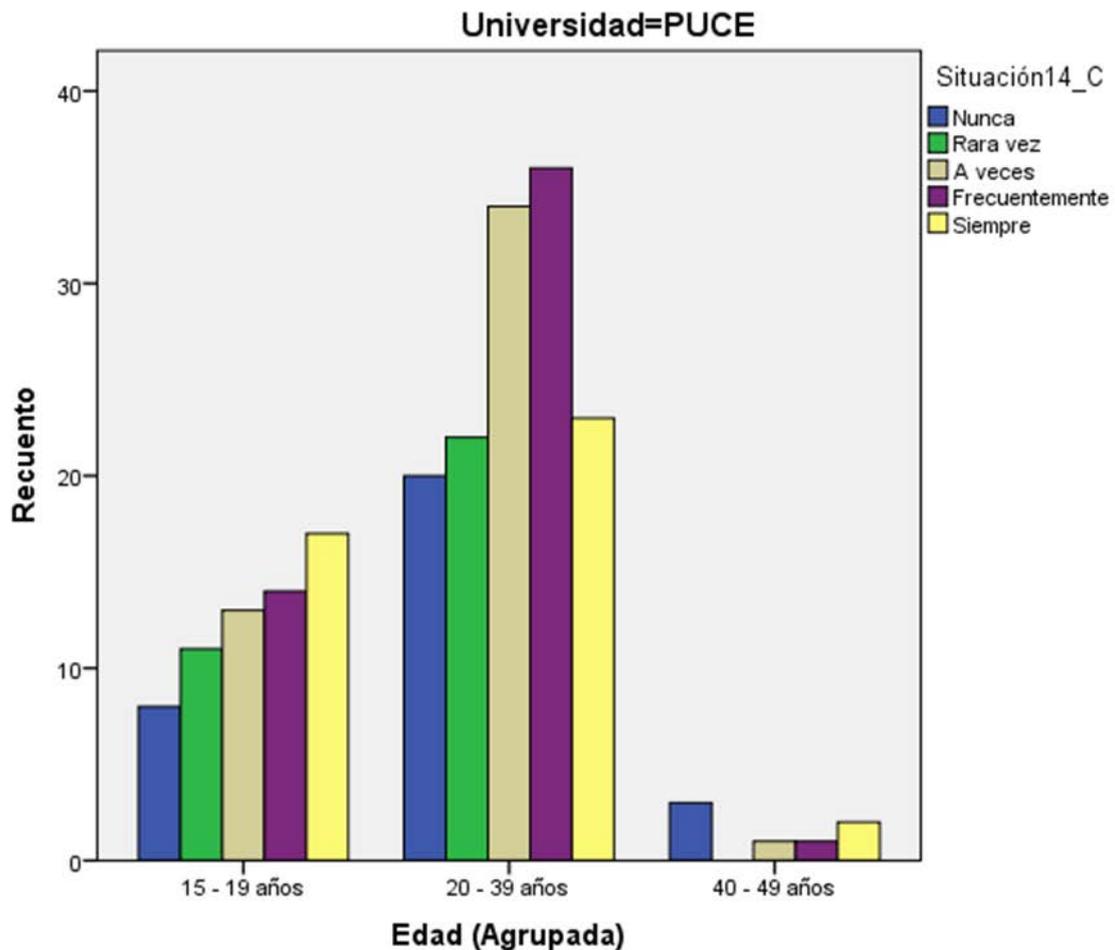
En lo que respecta a esta situación, el comportamiento de los más jóvenes en las dos ciudades es idéntico. Ellos se decantarían por la esta respuesta **a veces**. Mientras que los del segundo grupo, en Quito y Salamanca, lo harían **frecuentemente**.

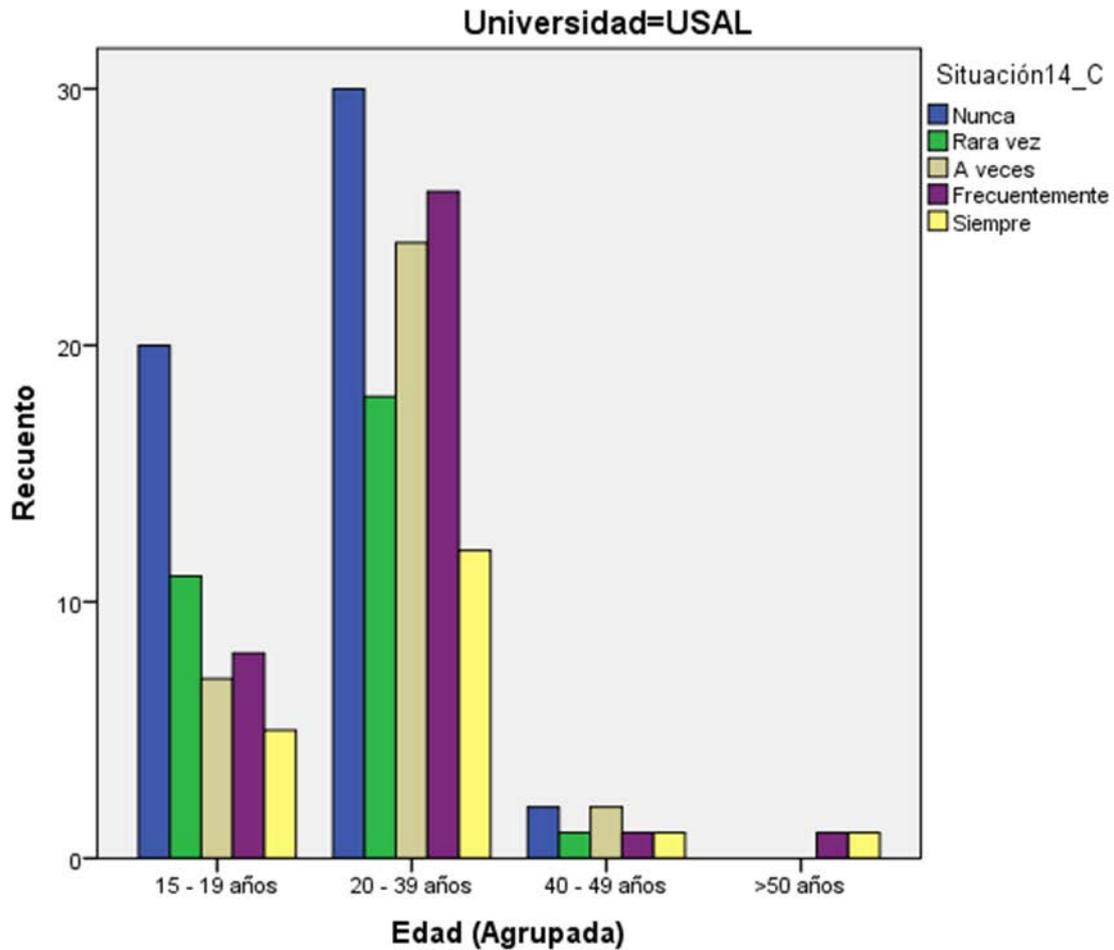
**Situación 14 B: Agradecimiento y atenuación en situación de poca confianza:**



No obstante, en lo que tiene que ver con la atenuación como respuesta al cumplido, en una situación de poca confianza, podemos ver que los comportamientos son cercanos pero no idénticos. En el caso de Quito, los más jóvenes usarían esta estrategia **rara vez**, mientras que los del segundo grupo no lo harían **nunca**, o lo harían **rara vez**, por igual. En cambio, en Salamanca, los más jóvenes no lo harían **nunca**, y los del segundo grupo lo harían **rara vez**.

**Situación 14 C: Agradecimiento y reforzamiento en situación de poca confianza:**

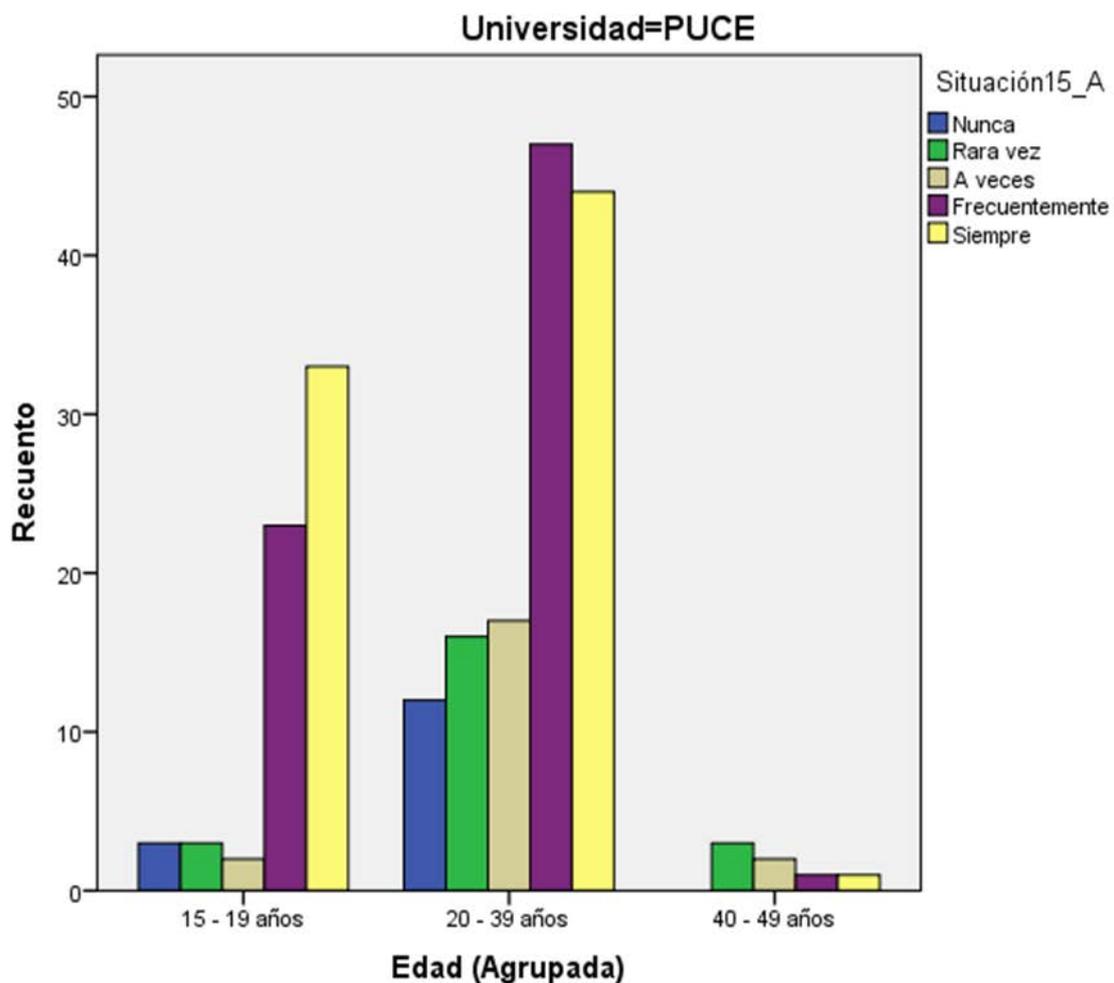


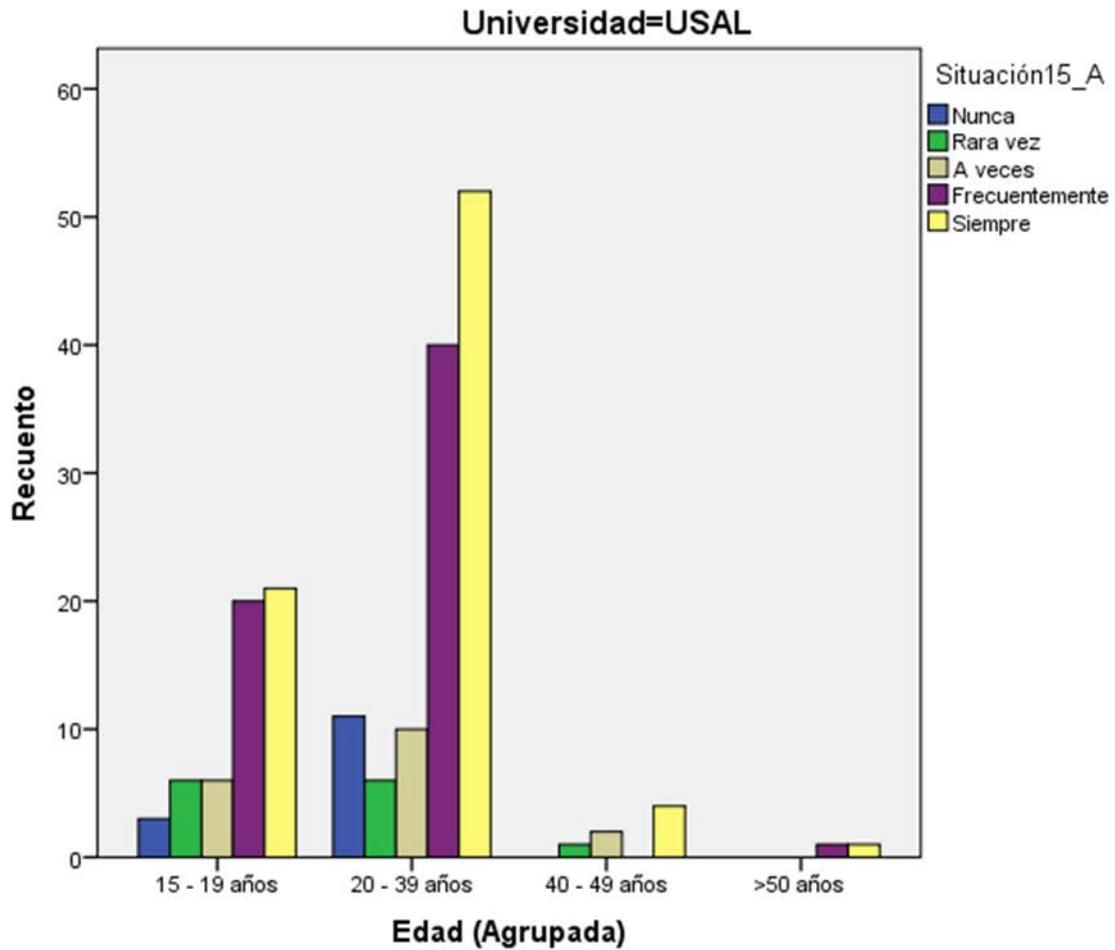


Para esta estrategia, los comportamientos son iguales en Salamanca: ambos grupos han optado por **nunca**. Sin embargo en Quito, los más jóvenes lo harían **siempre**, y los del segundo grupo, **frecuentemente** y **a veces**. La idea de reforzar un cumplido, algunas veces se lo ha visto como petulancia, pero esto tendría que ver más con cumplidos al aspecto físico o al intelectual, no así a la vestimenta o a otros aspectos, como halagar a nuestras mascotas o a nuestra casa, por ejemplo. En todo caso, de mi experiencia en ambas ciudades, he podido ver que los quiteños son mucho más dados a hacer cumplidos que los salmantinos o cántabros, lugares donde he vivido.

En resumen, en cuanto a la respuesta al cumplido cuando hay poca confianza, todas las personas de 20 – 39 años escogerían con mayor frecuencia la opción **a** (agradecimiento + explicación, y rara vez la opción **b** (agradecimiento + atenuación). (Aunque también, en Quito nunca se la escogería). Se observa un contraste en la opción **c**, que **nunca** la emplearían en España, mientras que en Quito se utilizaría **frecuentemente**.

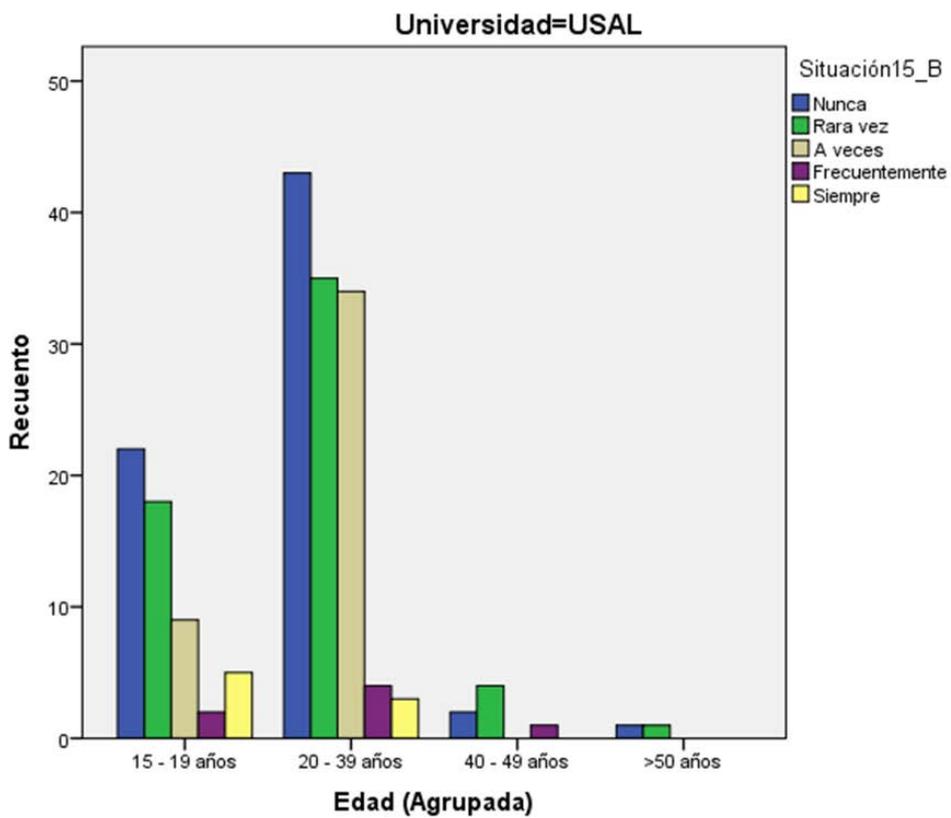
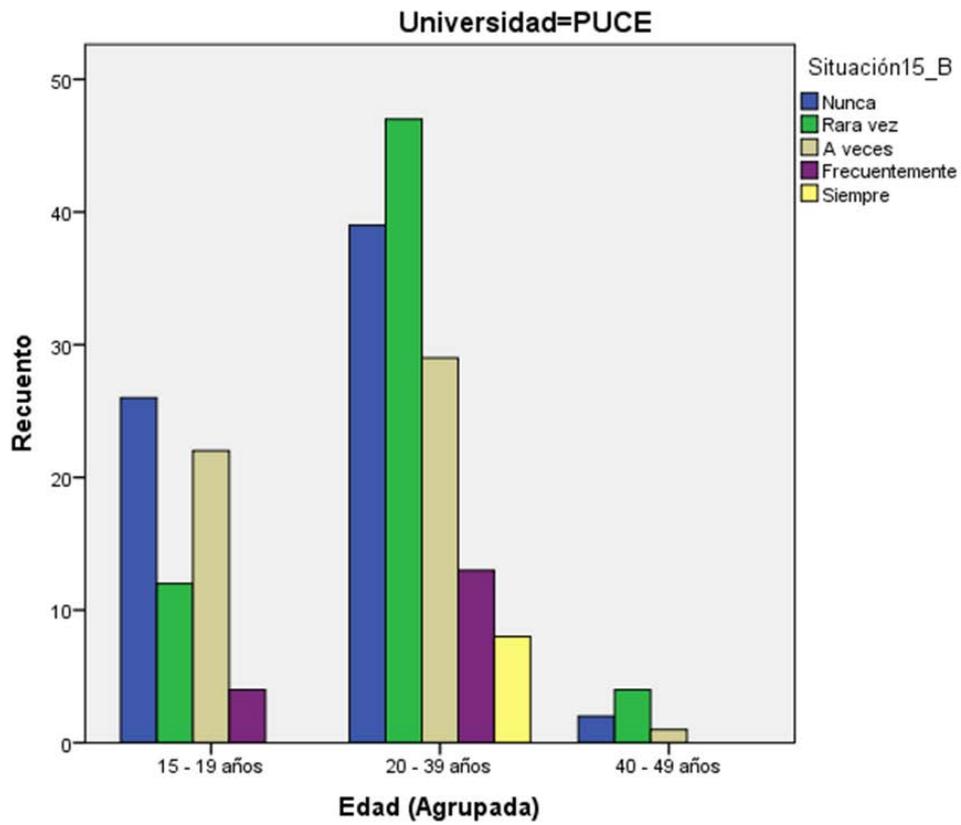
**Situación 15 A: Solo agradecimiento en situación de poca confianza:**





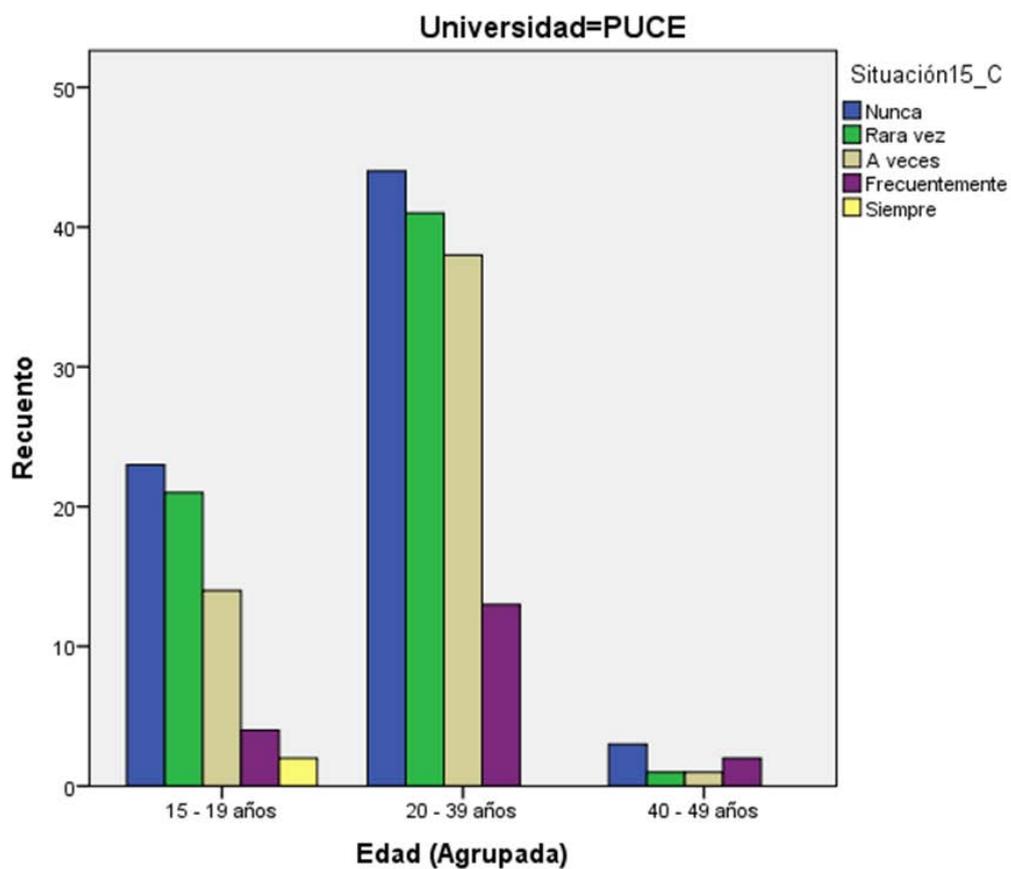
El agradecimiento puro, sin explicación, ni atenuación, ni reforzamiento, sería usado **siempre** y **frecuentemente** en ambas ciudades y por ambos grupos de edad. Todos, excepto los del segundo grupo en Quito, lo usarían **siempre**. Y estos, **frecuentemente**.

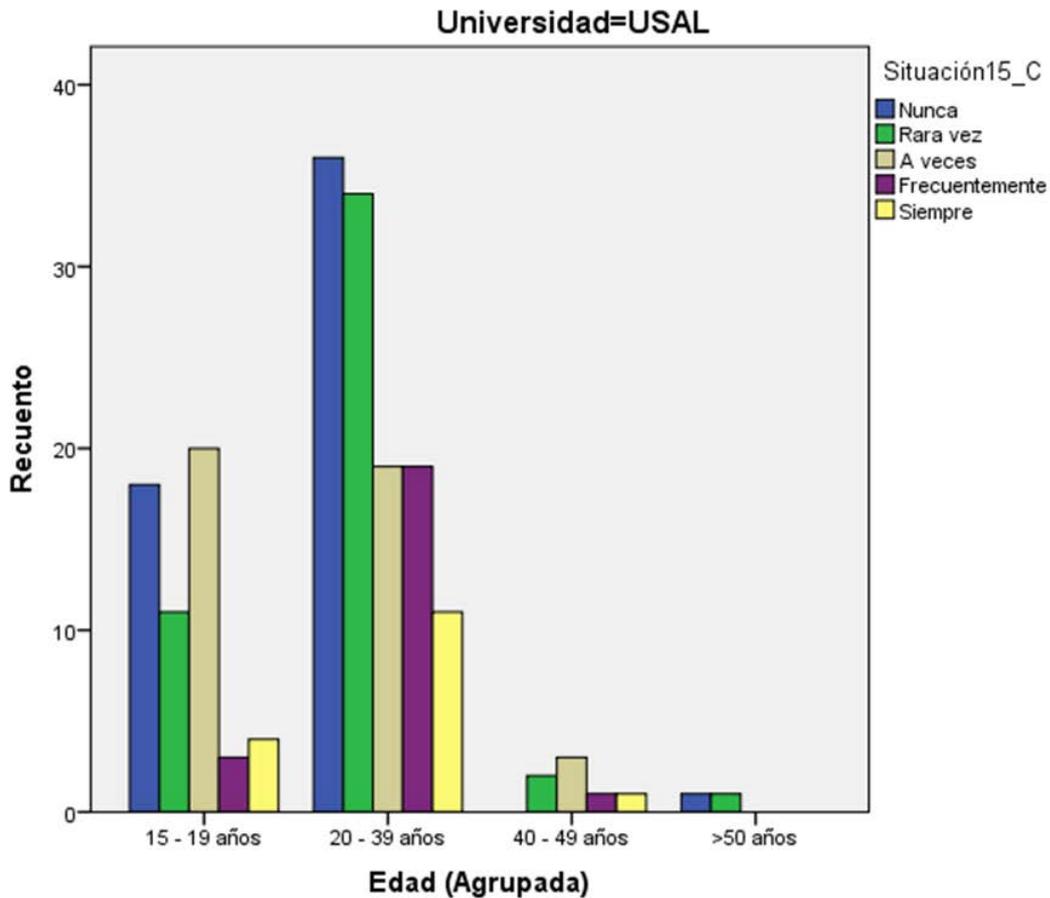
**Situación 15B: La explicación como respuesta al cumplido, en situación de mucha confianza:**



Todos, a excepción del segundo grupo, en Quito, se ha decantado por **nunca** en una respuesta de estas características. Los que no lo han hecho, tienen un comportamiento cercano, pues **rara vez** lo harían. Quizá el dar explicaciones sobre un trabajo académico podría considerarse como una respuesta vanidosa o arrogante.

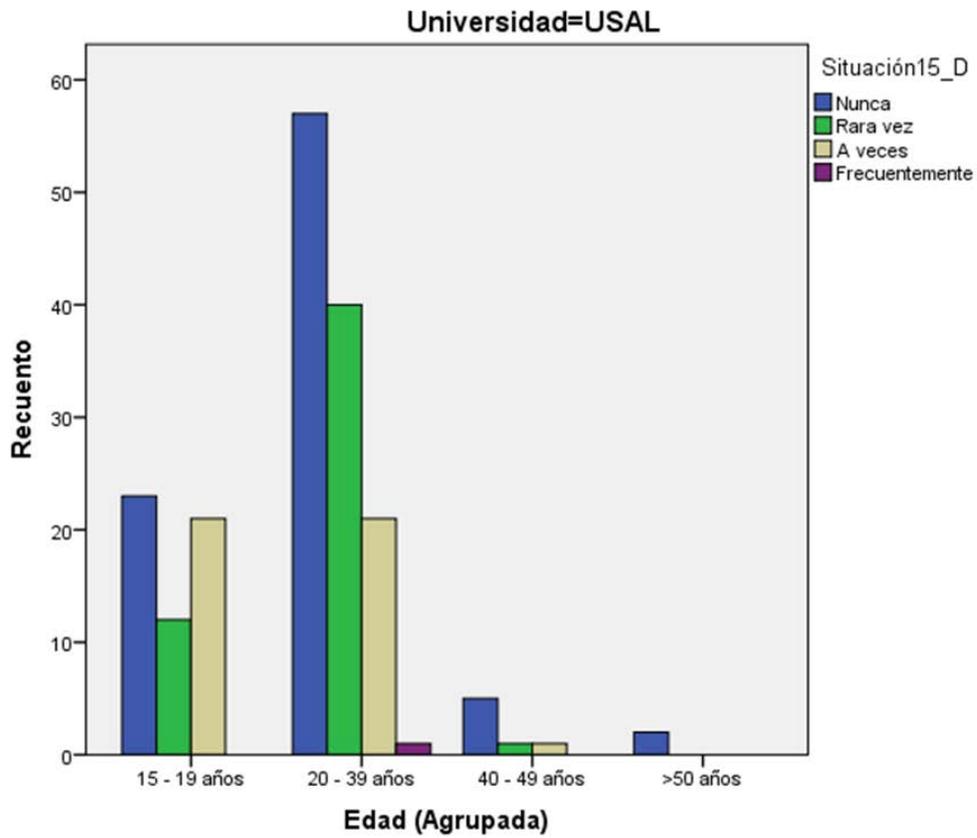
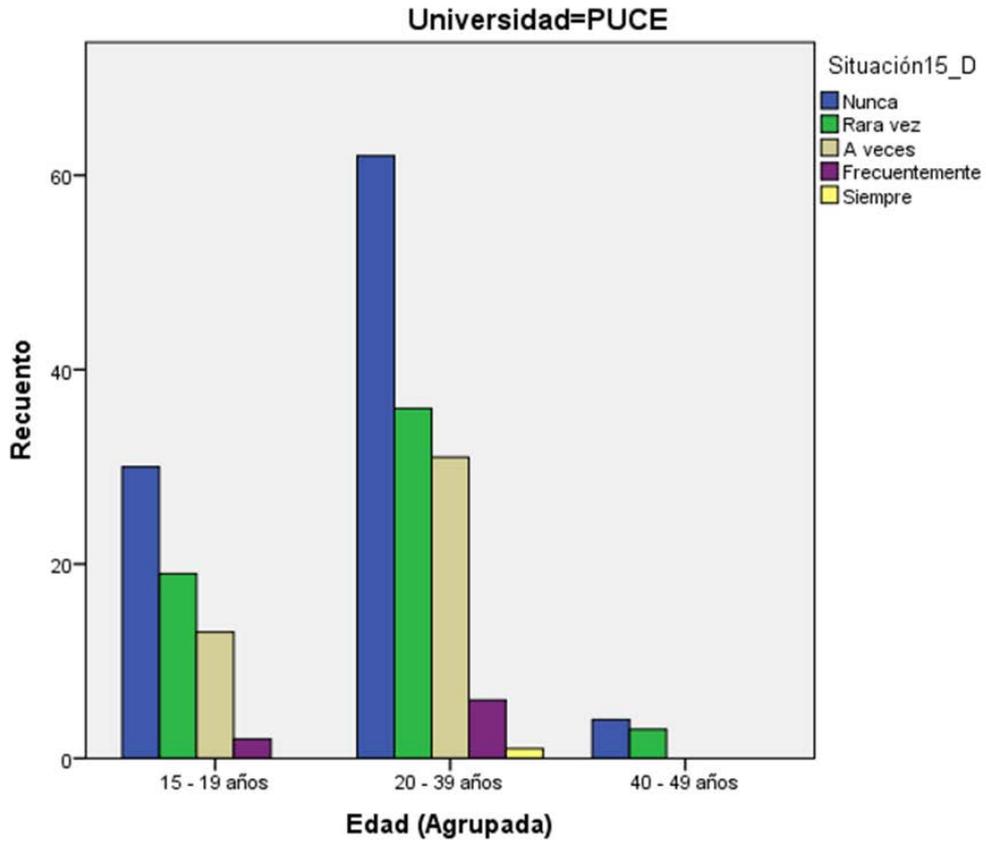
**Situación 15 C: Atenuación en situación de mucha confianza:**





Tres de cuatro, nunca atenuarían un cumplido académico. Si bien, en 15 B, vimos que no darían detalles de cómo han hecho una presentación, eso no significaría que le quitarían valor a un trabajo que, seguramente, habrá demandado esfuerzo. Los únicos que lo harían **a veces** serían los más jóvenes en Salamanca.

**Situación 15 D: Reforzamiento con petulancia en situación de mucha confianza:**

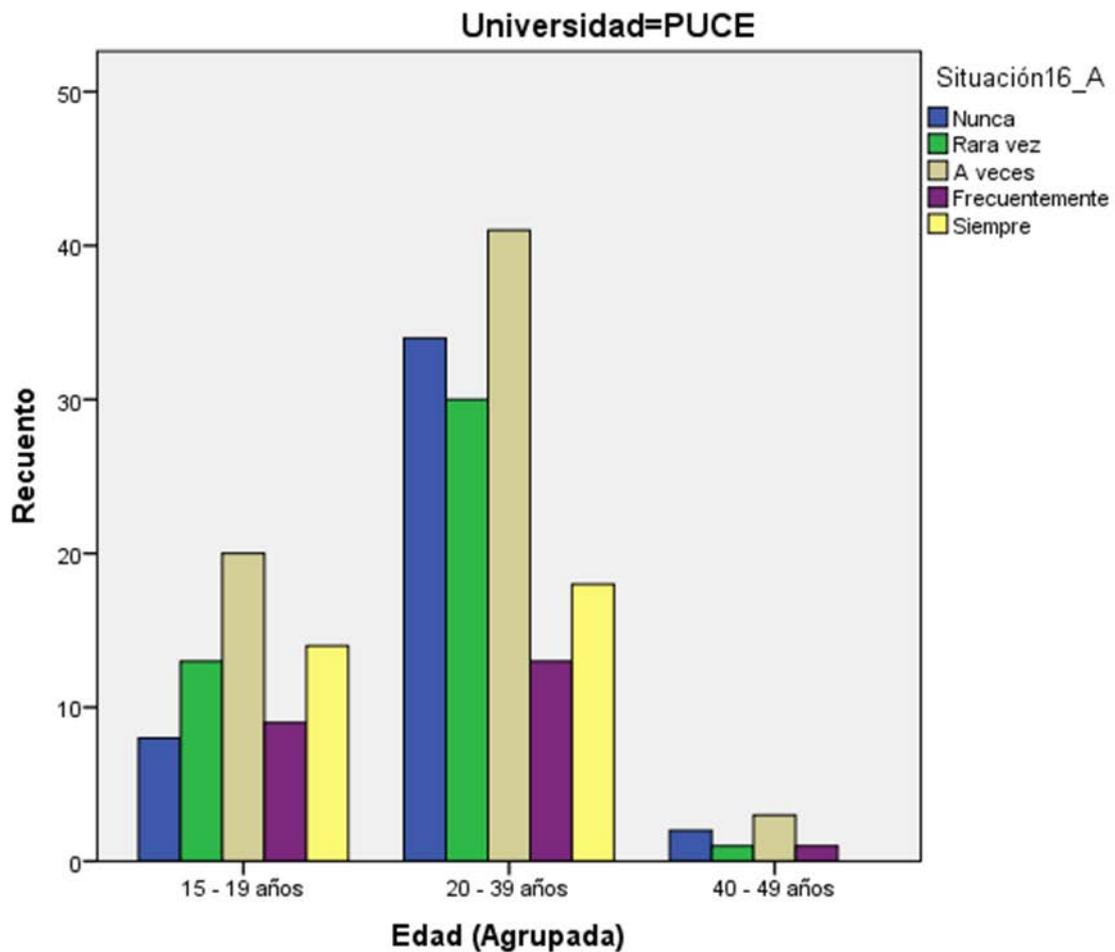


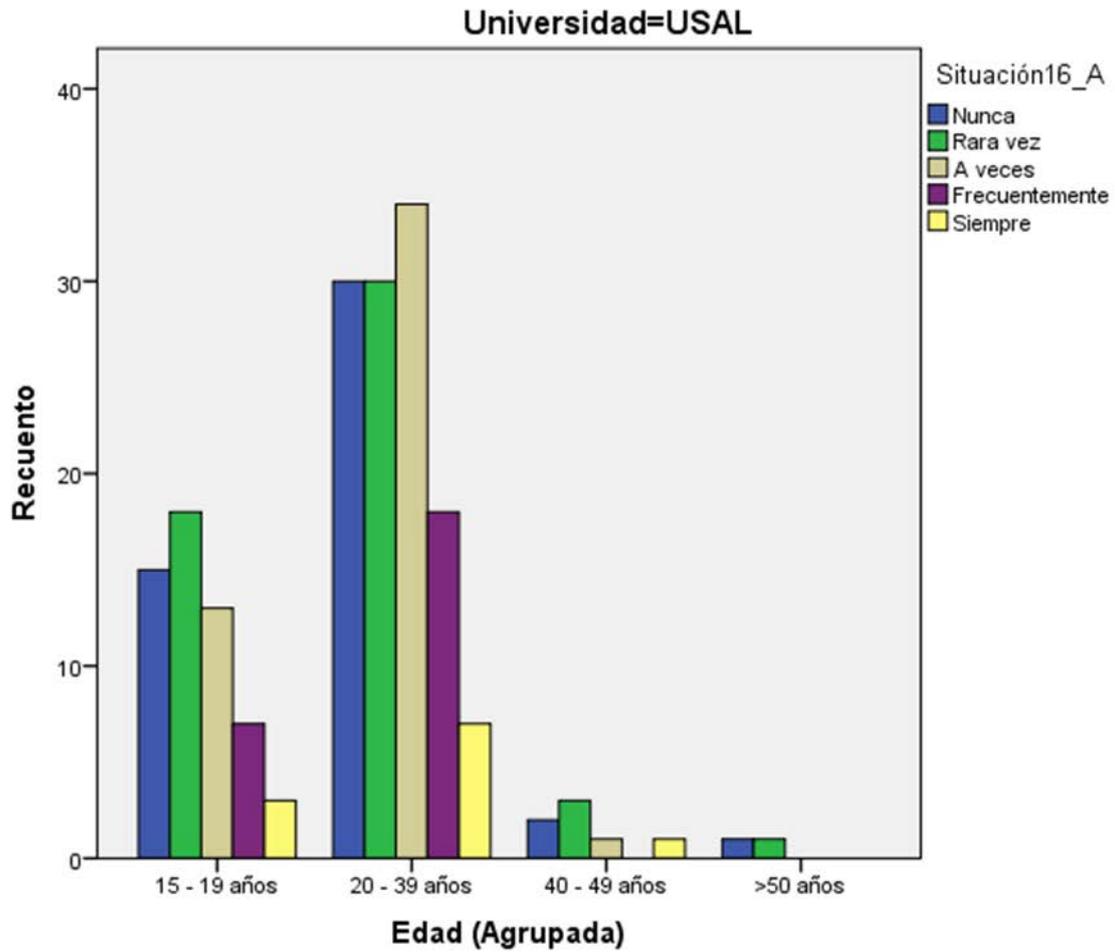
Nadie optaría nunca por una estrategia de este tipo. Al parecer, el jactarse de haber hecho bien un trabajo académico no estaría bien visto en ningún lugar.

En resumen, en cuanto a la respuesta al cumplido cuando hay mucha confianza, las personas de 20 – 39 años en Quito lo harían **frecuentemente**, mientras que en Salamanca lo harían **siempre**. En ambas ciudades, nunca se escogerían las demás opciones, con excepción de Quito, que rara vez elegiría la opción **b**.

### Disculpas

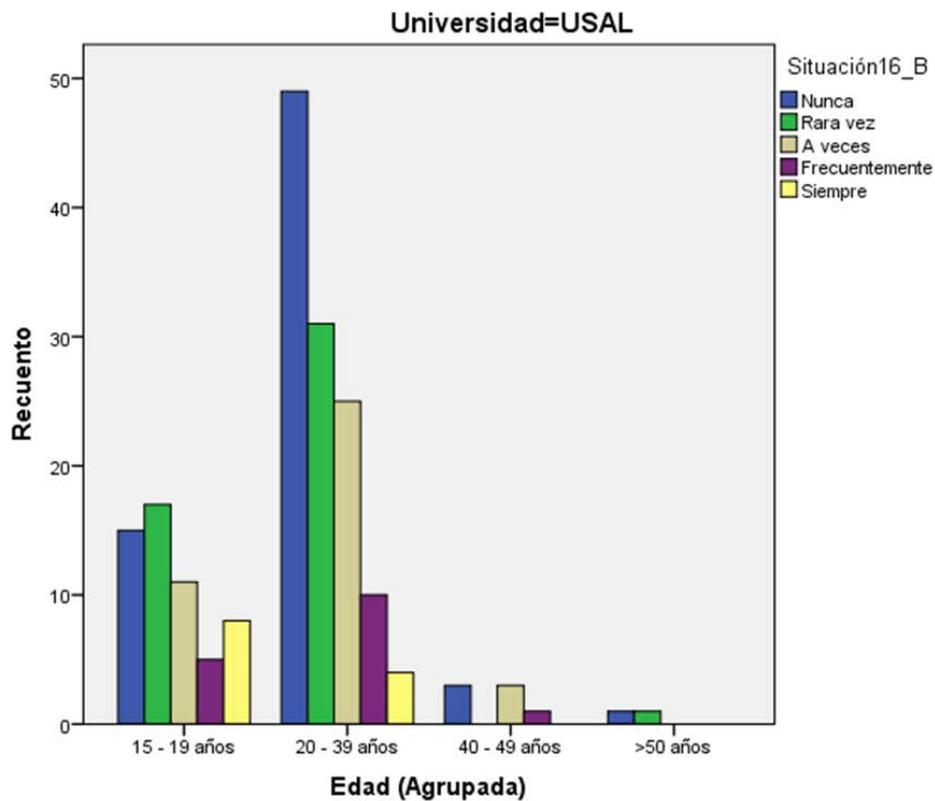
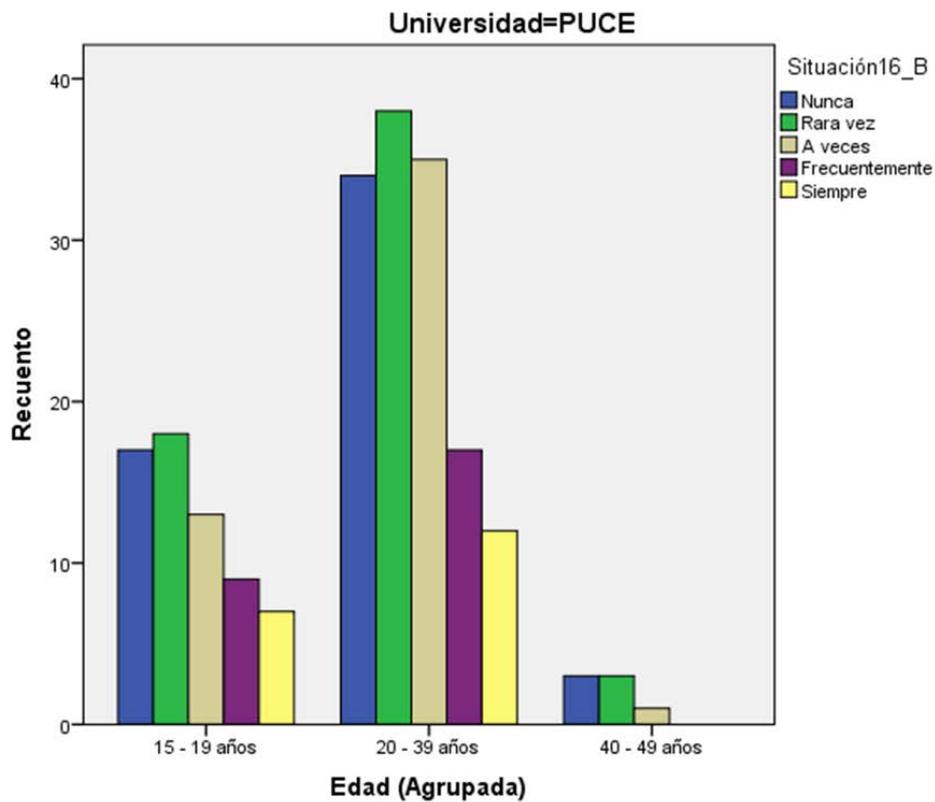
#### Situación 16A: Disculpas + explicación en situación de mucha confianza:





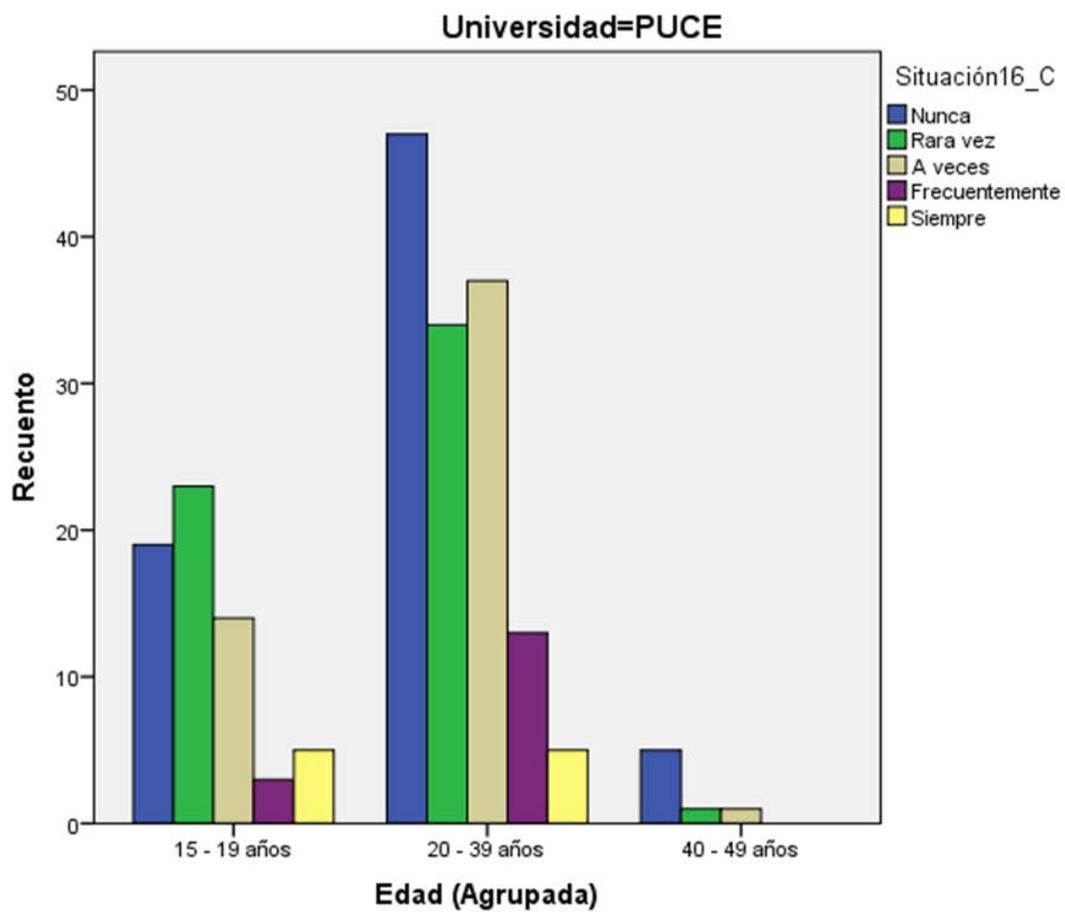
Para una disculpa de este tipo, la consabida disculpa + una mentira simple, todos se han decantado por **a veces**, excepto los más jóvenes en Salamanca, quienes lo harían **rara vez**.

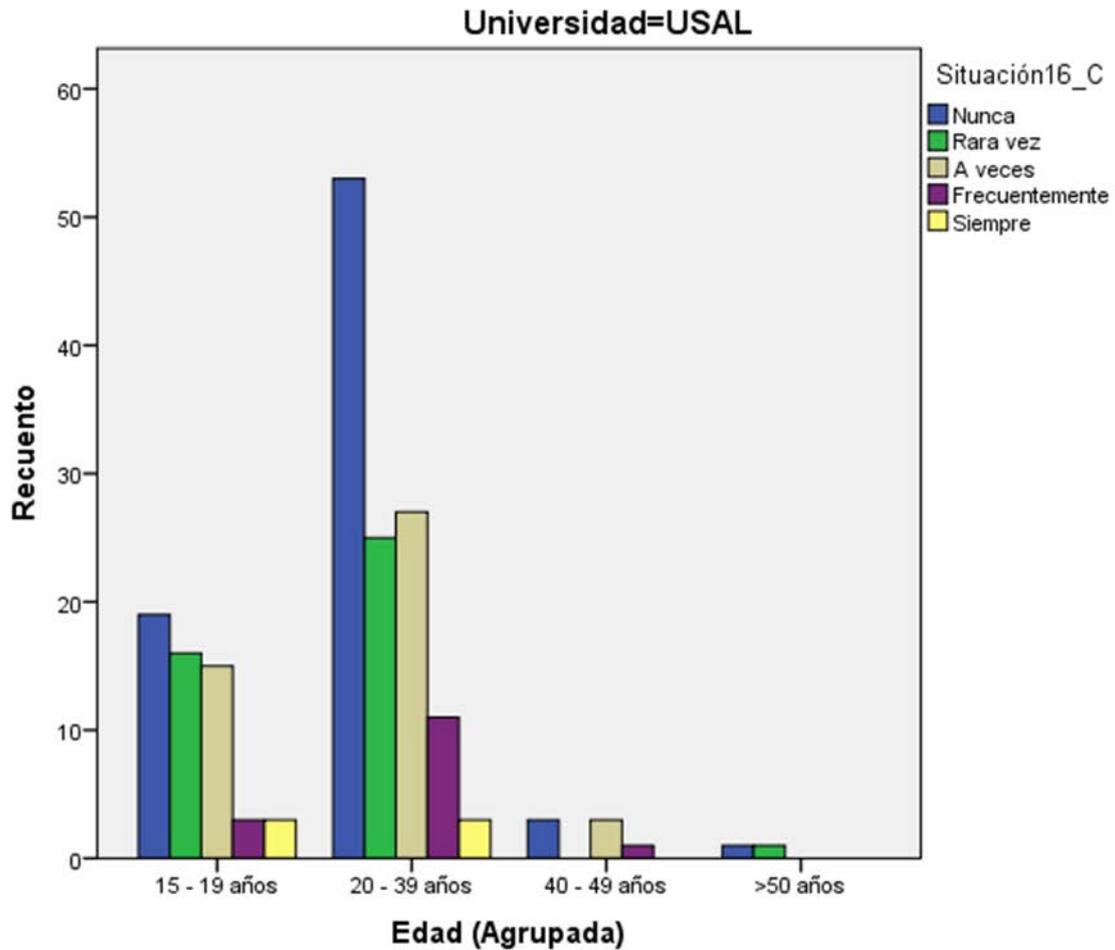
**Situación 16B: Disculpa implícita + atenuación de culpa en situación de mucha confianza:**



Aquí, en cambio, la estrategia consiste en emitir una mentira difícil de creer para atenuar la culpa. Todos, excepto el segundo grupo, en Salamanca (quienes **nunca** la usarían), se han decantado por **rara vez**. Cabe señalar que la segunda opción para los que escogieron **rara vez** es **nunca**. Y para los de Salamanca es **rara vez**.

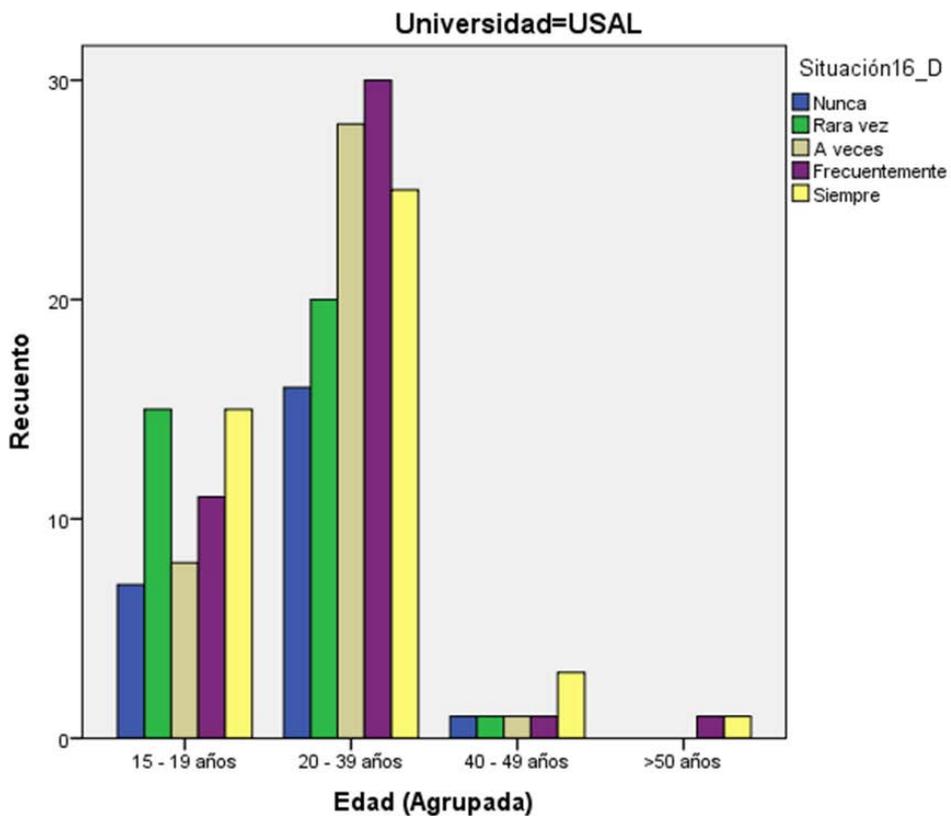
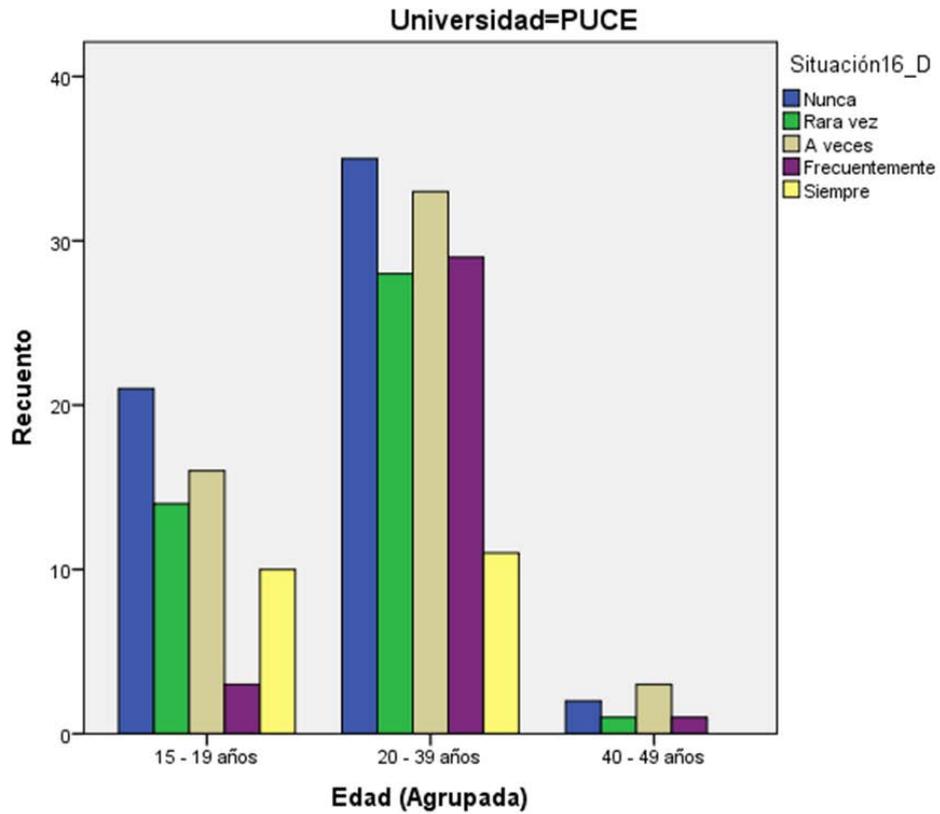
**Situación 16 C: Disculpa implícita + atenuante de emoción en situación de mucha confianza:**





Esta situación puede parecer igual a la anterior, pero no es así; las distingue un ingrediente más emotivo: *sabes que por nada del mundo...* No obstante, las respuestas son casi iguales a las de 16B. En Quito y Salamanca se han decantado por **nunca**, excepto los más jóvenes en Quito, que lo harían **rara vez**.

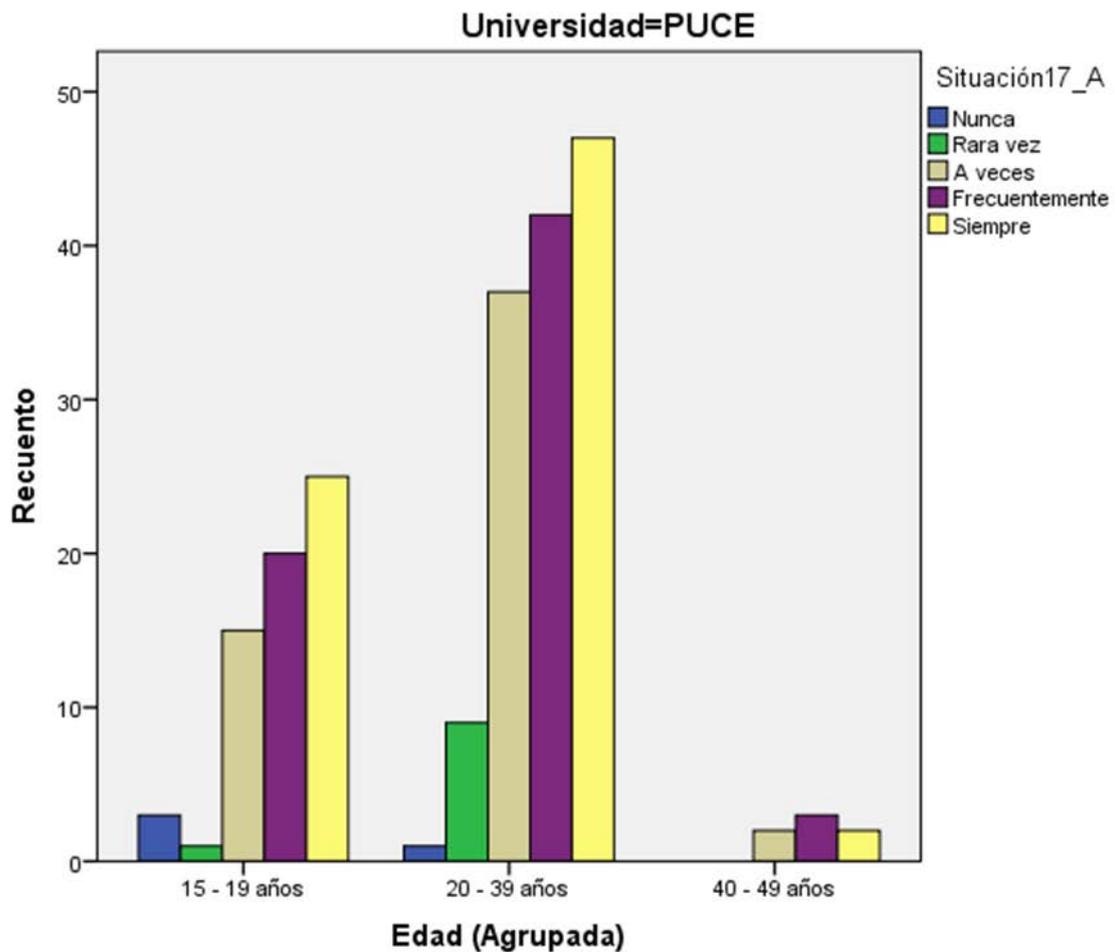
**Situación 16D: Disculpas + asunción de culpa en situación de mucha confianza.**

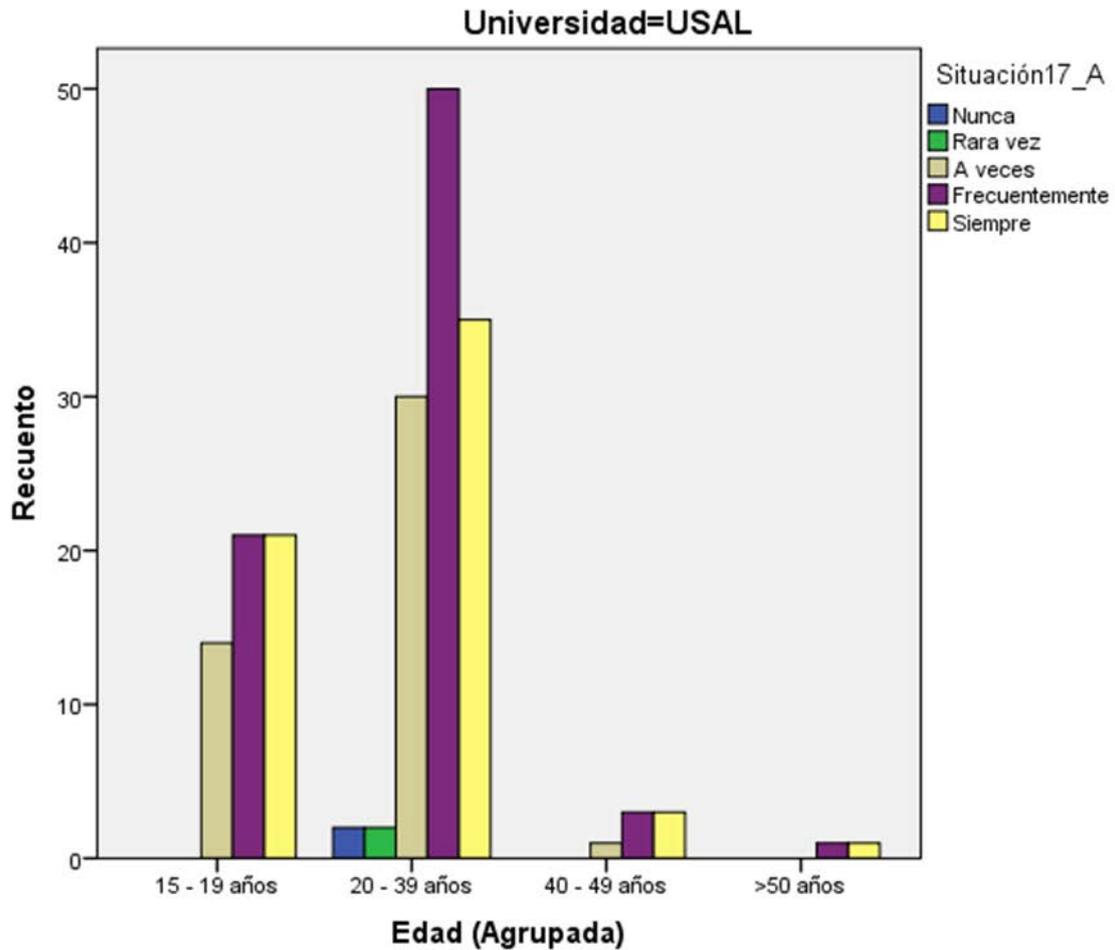


Lo que se evidencia en la negativa a usar esta estrategia, por parte de los quiteños, es que es preferible decir una mentira piadosa, opción **a**, a decir una verdad que nos deje mal.

En resumen, todas las personas de 20 – 39 años cuando hay mucha confianza, coinciden en **a veces** escoger la opción **a**, y **nunca** la opción **c**. En cambio, la opción **b**, en Quito se emplearía **rara vez**, mientras que **nunca** en Salamanca. La opción **d** se usaría **frecuentemente** en Salamanca, y **nunca** se emplearía en Quito.

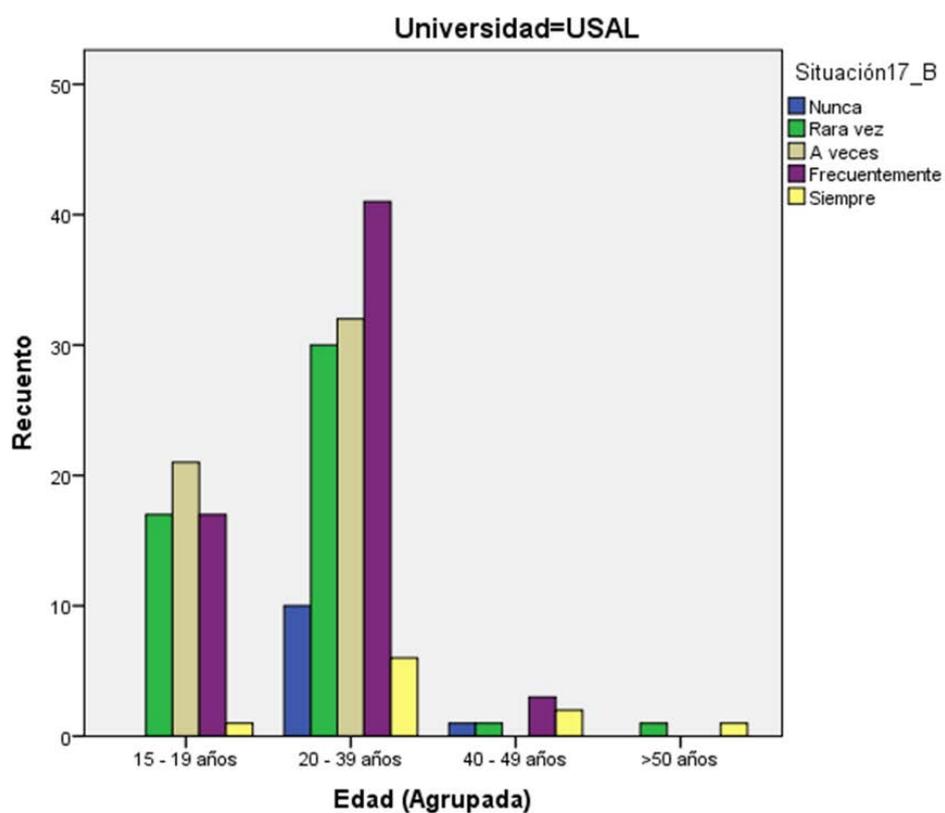
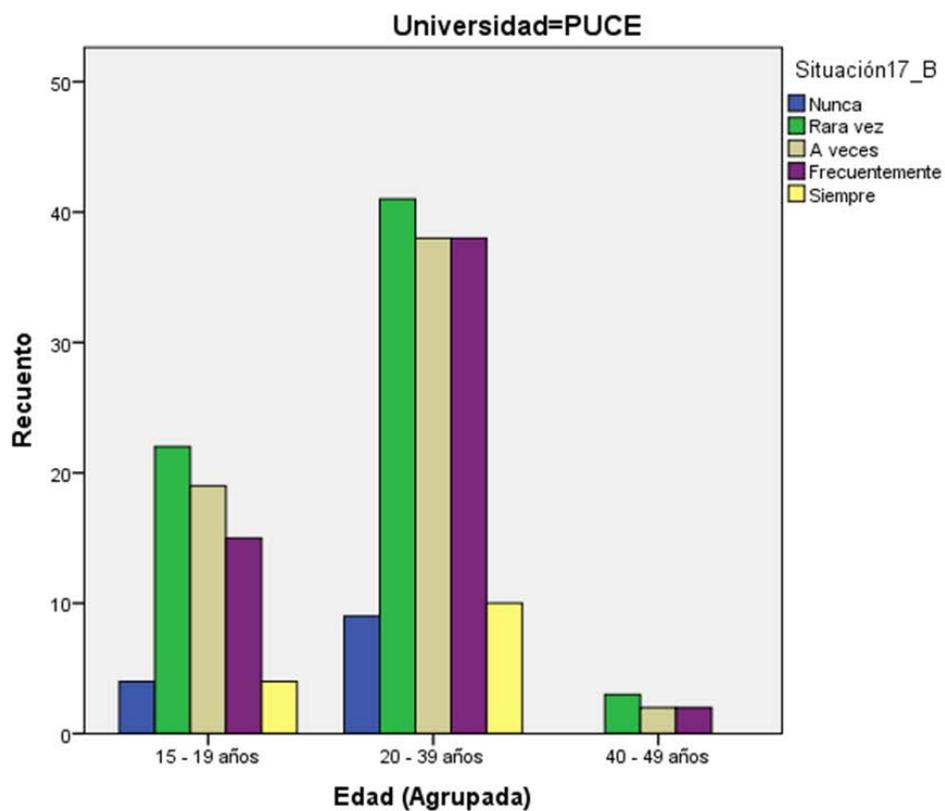
**Situación 17A: Doble disculpa + explicación en situación de cero confianza.**





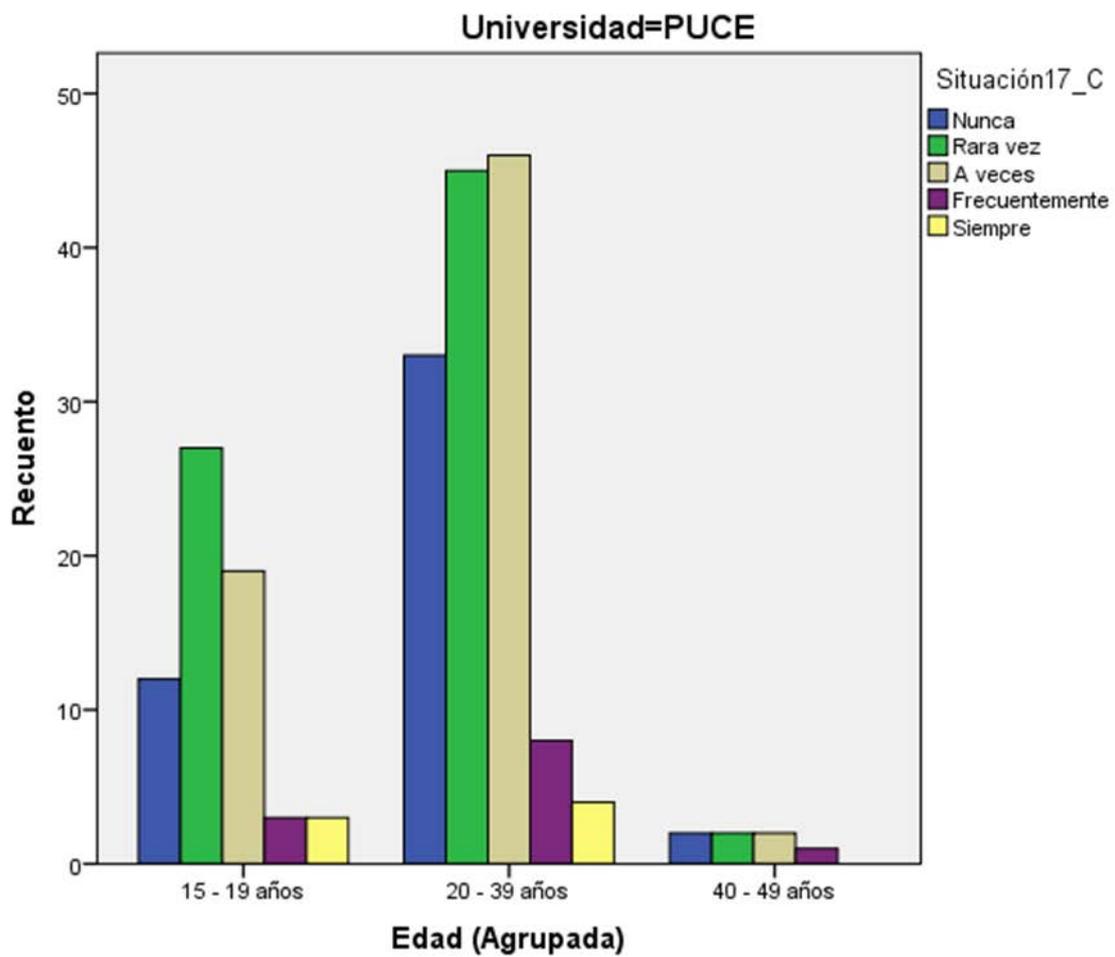
Aquí, como se puede observar, las preferencias son **siempre** y **frecuentemente** en ambos lugares. Mientras que en Quito, **siempre** se impone ligeramente sobre **frecuentemente**; en Salamanca, los más jóvenes, optan por igual por ambas frecuencias, en cambio, los del segundo grupo prefieren **frecuentemente**.

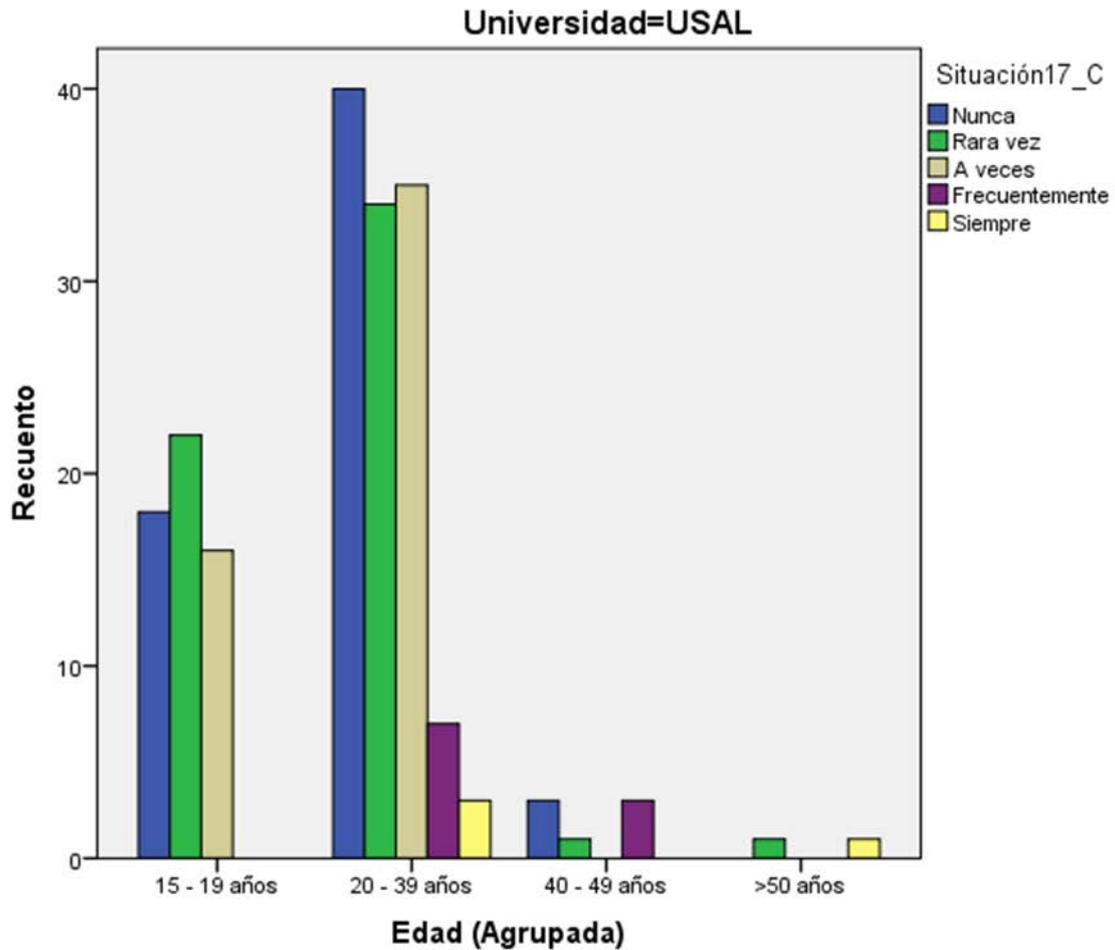
**Situación 17B: Disculpa exagerada + culpa en situación de cero confianza.**



Para una disculpa, algo exagerada, en Quito, la respuesta es que **rara vez** lo harían. Sin embargo, en Salamanca, los más jóvenes optaron por **a veces**, y los del segundo grupo por **frecuentemente**.

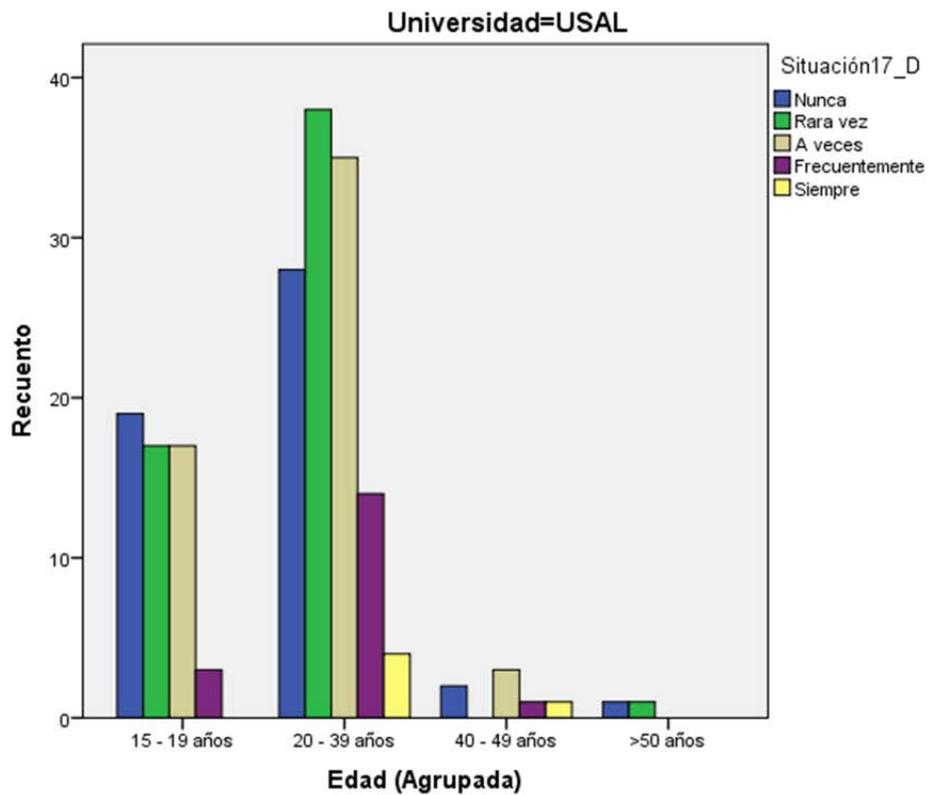
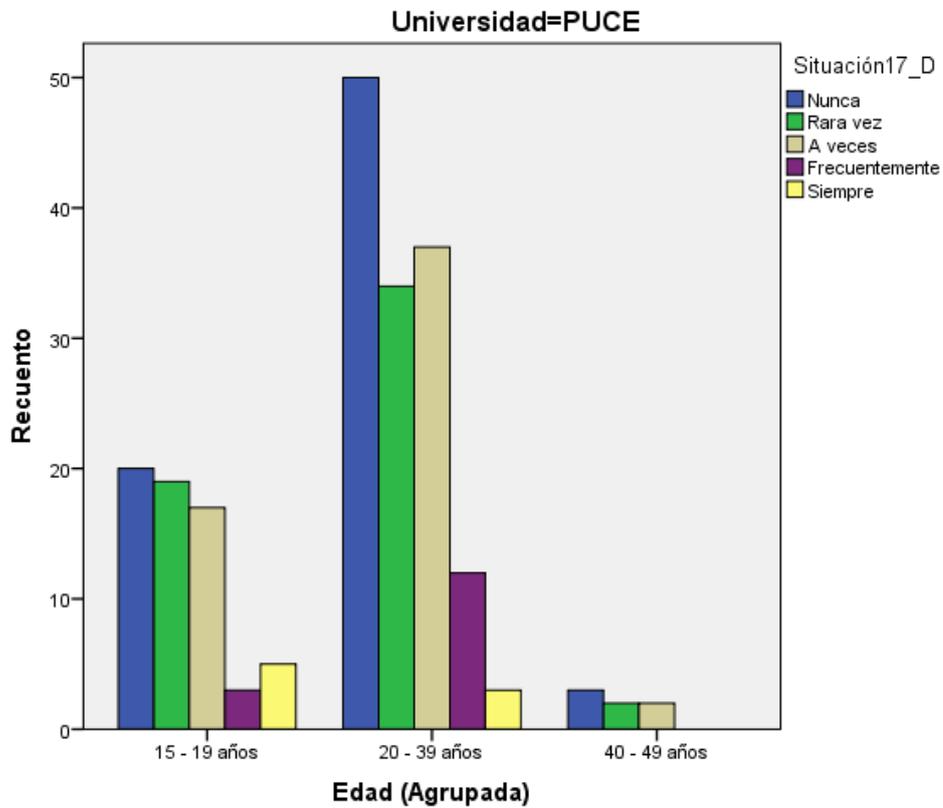
**Situación 17C: Disculpa exagerada + evasión de culpa en situación de cero confianza.**





Para una situación muy similar a la anterior, disculpa exagerada, con la diferencia de evasión de culpa, las respuestas varían en ambos lugares. Mientras que en Quito y Salamanca los más jóvenes coinciden en que **rara vez** lo harían, los de segundo grupo divergen. En Quito, lo harían **a veces**, y en Salamanca, **nunca**.

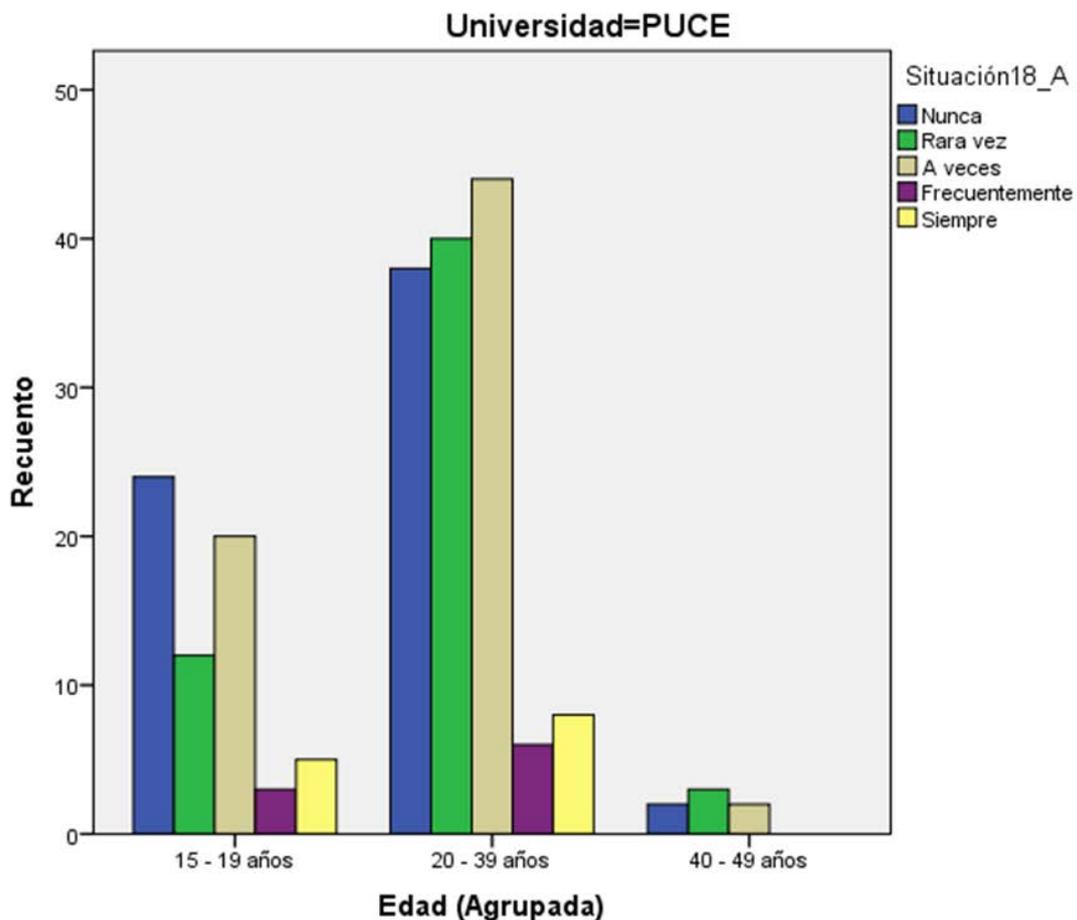
**Situación 17D: Ausencia de disculpa + autoinculpación en situación de cero confianza.**

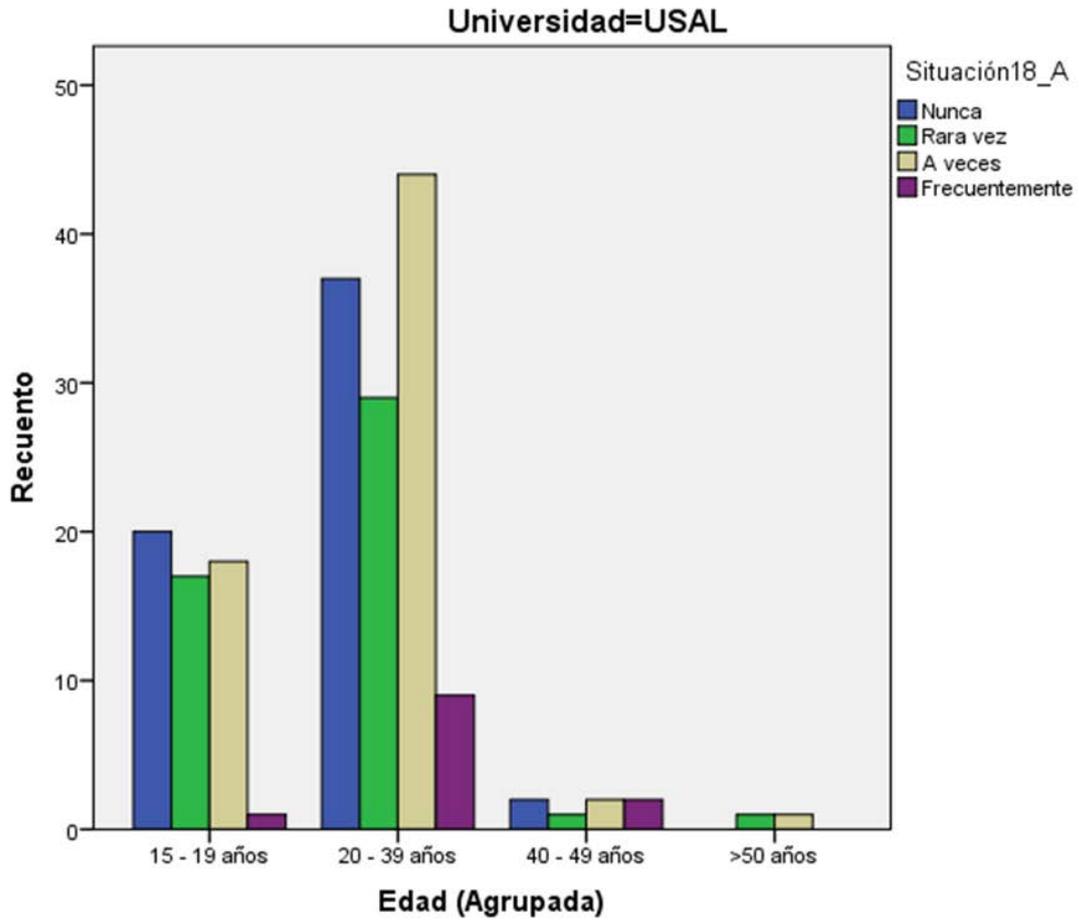


Ninguno de los grupos optaría **nunca** por una respuesta ausente de disculpas, a pesar de haber autoinculpación. Sin embargo, en Salamanca, los del segundo grupo, lo harían **rara vez y a veces**.

En resumen, las personas de 20 – 39 años cuando no hay confianza, muestran diversidad en la frecuencia de las opciones, y no se puede percibir ninguna tendencia. Es así que en la opción **a**, en Quito la escogerían **siempre**, y en Salamanca lo harían **frecuentemente**. La opción **b** muestra un contraste, pues en Quito **rara vez** la emplearían, y en Salamanca el uso es **frecuente**. En Quito, a veces se elegiría la opción c, y en Salamanca **nunca**. Y en la opción **d**, en Quito **nunca** la emplearían, mientras que en Salamanca, lo harían **rara vez**.

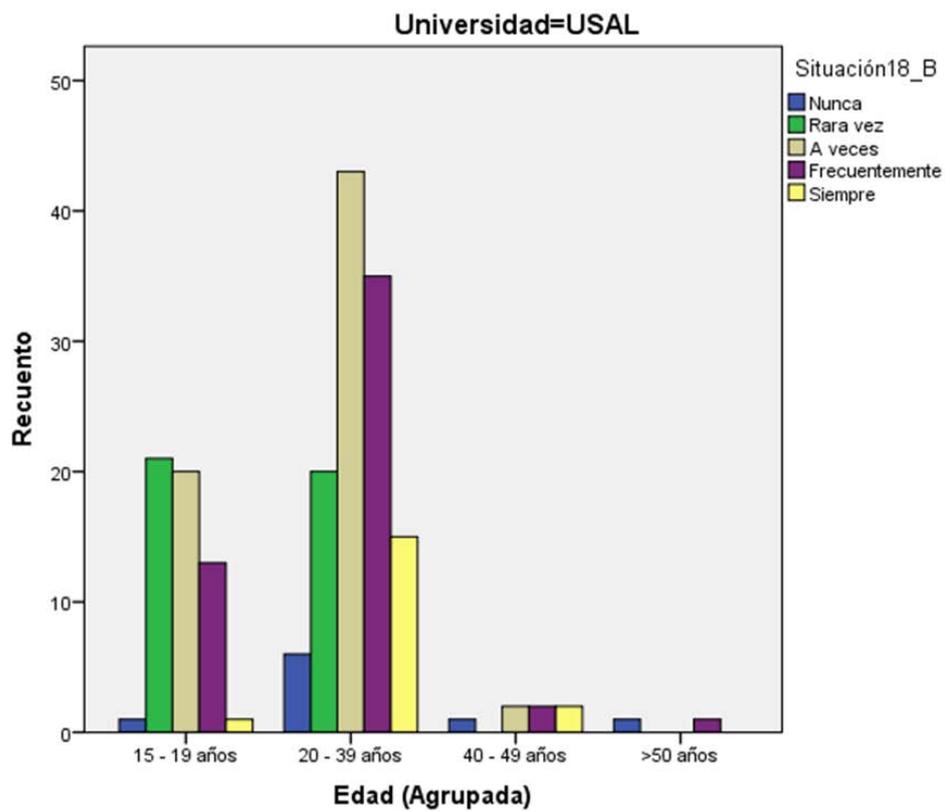
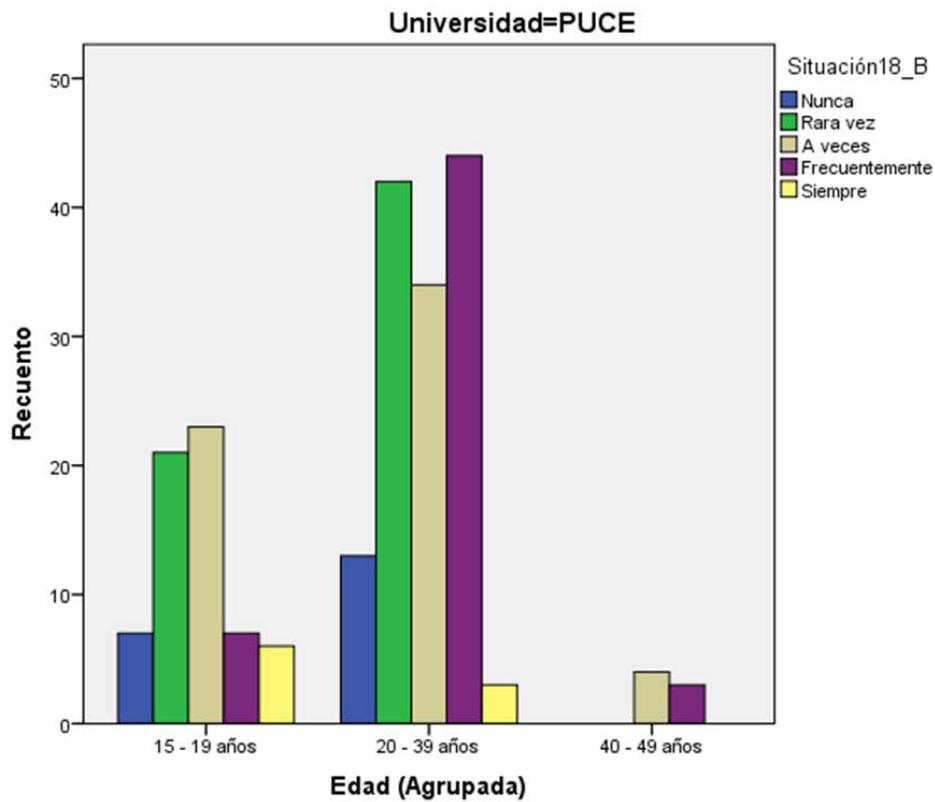
**Situación 18 A: Disculpas + explicación en situación de poca confianza:**





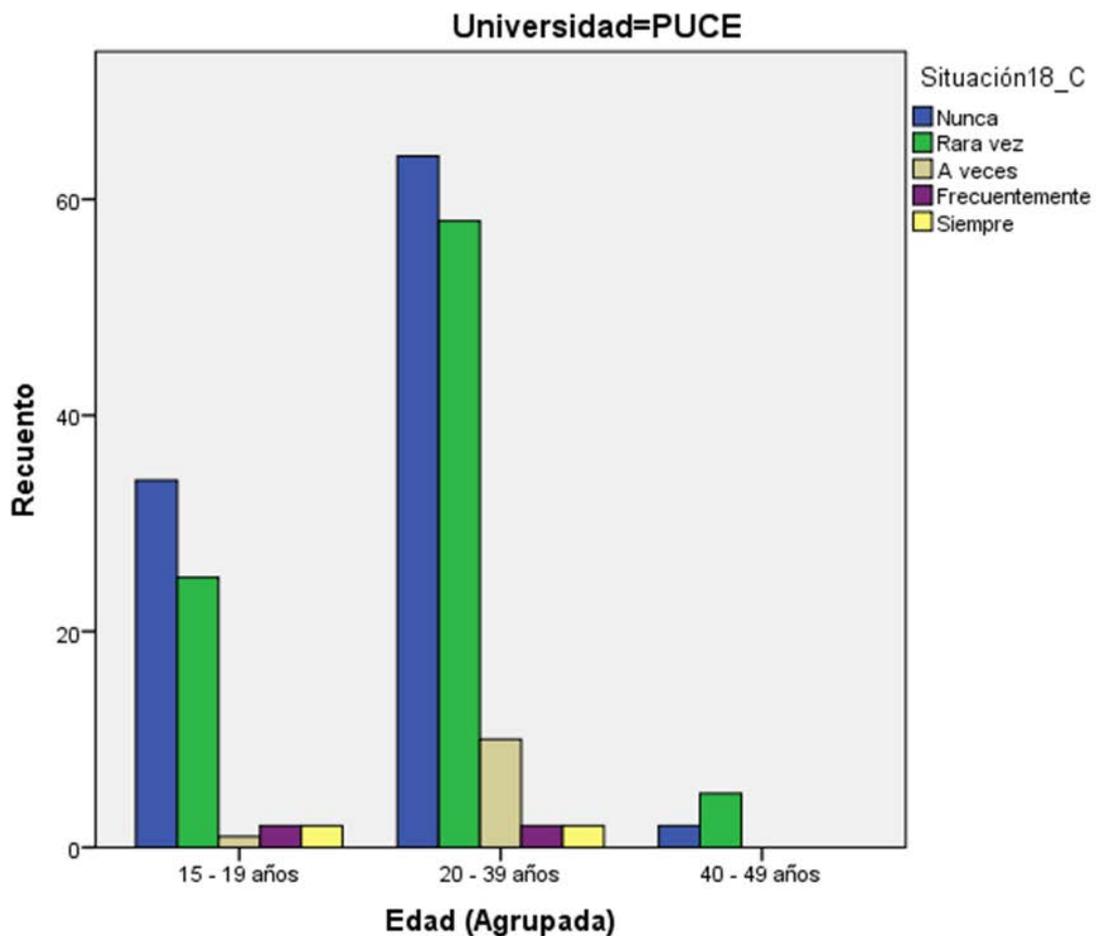
El comportamiento, en esta estrategia, es bastante parejo. Los más jóvenes, en ambas ciudades, **nunca**, optarían por ella. Sin embargo, los del segundo grupo, en Quito y Salamanca, lo harían **a veces**, seguido de **rara vez** en Quito, y de **nunca** en Salamanca.

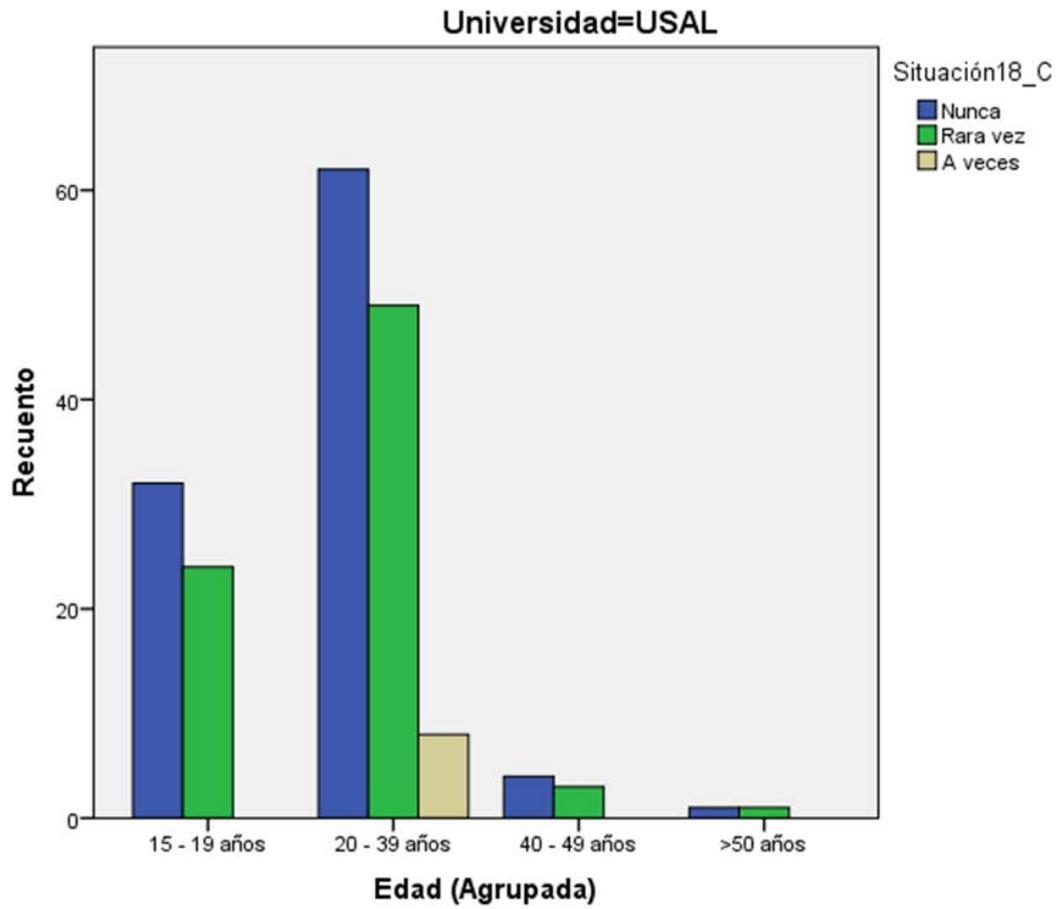
**Situación 18 A: Ausencia de disculpas + explicación (verdad) en situación de poca confianza:**



Mientras que en Quito, los más jóvenes, se decantan por **a veces** y **rara vez** para esta estrategia (decir la verdad), en Salamanca, lo hacen **rara vez** y **a veces**, en ese orden. En cambio, los del segundo grupo, en Quito, lo harían **frecuentemente** y **rara vez**, a diferencia de Salamanca, donde lo harían **a veces** y **frecuentemente**. Comportamiento que, si bien no es idéntico, es bastante cercano entre grupos y entre ciudades.

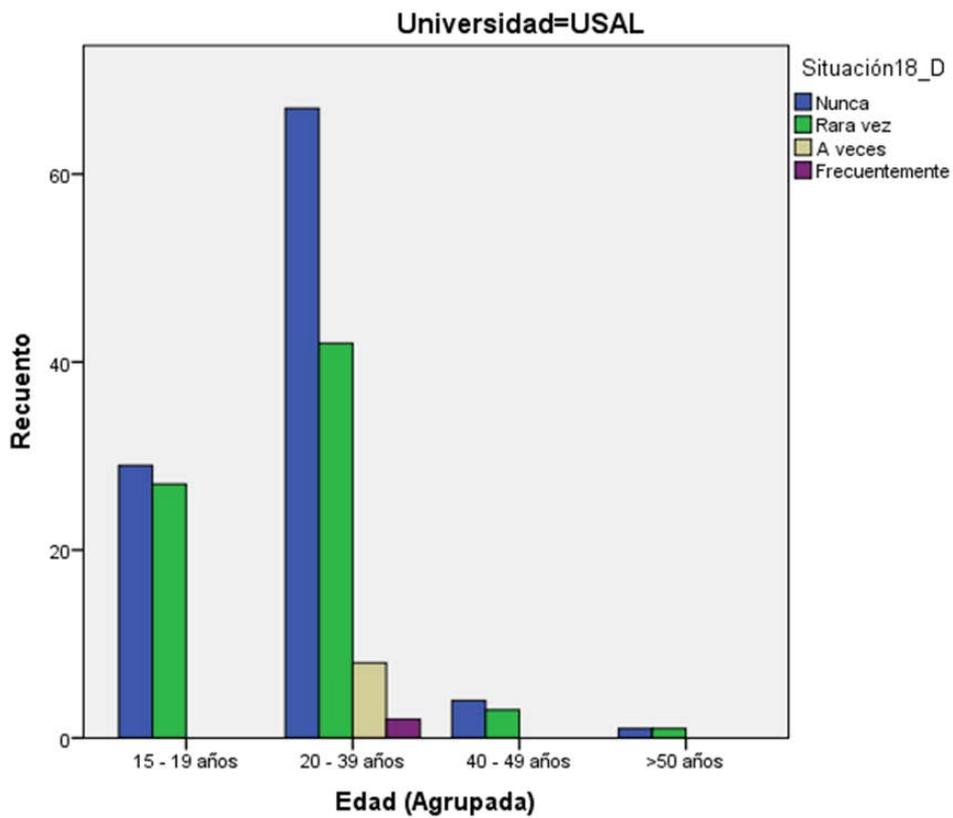
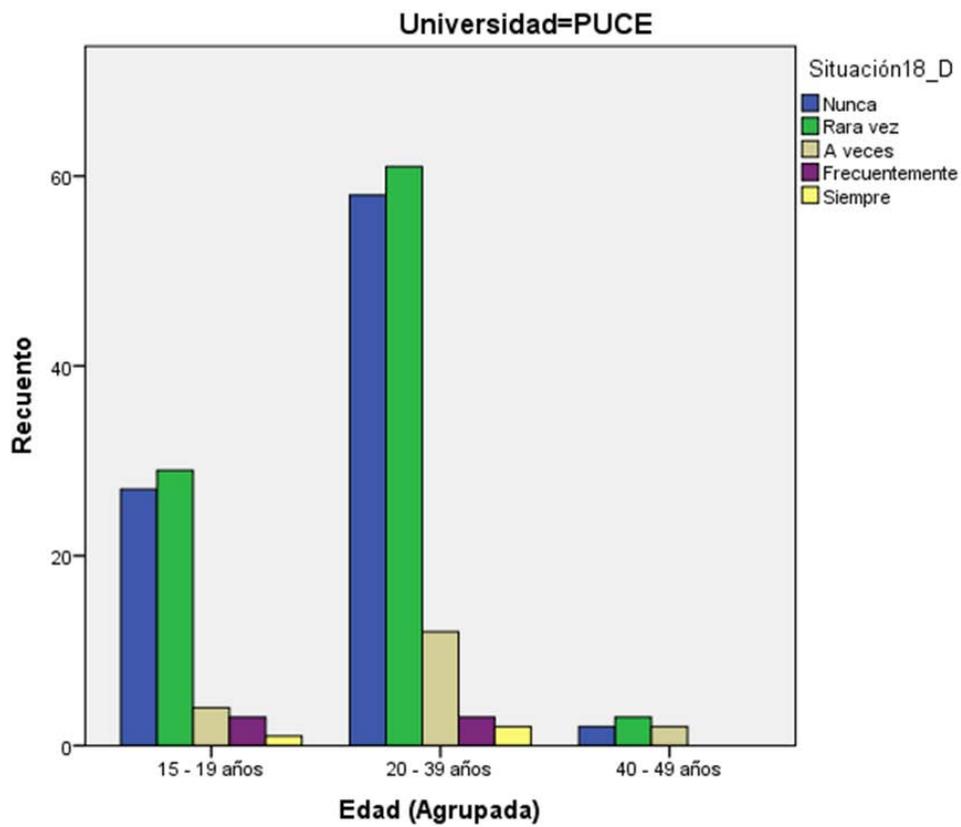
**Situación 18 C: Disculpas + explicación (mentira) en situación de poca confianza:**





Para reforzar lo dicho en la situación anterior (decir la verdad), en esta ocasión, cuando se trata de decir una mentira, todos han optado por **nunca**.

**Situación 18 D: Ausencia de disculpas + agradecimiento + explicación en situación de poca confianza:**



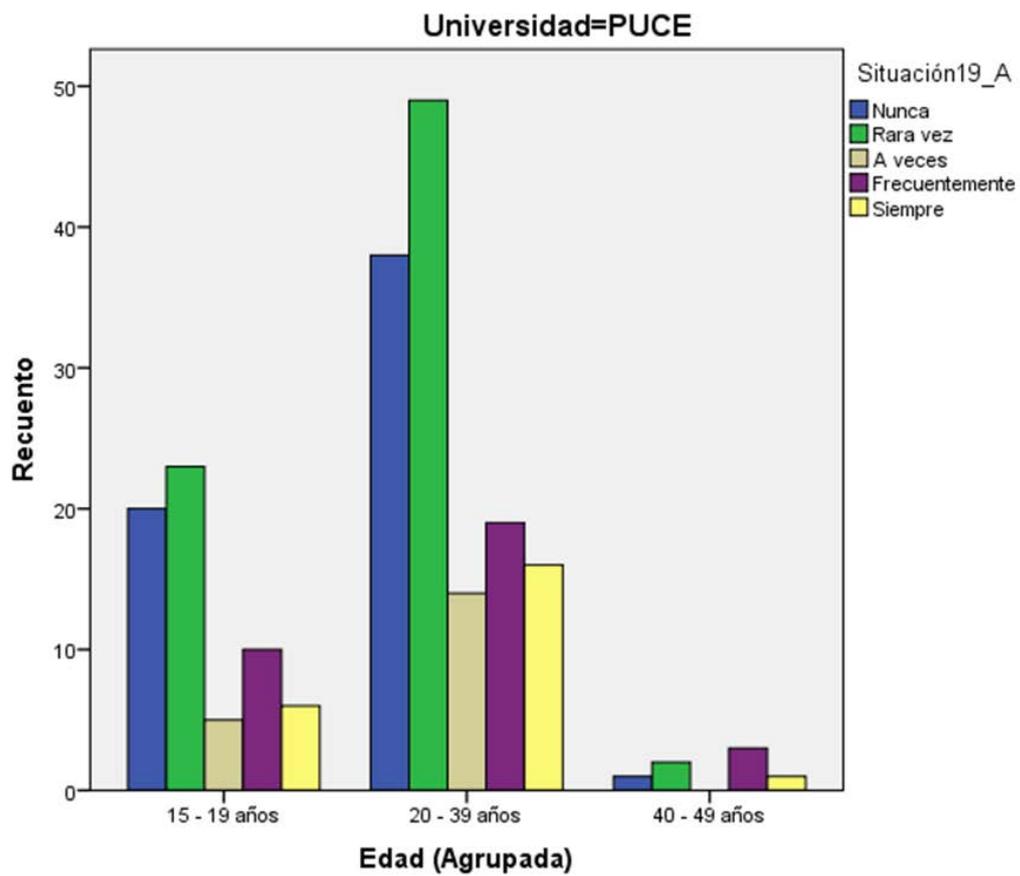
En esta situación, donde se trata, nuevamente de mentir, en Quito, ambos grupos se han decantado por **rara vez**, en cambio en Salamanca, no lo harían **nunca**.

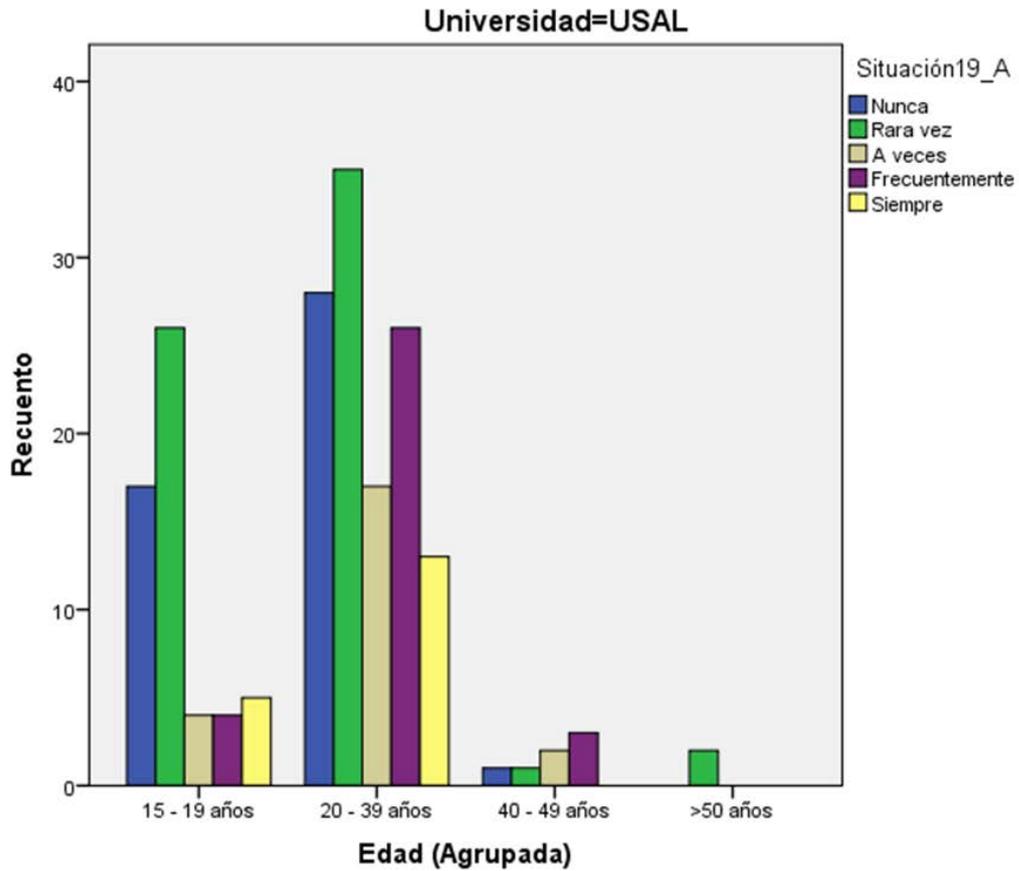
En resumen, las personas de 20 – 39 años cuando hay poca confianza, en Quito y Salamanca coinciden en las frecuencias **a veces** y **nunca**, para la opción **a** y **c** respectivamente. En la opción **b** se nota una diferencia, pues en Quito la usarían **frecuentemente**, mientras que Salamanca solo **a veces**. Y la opción **d**, **rara vez** se la escogería en Quito, y en Salamanca **nunca**. Lo interesante a destacar en esta situación, es que en tres opciones, de 4, se propone mentir para proteger la imagen positiva del vegetariano. Sin embargo, todos prefieren, aunque no **siempre**, decir la verdad, aun en desmedro de la imagen.

## Segunda parte

### Prosémica física (situaciones 19, 22, 23)

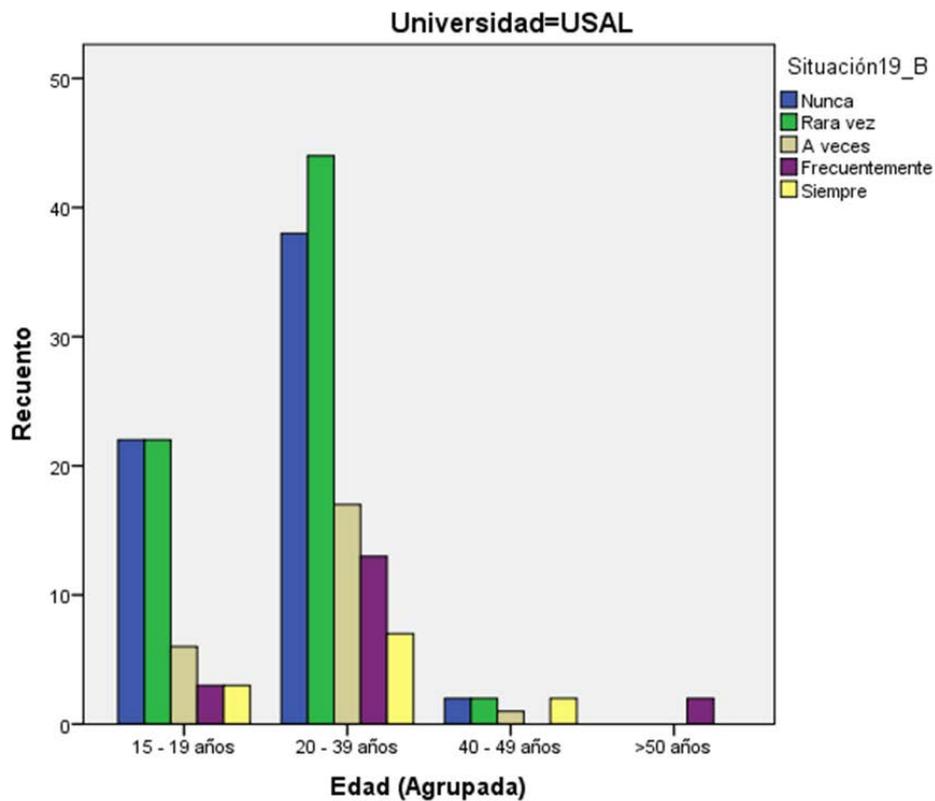
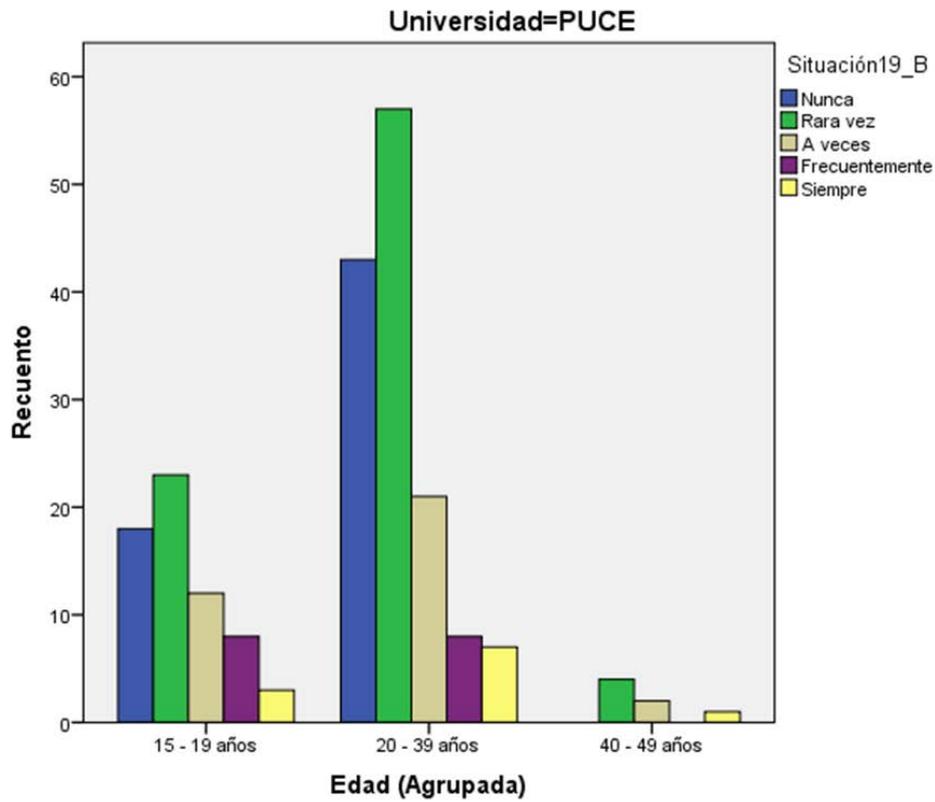
**Situación 19A: Distanciamiento en espacio reducido en situaciones de mucha confianza.**





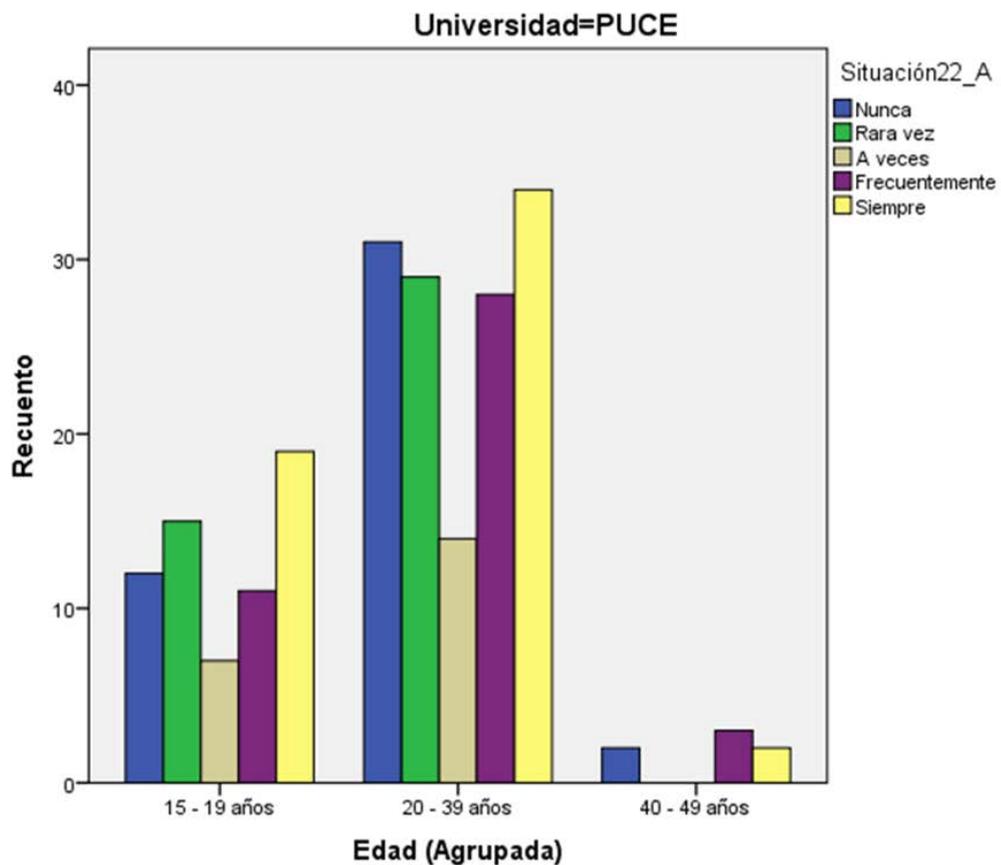
Tanto en Quito, como en Salamanca, **rara vez**, las personas comprendidas entre 15 y 39 años, se distanciarían en un espacio reducido aunque les molestara. Esto, como sabemos, no es usual en culturas de bajo contacto. Anglosajones y nórdicos, entre otros, no soportarían esa proximidad.

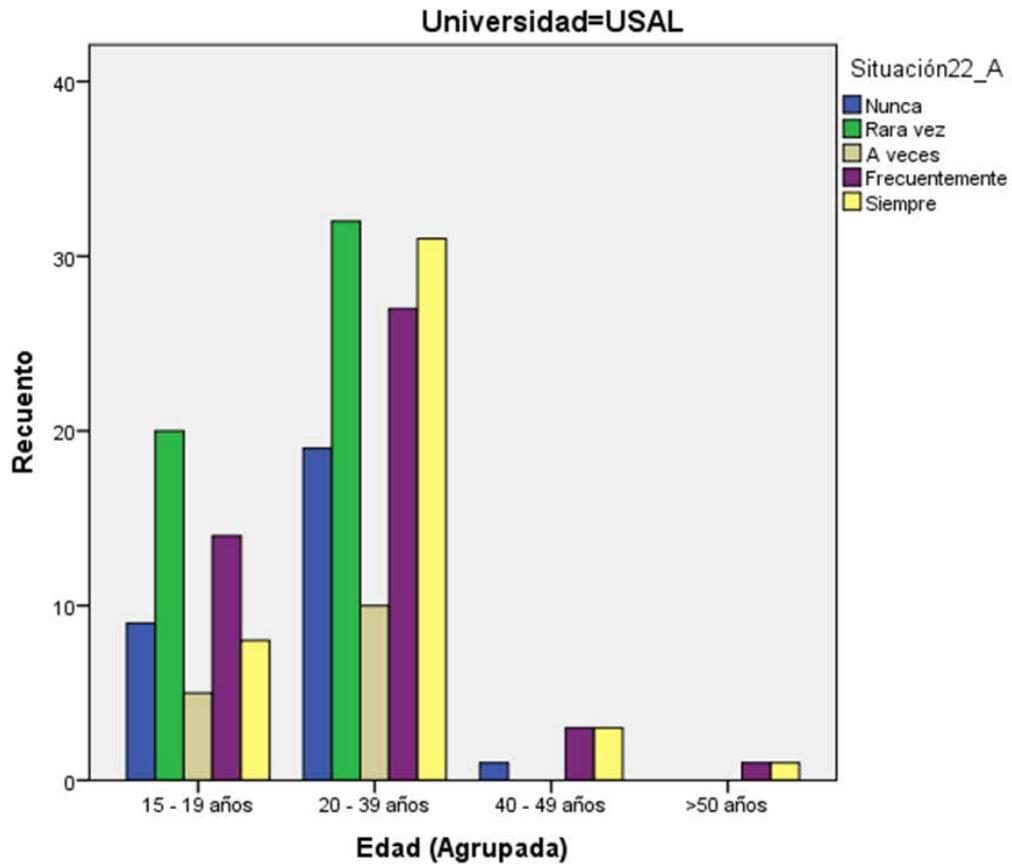
**Situación 19B: No distanciamiento en espacio reducido en situaciones de mucha confianza.**



Las respuestas en 19B, podríamos pensar que son un poco contradictorias respecto de la anterior, pues si en 19A los entrevistados dicen que **rara vez** se distanciarían en una situación de mucha proximidad, lo lógico sería que aquí dijeran que **frecuentemente** no harían nada, pero, como se puede ver, todos han optado por **rara vez**, al igual que en la estrategia anterior. Se podría pensar que ha habido un despiste al leer, o que es así.

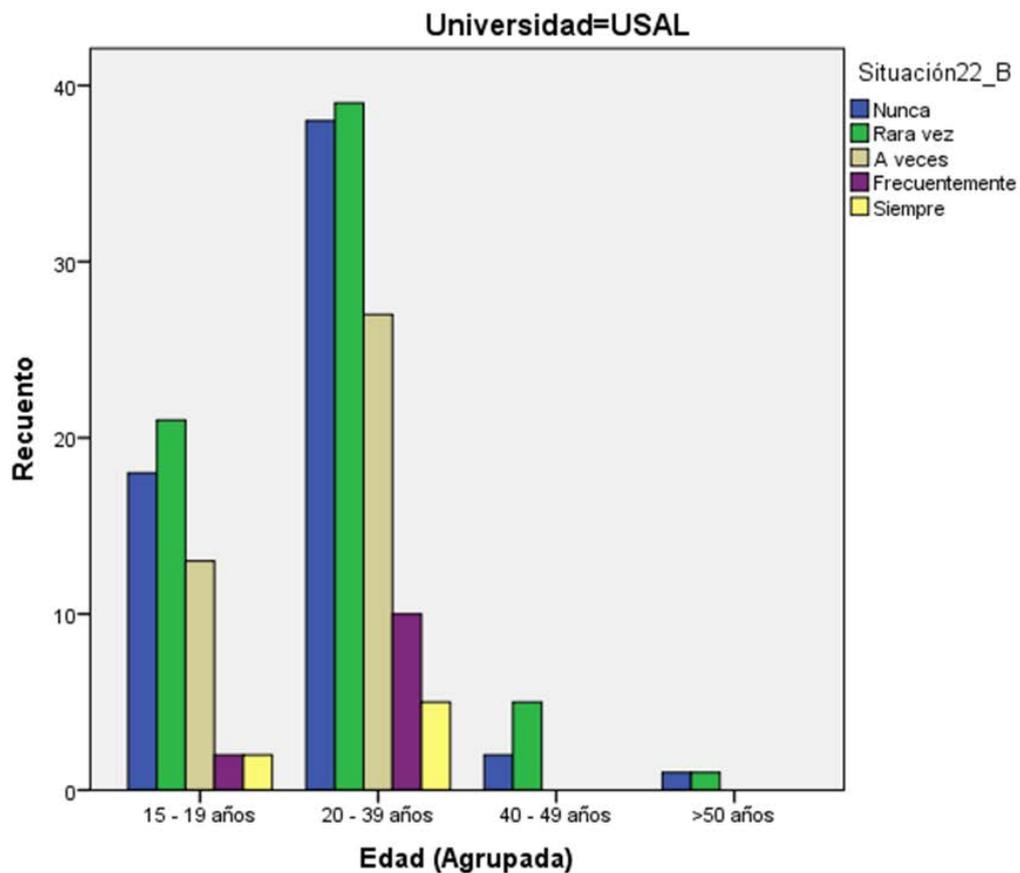
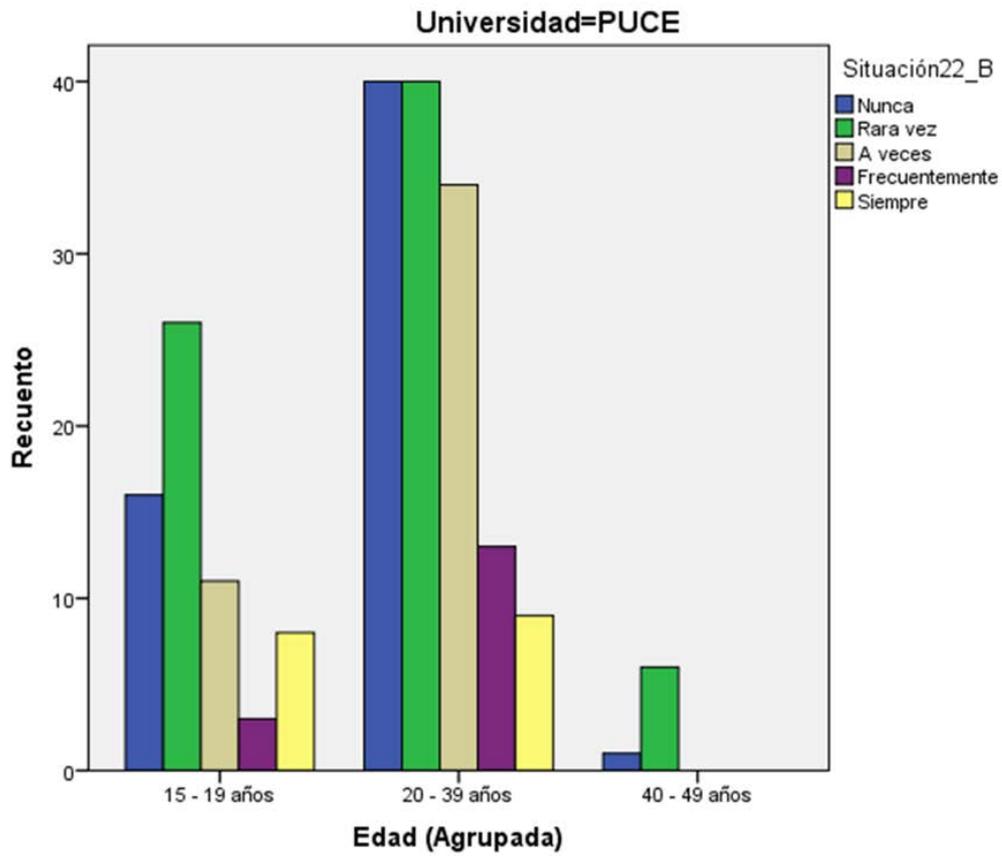
**Situación 22A: Evitar la cercanía en situaciones de cero confianza (acera).**





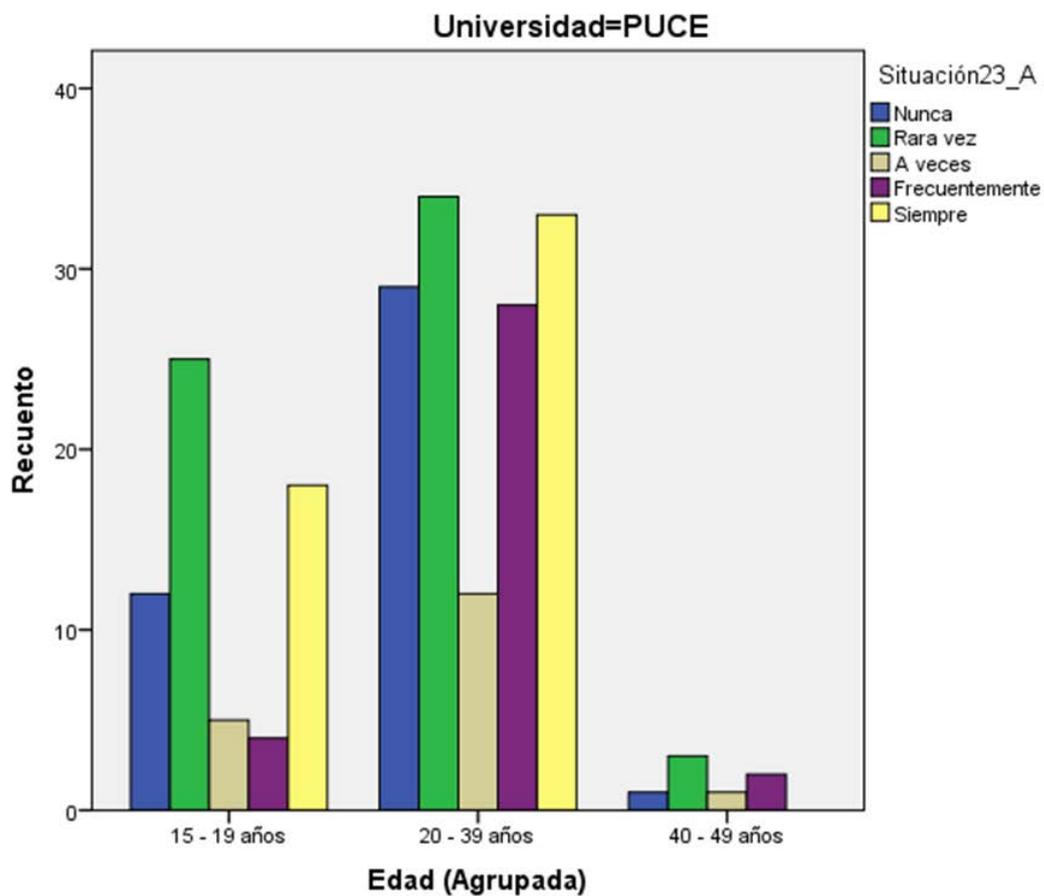
Mientras que en Quito **siempre** se evitaría la cercanía físico con un desconocido, en la calle, en Salamanca esto se haría solamente **rara vez**. Se podría intuir que en Quito habría menos tolerancia a la cercanía en la calle.

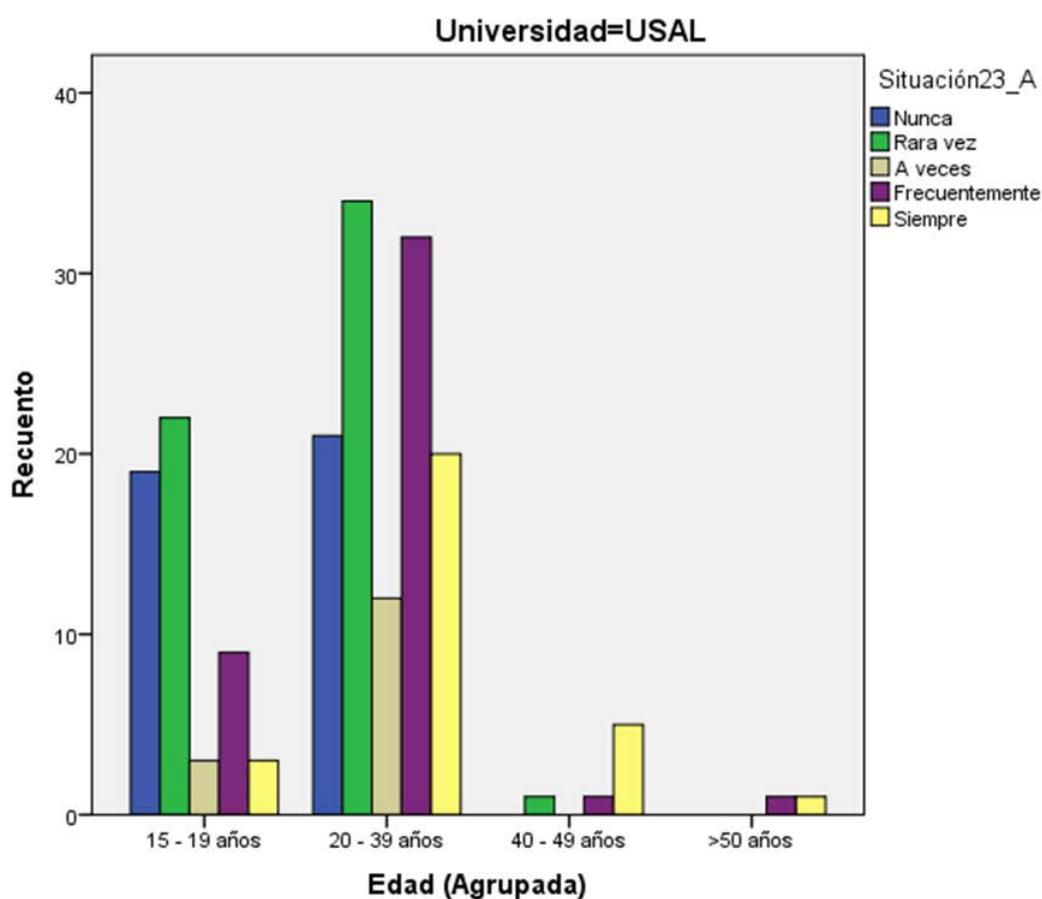
**Situación 22B: Tolerar la cercanía en situaciones de cero confianza (acera).**



Tanto en Quito como en Salamanca, los entrevistados **nunca**, o **rara vez**, se quedarían impávidos ante la posibilidad de ser rozado por alguien en la calle. Casi siempre lo evitarían. Este comportamiento se contradice, un poco, con lo expresado en Salamanca en 22A, en la que decían que rara vez se girarían para evitar el roce físico. Nuevamente, nos da el pensar que podría deberse a una confusión al leer.

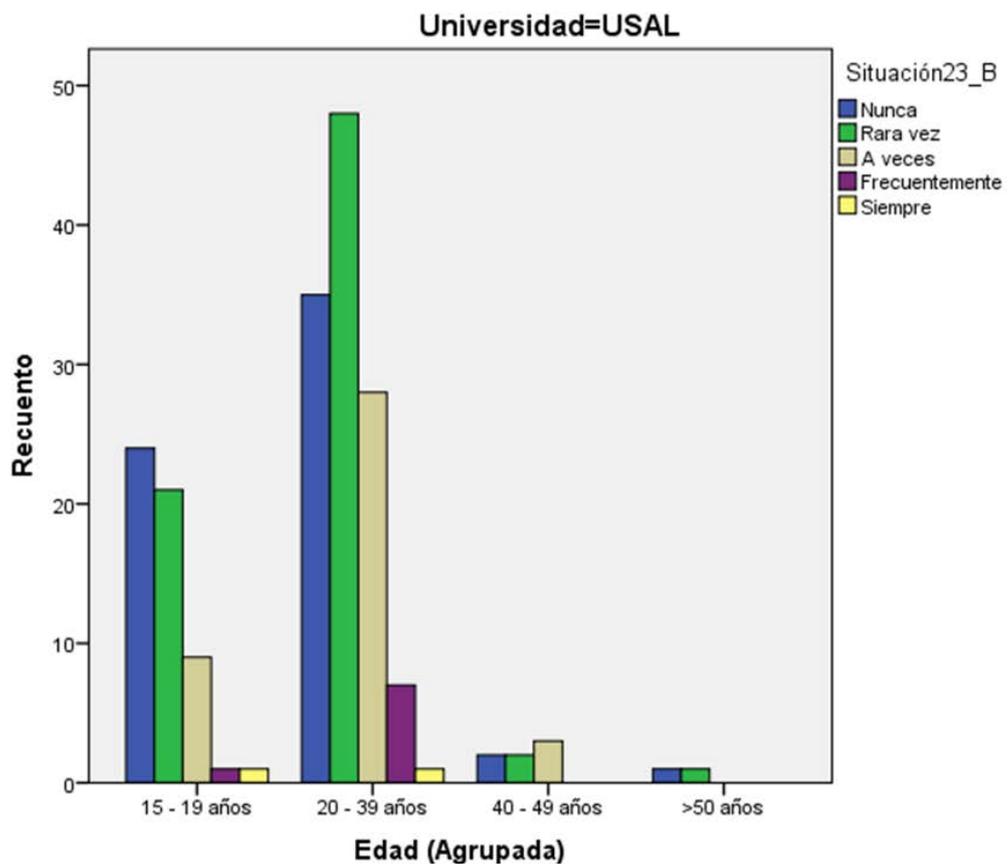
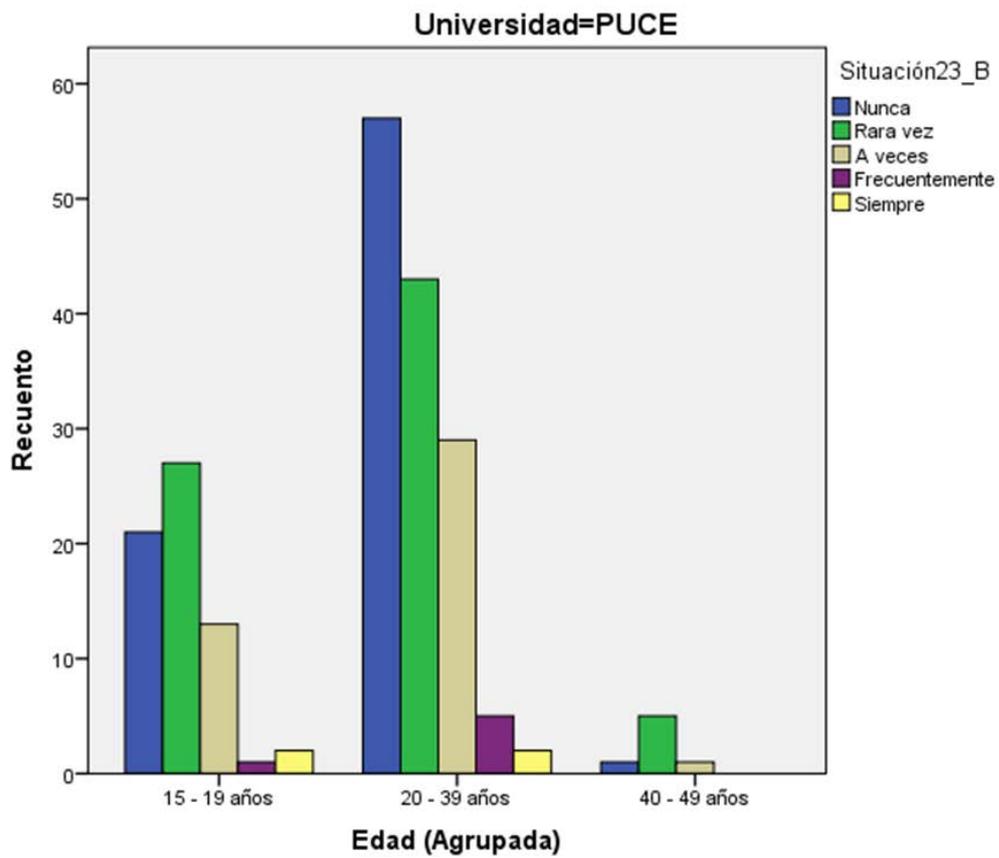
**Situación 23A: No tolerar la cercanía en lugares públicos (discoteca).**





La respuesta para esta situación es unánime. En Quito y Salamanca, la gente **rara vez** se saldría de una aglomeración en una discoteca. Para el segundo lugar de preferencia, sin embargo, hay diferencias. En Quito, se han decantado por **siempre**, y en Salamanca por **frecuentemente**. Cabe señalar que una discoteca, como lugar público, no es igual a un bus, por ejemplo. En este último no nos queda más opción que quedarnos allí, no obstante, en una discoteca, siempre habrá la opción de salir si nos llegara a molestar.

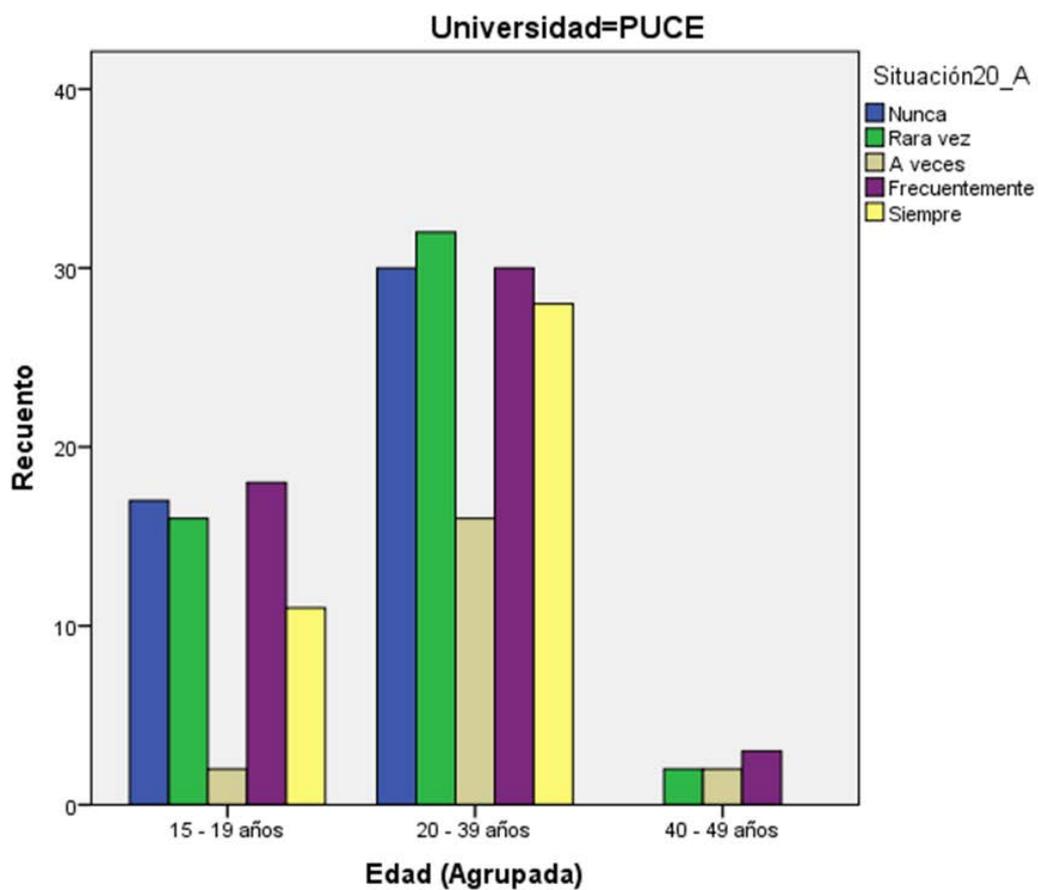
**Situación 23B: Tolerar la cercanía en lugares públicos (discoteca).**

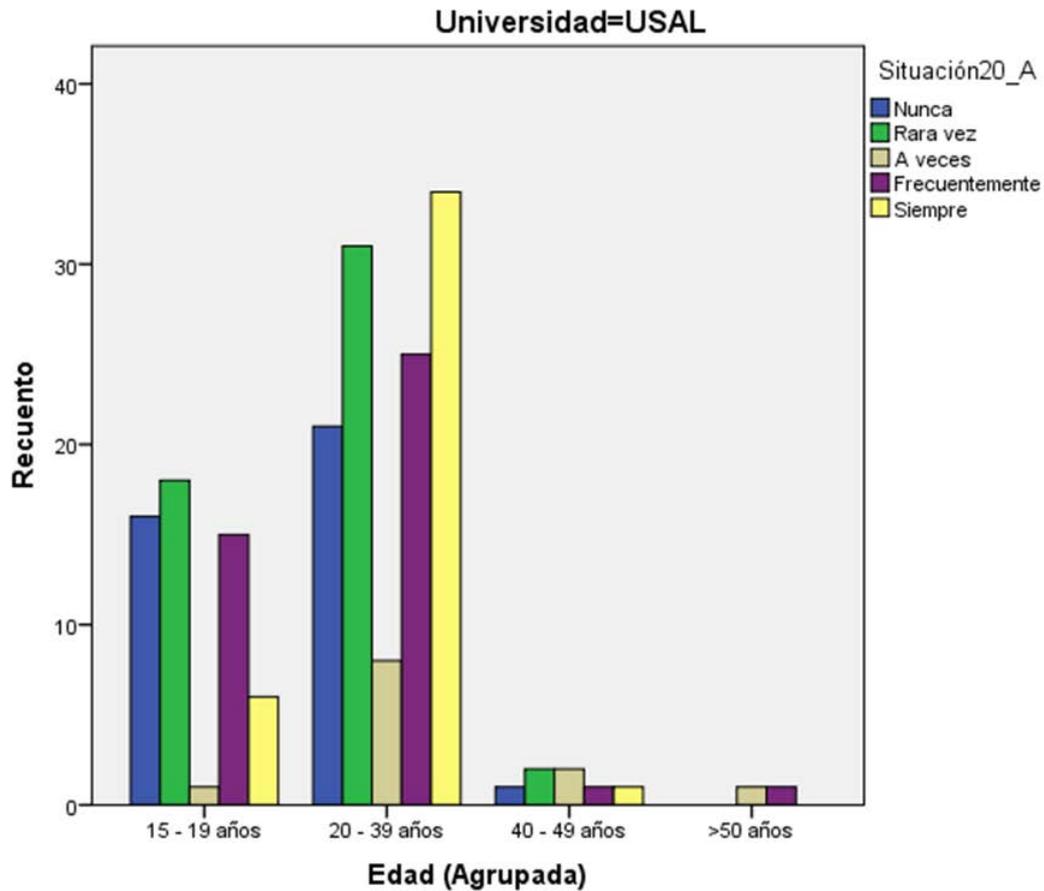


La estrategia para esta situación varía un poco en ambas ciudades, y en ambos grupos. En Quito, los más jóvenes **rara vez** se quedarían sin hacer nada en una situación como la descrita. Los del segundo grupo, en Salamanca, tienen el mismo comportamiento. En cambio, en Quito, los del segundo grupo, al igual que los más jóvenes, en Salamanca, **nunca** se quedarían sin hacer nada, siempre reaccionarían.

### Prosémica al hablar (situaciones 20, 21)

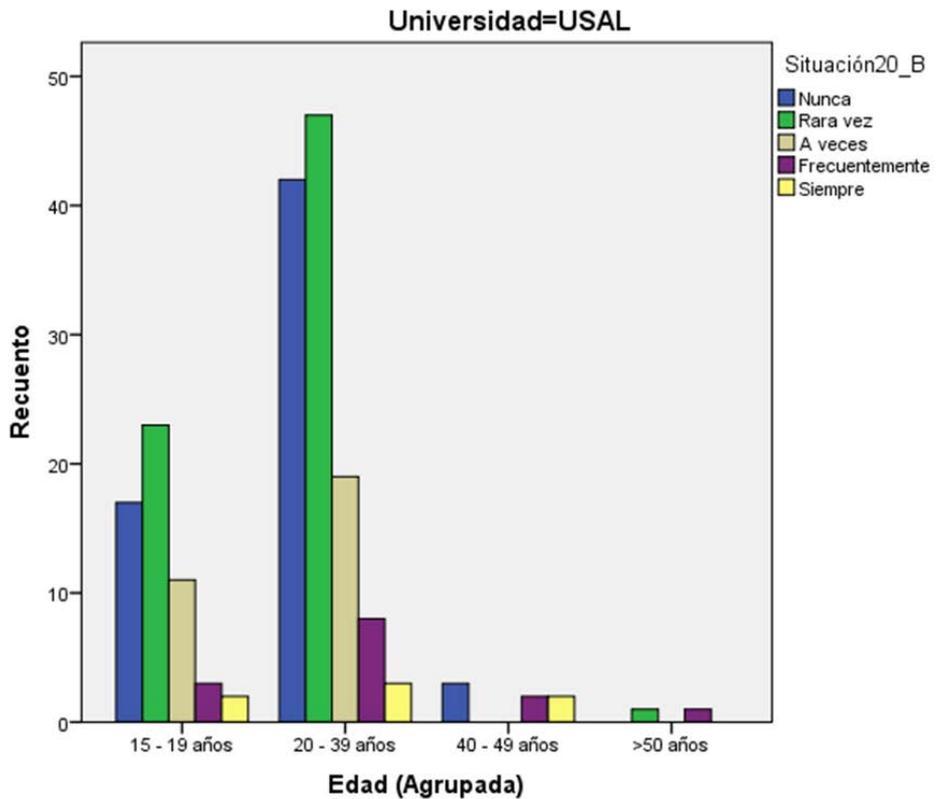
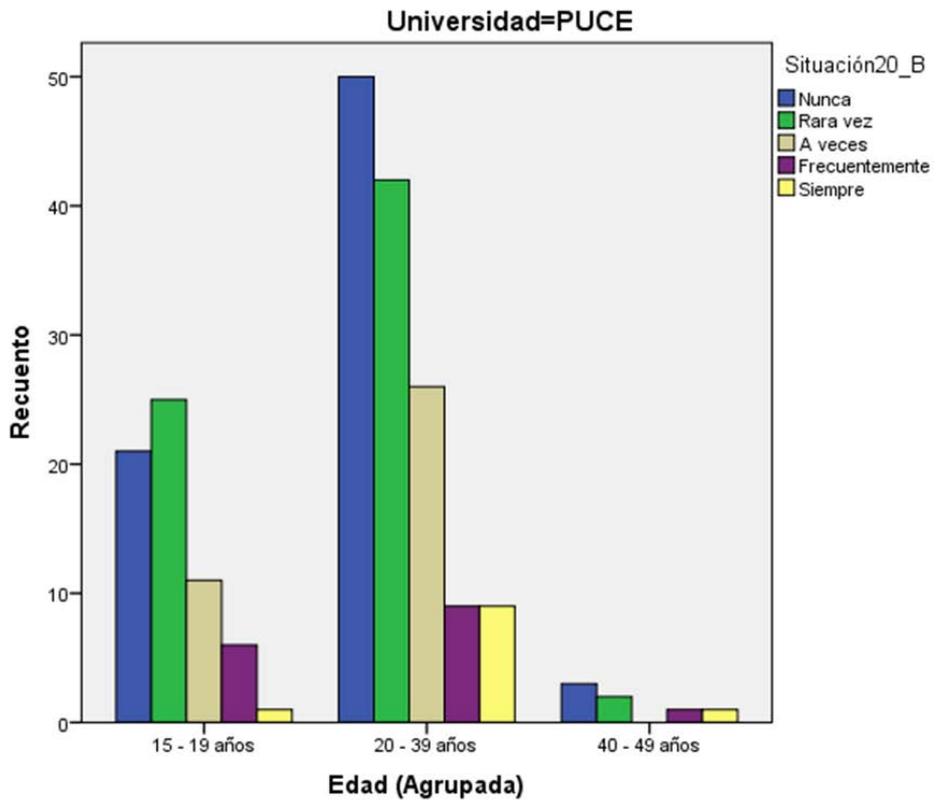
**Situación 20 A: Incomodidad con la cercanía (al hablar) en situaciones de mucha confianza.**





En Quito, las personas del segundo grupo, **rara vez** se sentirían incómodos cuando alguien, a quien conocen bien, habla muy cerca de ellos. No así los más jóvenes, quienes **frecuentemente** se incomodarían. En Salamanca, los más jóvenes coinciden con el segundo grupo en Quito; sin embargo, a los del segundo grupo **siempre** les molestaría.

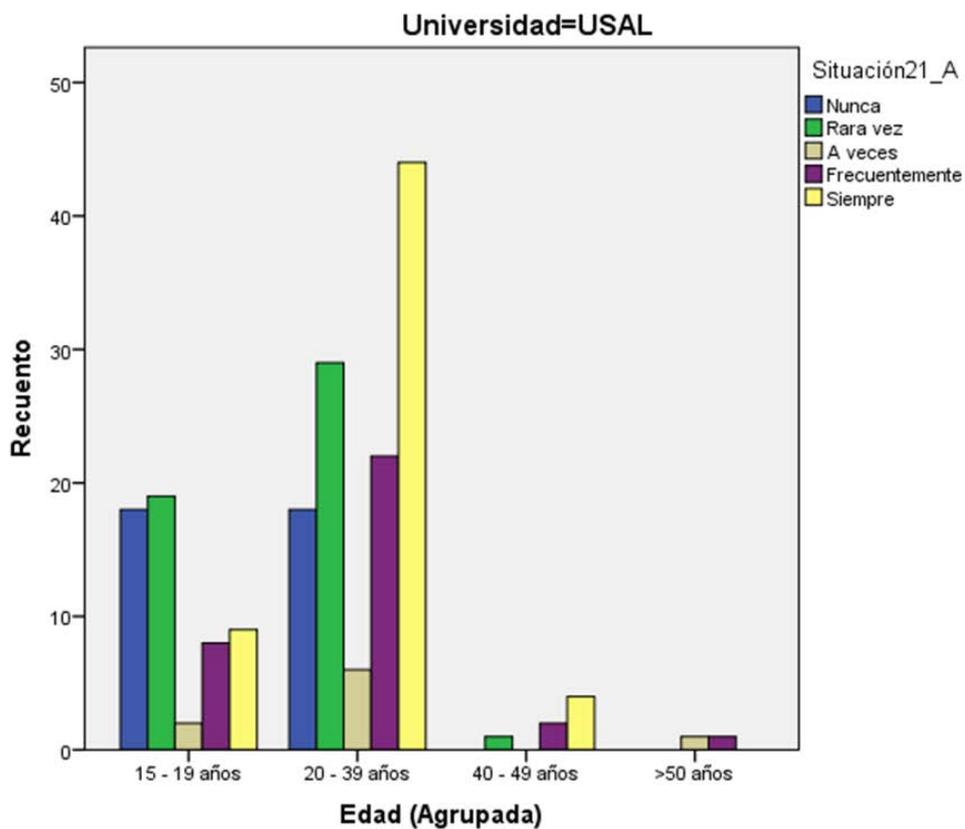
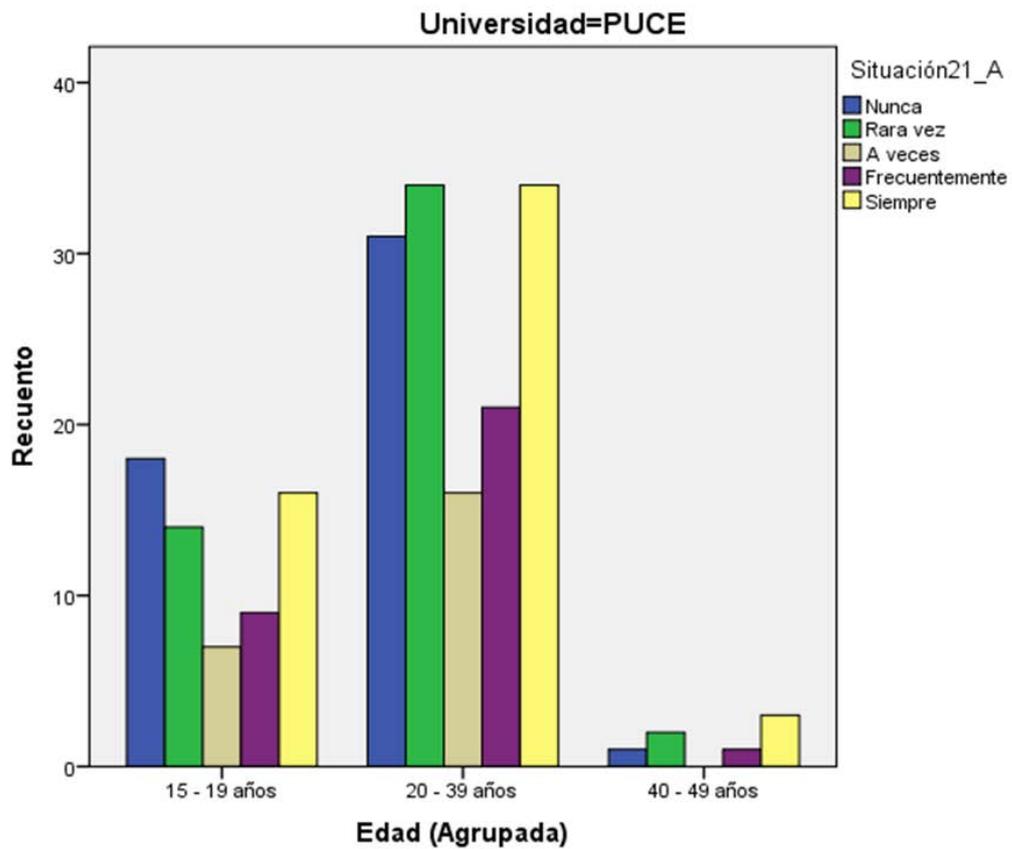
**Situación 20B: Tolerancia con la cercanía (al hablar) en situaciones de mucha confianza.**



Esta situación, solo busca confirmar lo dicho anteriormente, en la opción **a**, pues esencialmente son lo mismo. Se trata de un mecanismo tramposo para detectar que los entrevistados leen bien las preguntas, así se puede evidenciar que las respuestas son fiables. Desde luego, siempre habrá un margen de error. Basta ver cómo se han equivocado las encuestas políticas últimamente: el caso del Brexit y la firma de la Paz en Colombia.

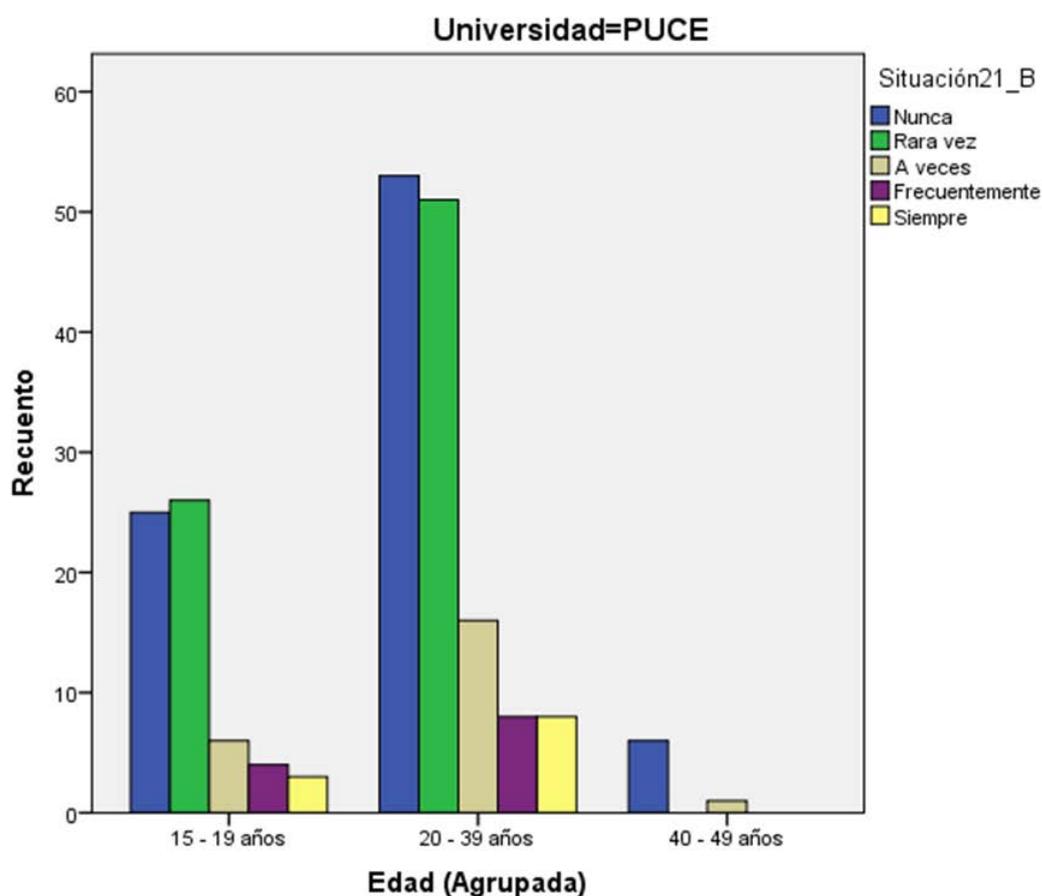
Al preguntar, si nunca les molestaba la extrema cercanía al hablar, en Quito, los del segundo grupo, se han decantado por **nunca no me molesta**, que querría decir **siempre me molesta**. En la situación anterior habían dicho que **rara vez** les molestaría la proximidad. En, los más jóvenes, en cambio, se nota más claridad en sus respuestas. En **20A** dijeron que les molestaría **frecuentemente**, y en **b**, rara vez no les molestaría, este comportamiento es más coherente, se corresponde mucho más el uno con el otro. Y así, todos los demás.

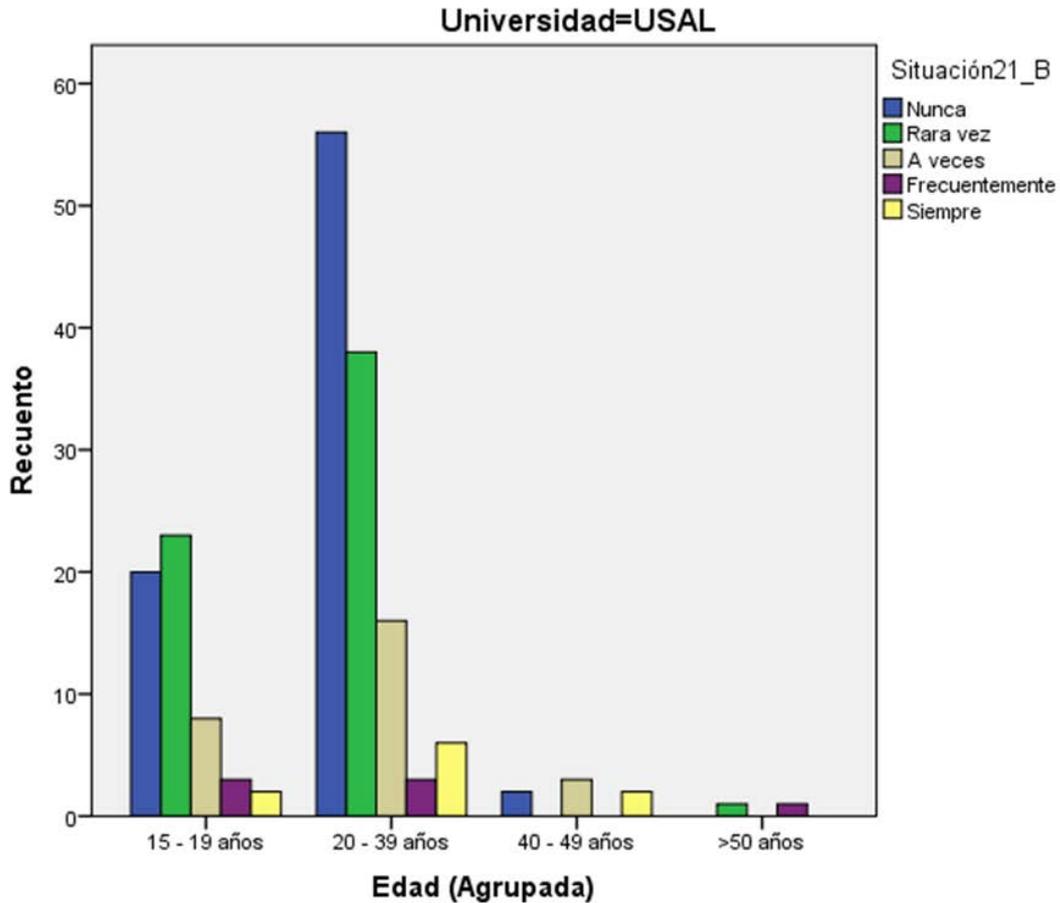
**Situación 21 A: Incomodidad con la cercanía en situaciones de poca confianza.**



En este caso, las respuestas son también bastante coherentes, con alguna excepción, respecto de 20A y 20B. Los del segundo grupo, en Quito y Salamanca, se han decantado por **siempre**. Es obvio que en una situación de poca confianza siempre nos incomodamos ante la ausencia de espacio. No obstante, no podemos quedarnos indiferentes ante la segunda preferencia, un empate, en Quito por **rara vez**. Los más jóvenes se comportan de manera diferente en ambas ciudades. En Quito no se molestarían **nunca**, y en Salamanca, solo **rara vez**. Este comportamiento podría indicar que los más jóvenes serían más tolerantes hacia la cercanía en contextos de poca confianza.

**Situación 21 B: Tolerancia con la cercanía en situaciones de poca confianza:**

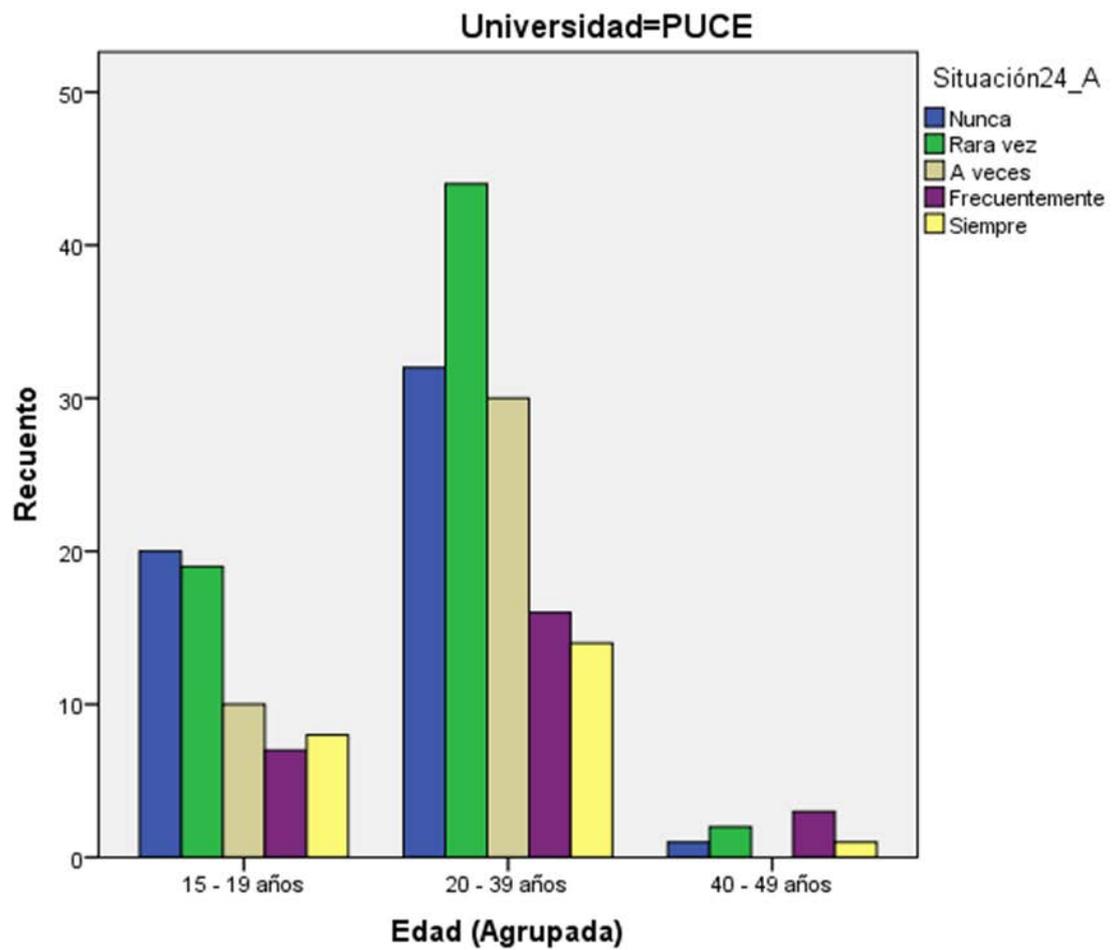


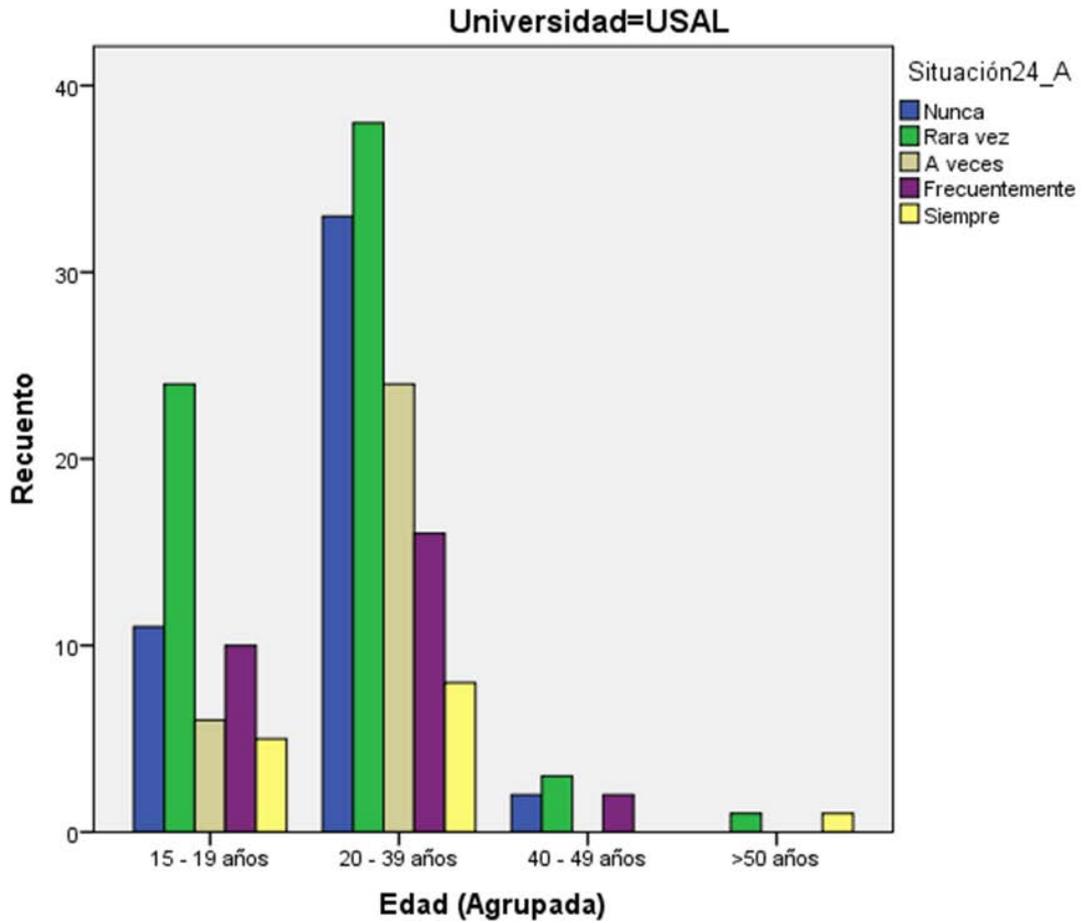


Estas respuestas confirmarían lo actuado en 20B, nuevamente, las respuestas se corresponden lógicamente con 21A, pues si en ella digo que *siempre me molesta la extrema proximidad con alguien no muy conocido*, es lógico que ahora diga que **nunca** no me molesta, lo que querría decir que siempre me molesta. Los jóvenes, en cambio, han preferido **rara vez**. En **a**, en Quito se habían pronunciado por **nunca**, y en Salamanca, por **rara vez**. Aquí se evidencia cierta contradicción en ambos grupos, pues si **rara vez** me molesta, en el caso de Quito, ¿cómo es que nunca no me molesta? Asimismo, en Salamanca: nunca me molesta y nunca no me molesta.

## Turnos de palabra (situaciones 24, 25)

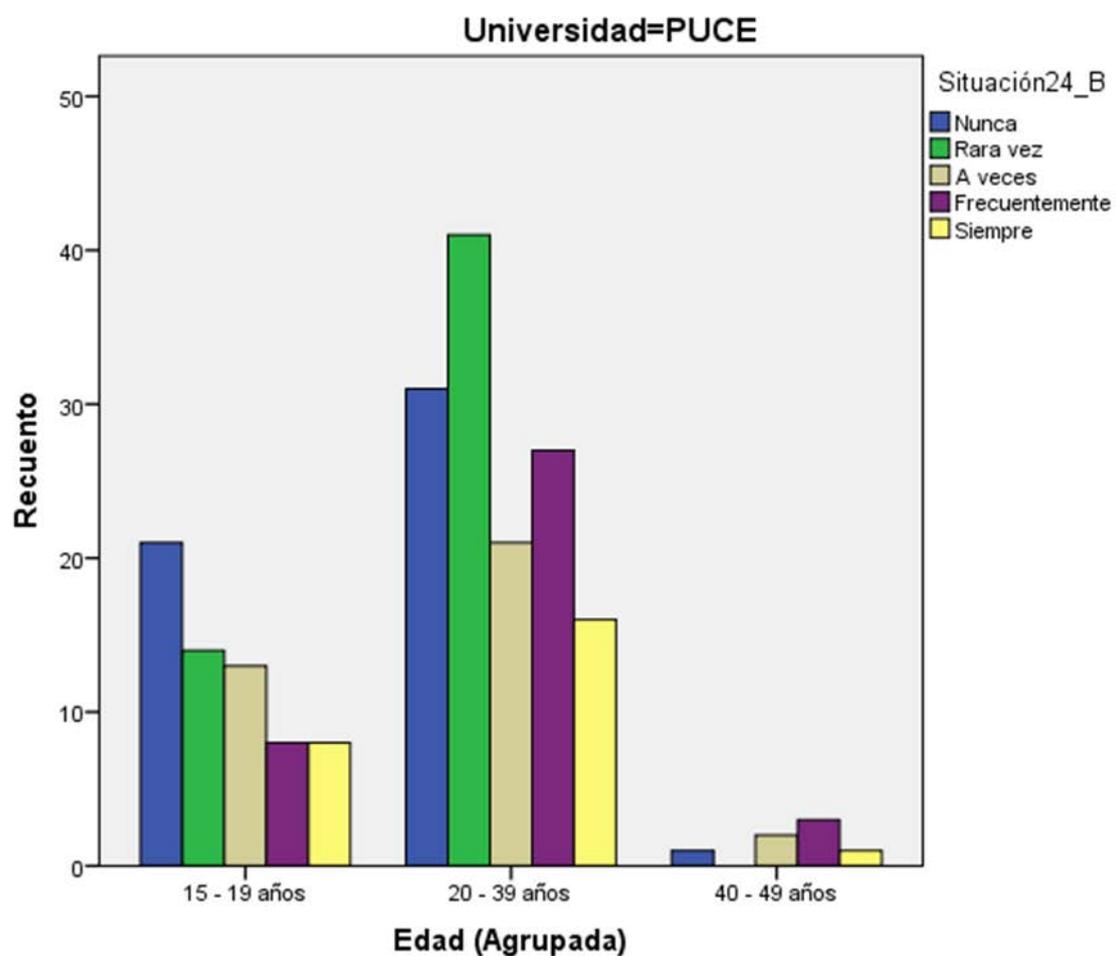
**Situación 24A: Pedir que se respete el turno de palabra en situaciones de mucha confianza:**

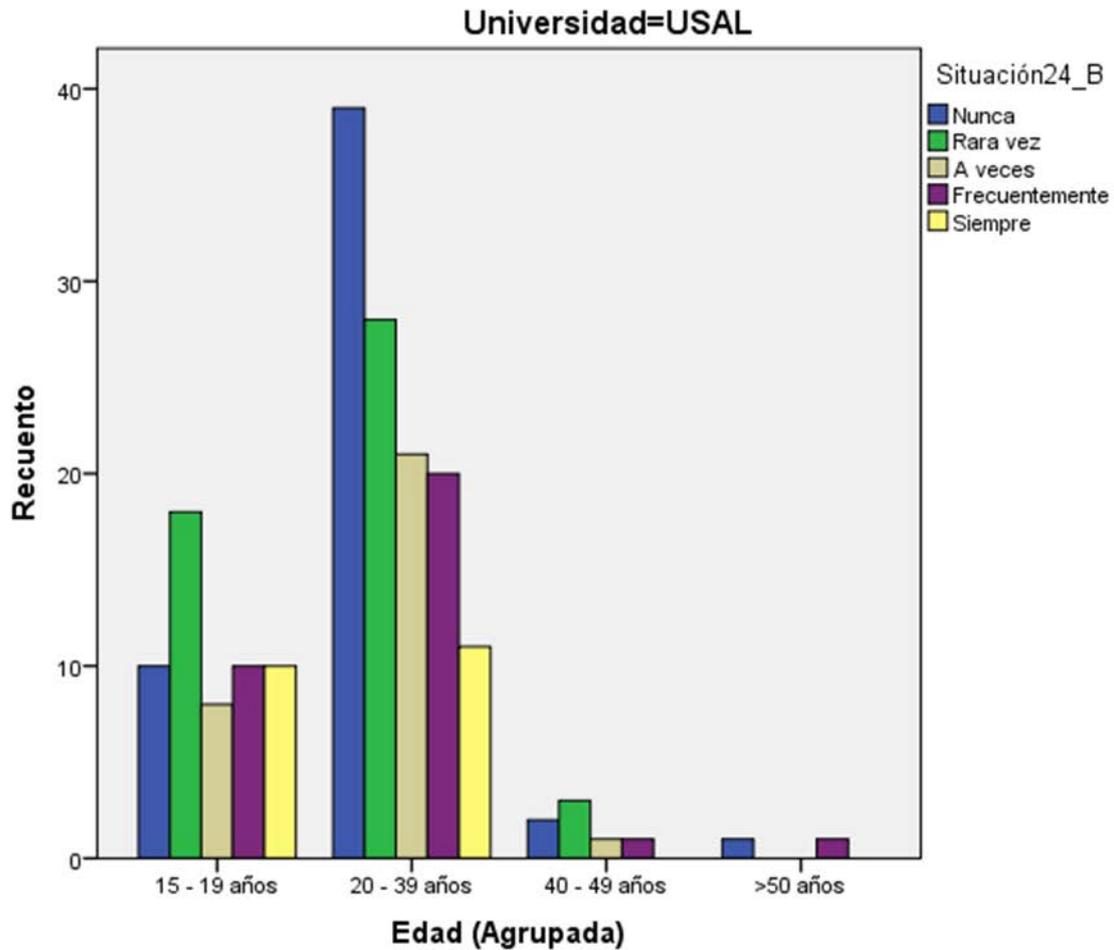




**Rara vez**, en Quito y Salamanca, los entrevistados les dirían a sus amigos que respeten los turnos de palabra. Los más jóvenes, en Quito, no lo harían **nunca**. En el segundo lugar, todos, excepto los jóvenes en Quito, se han decantado por **nunca**. Y estos, por **rara vez**.

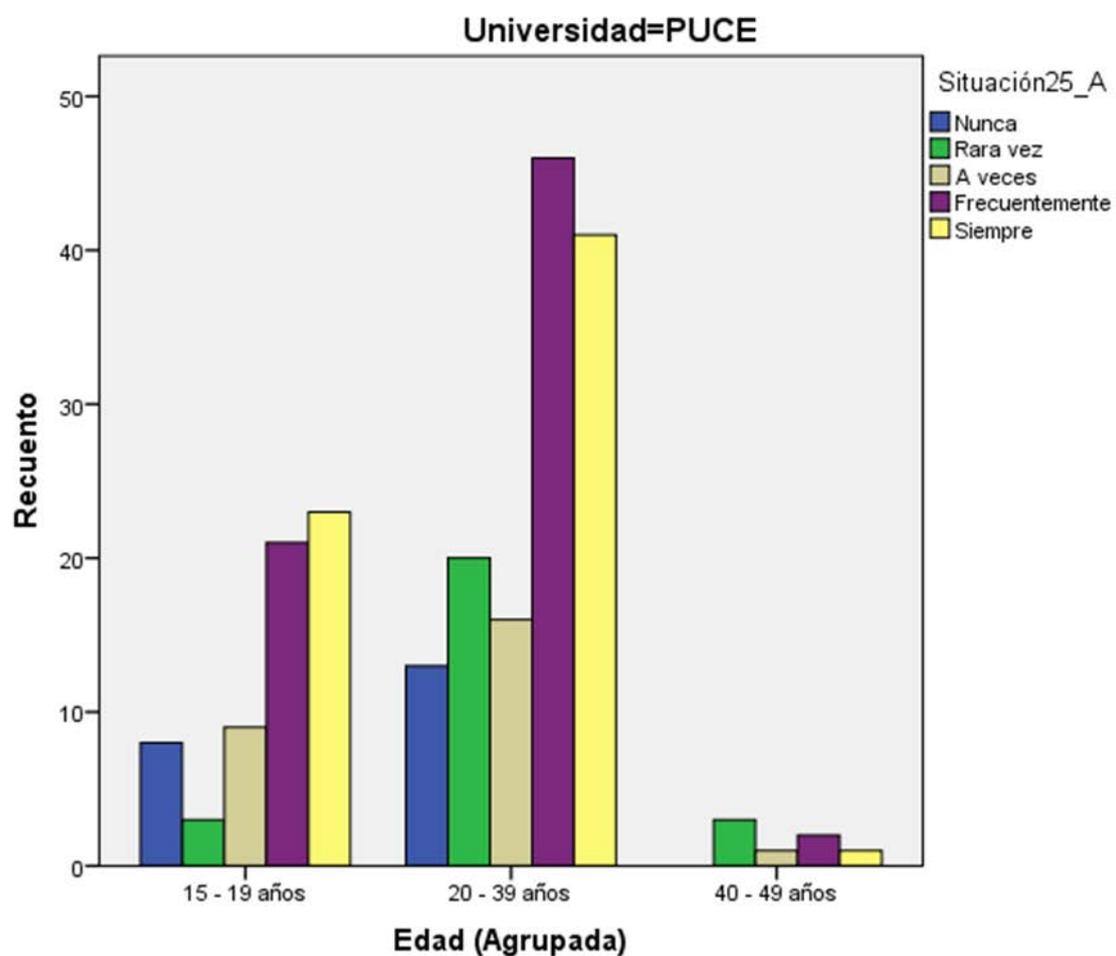
**Situación 24B: Quedarse callados para que los otros respeten el turno de palabra en situaciones de mucha confianza:**

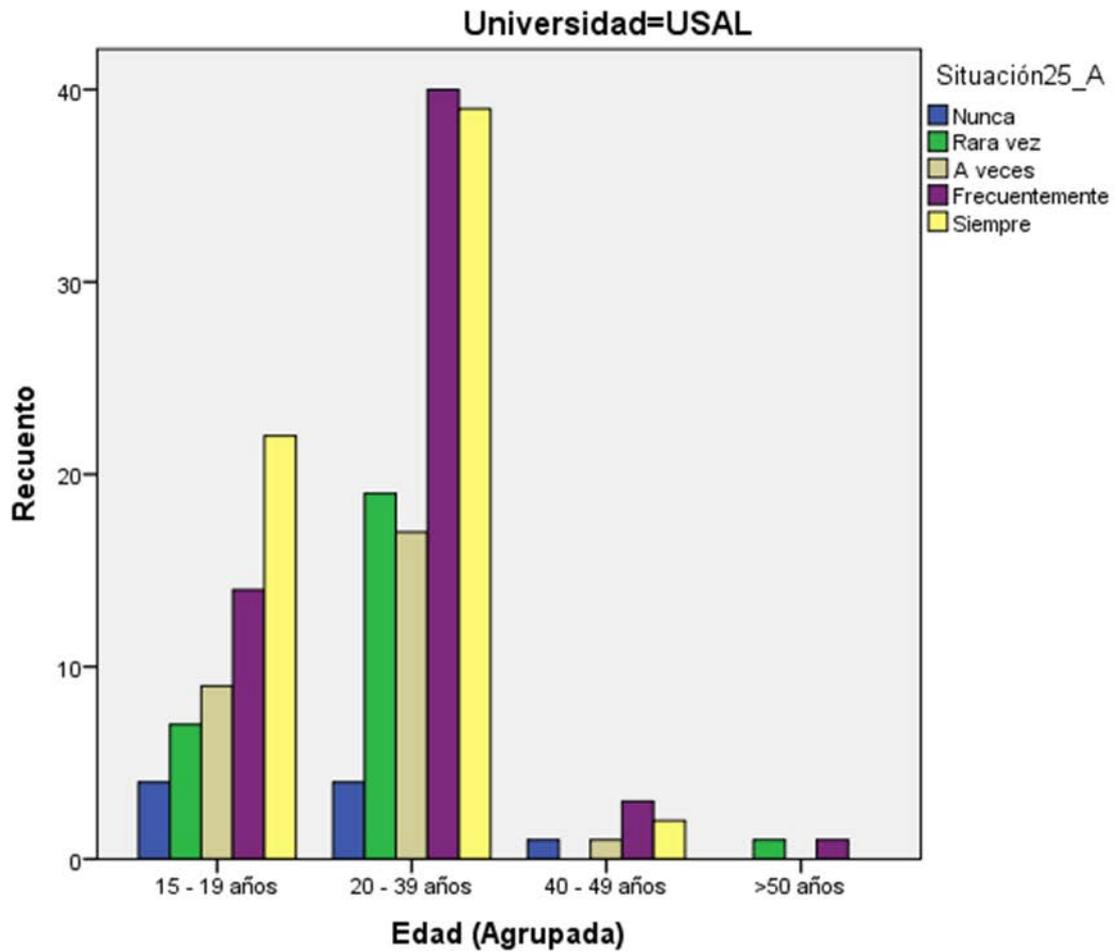




En Quito, los más jóvenes, y en Salamanca los menos, **nunca** se quedarían callados para que sus amigos, que hablan todos al mismo tiempo, se den cuenta de que así no se puede conversar. Asimismo, los más jóvenes en Salamanca, y los menos en Quito, **rara vez** optarían por esta estrategia. Evidentemente, hay cierta contradicción en Salamanca, con respecto a **24A**. El segundo grupo, en esa ciudad, había manifestado que **rara vez** les diría a sus amigos que respeten el turno de palabra, pero, luego, en **b**, dicen que nunca se quedarían callados. Si bien, eso podría ocurrir, no deja de ser un poco extraño.

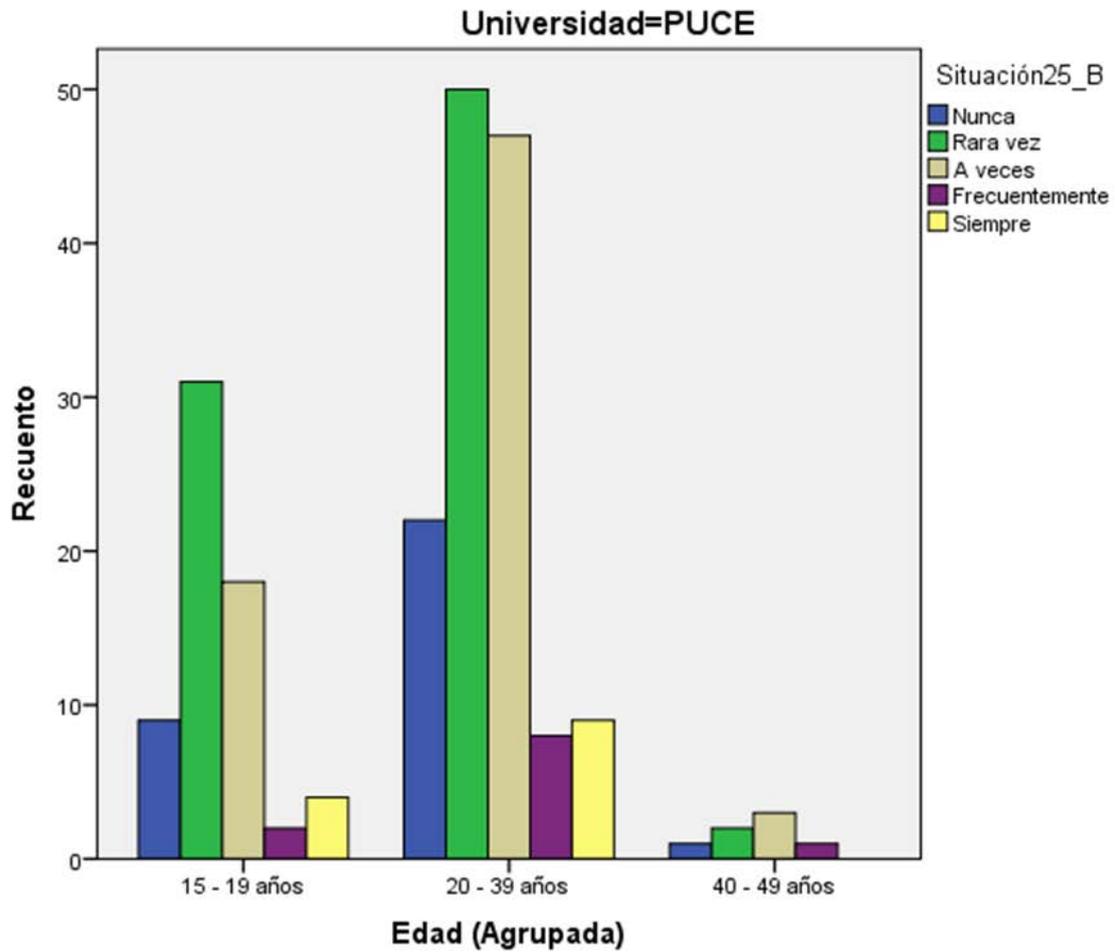
**Situación 25 A: Pedir que se respete el turno de palabra en situaciones que requieren silencio:**

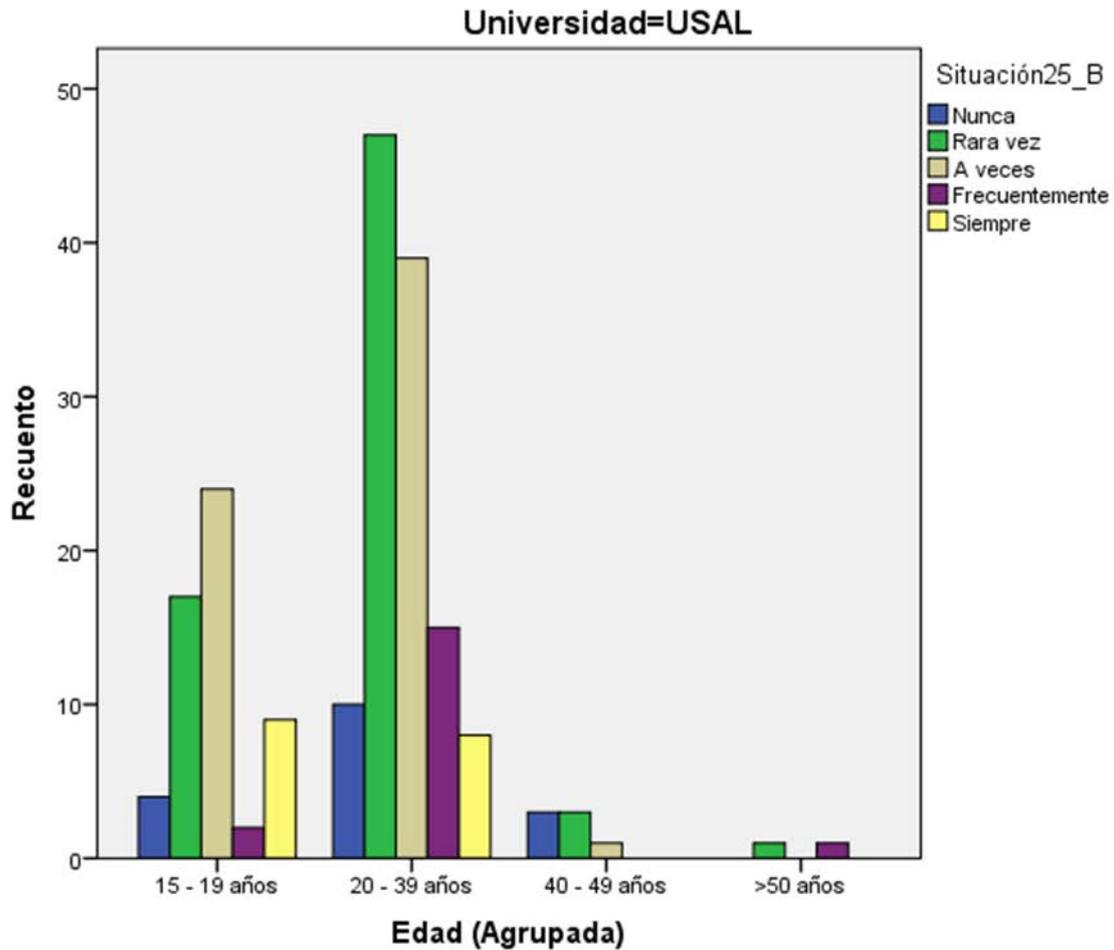




Aquí, podemos observar un comportamiento bastante parejo. Los más jóvenes, en ambas ciudades, piensan que **siempre** recurrirían a esta estrategia. Los del segundo grupo, en cambio, lo harían **frecuentemente**, seguido de siempre.

**Situación 25 B: No pedir silencio aunque eso implique no entender lo que dice el profesor en situaciones de mucha confianza:**





**Rara vez**, en Quito y Salamanca, los estudiantes se quedarían sin decir nada en una situación de este tipo, donde hacer silencio es crucial para su buen desempeño académico. El único grupo que, **a veces**, no diría nada aunque no entienda lo que está diciendo el profesor es el de los más jóvenes en Salamanca.

En resumen, todas las personas de 20 – 39 años, **rara vez** evitarían el contacto físico, un roce entre amigos, aunque en Quito, **siempre** se lo evitaría cuando un extraño camina en dirección contraria en una acera estrecha. Sin embargo, en Salamanca también hay una mayoría de personas que **siempre** lo evitarían en la calle, o se alejarían del montón dentro de una discoteca.

Pero cuando esta proximidad resulta inevitable, todas las personas de 20 – 39 años **rara vez** se quedarían sin hacer nada cuando están sentados muy cerca entre amigos. En Quito, **nunca y rara vez** las personas seguirían el mismo camino y se rozarían con el extraño que lleva el camino contrario; en Salamanca, también **rara vez** seguirían su camino, y una mayoría **nunca** permanecería en el mismo camino. Si el roce es en una discoteca, las personas de Quito **nunca** se quedarían aguantando la incomodidad, y en Salamanca lo harían **rara vez**.

Al hablar en confianza, cuando el interlocutor se acerca mucho, las personas de 20 – 39 años en Salamanca, **siempre** se sentirían molestadas cuando sienten su respiración. En cambio, Quito tiene diferentes frecuencias, **nunca, rara vez, y frecuentemente**. Es decir que no hay un comportamiento común para esta situación. Por lo tanto, en Quito, **nunca** llegarían a no molestarse, mientras que en Salamanca **rara vez** no sentirían la molestia de sentir un aliento ajeno. Ambos grupos siempre se sentirían molestos (nunca no se molestarían), aunque en Quito también, **rara vez** les molestaría.

Al hablar cuando no hay confianza, cuando el interlocutor se acerca mucho, todas las personas de 20 – 39 años **siempre** sentirían la molestia al sentir la respiración del extraño. Ambos grupos (nunca no se molestarían) **siempre** sentirían molestia al percibir el aliento ajeno. En ambos casos, en Quito existe una mayoría que **rara vez** se sentiría molesta.

## **Turnos de palabra (situaciones 24, 25)**

### **Situación 24**

Todas las personas de 20 – 39 años, **rara vez** pedirían a los demás que respeten el turno de palabra en una reunión de amigos. En Quito, rara vez se quedarían callados, mientras que en Salamanca nunca esperarían a que los demás se den cuenta.

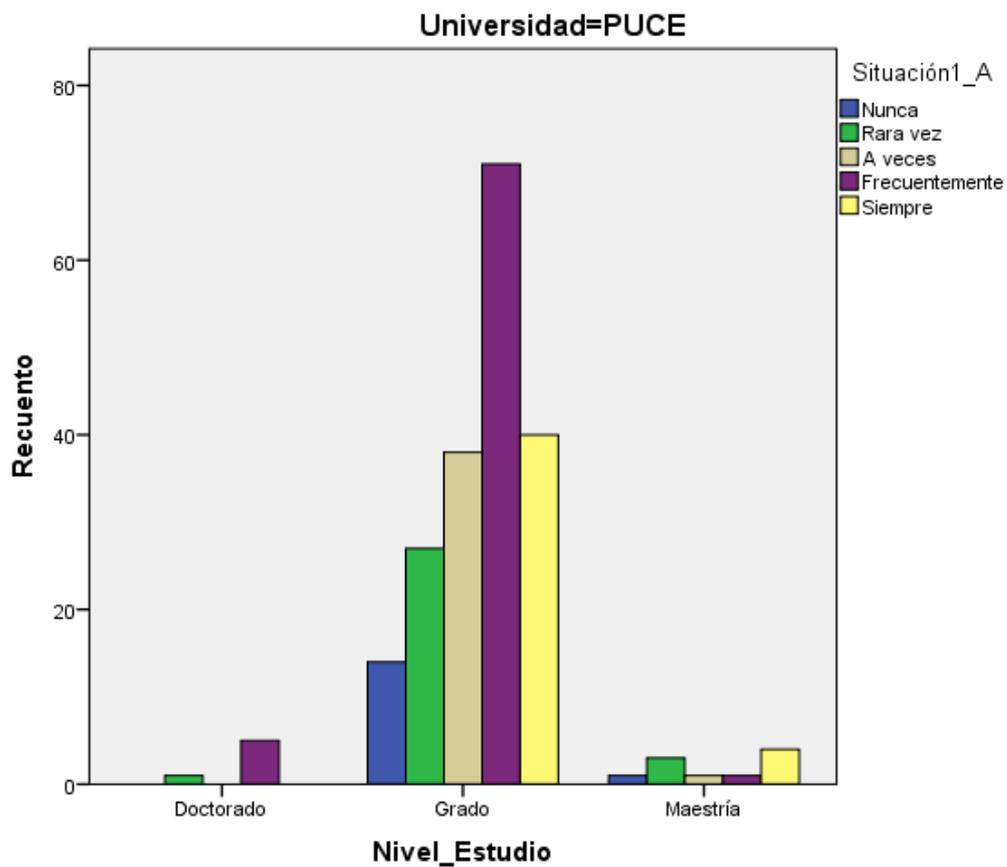
### **Situación 25**

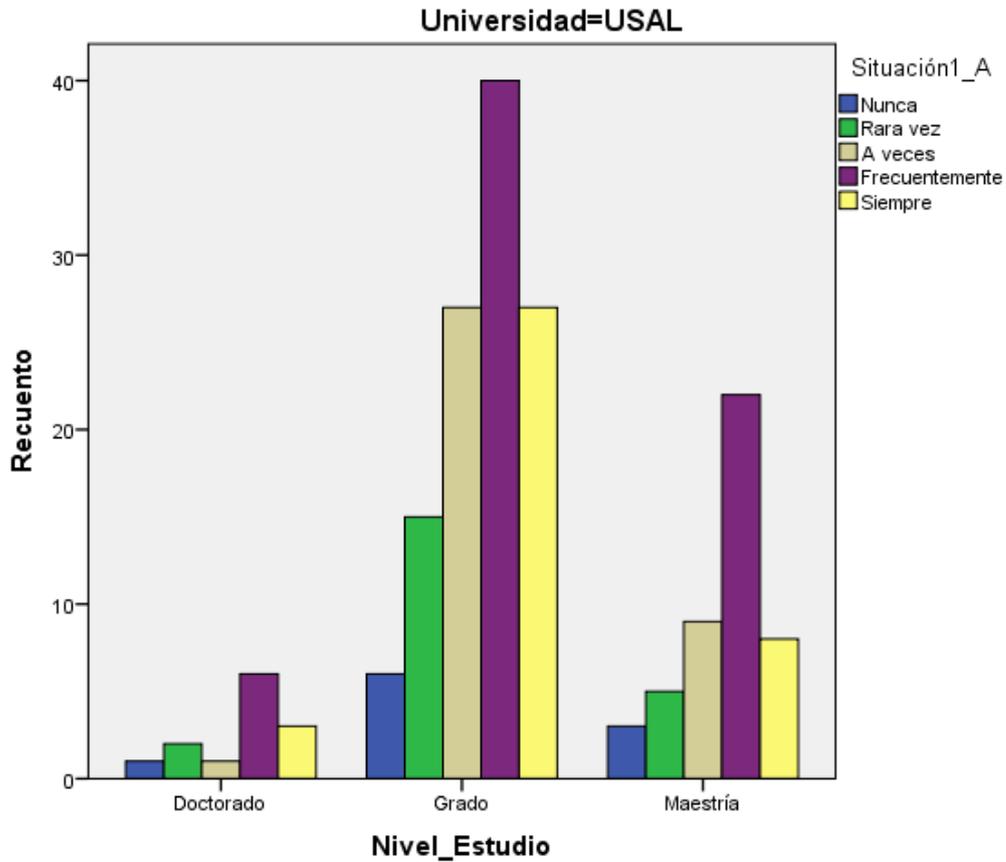
Todas las personas de 20 – 39 años, **frecuentemente** y **siempre** pedirían a sus compañeros que se callen para poder escuchar lo que dice un profesor. De igual forma, ambos grupos, **rara vez** se quedarían sin hacer nada. En Quito, hay una mayoría que **a veces** no haría nada al respecto.

**Análisis por nivel de estudio: doctorado, grado y maestría:**

**Pedidos: Estrategias directas e indirectas: mucha confianza, poca confianza y cero confianza**

**Situación 1A: Pedido indirecto (sugerencia), mucha confianza.**

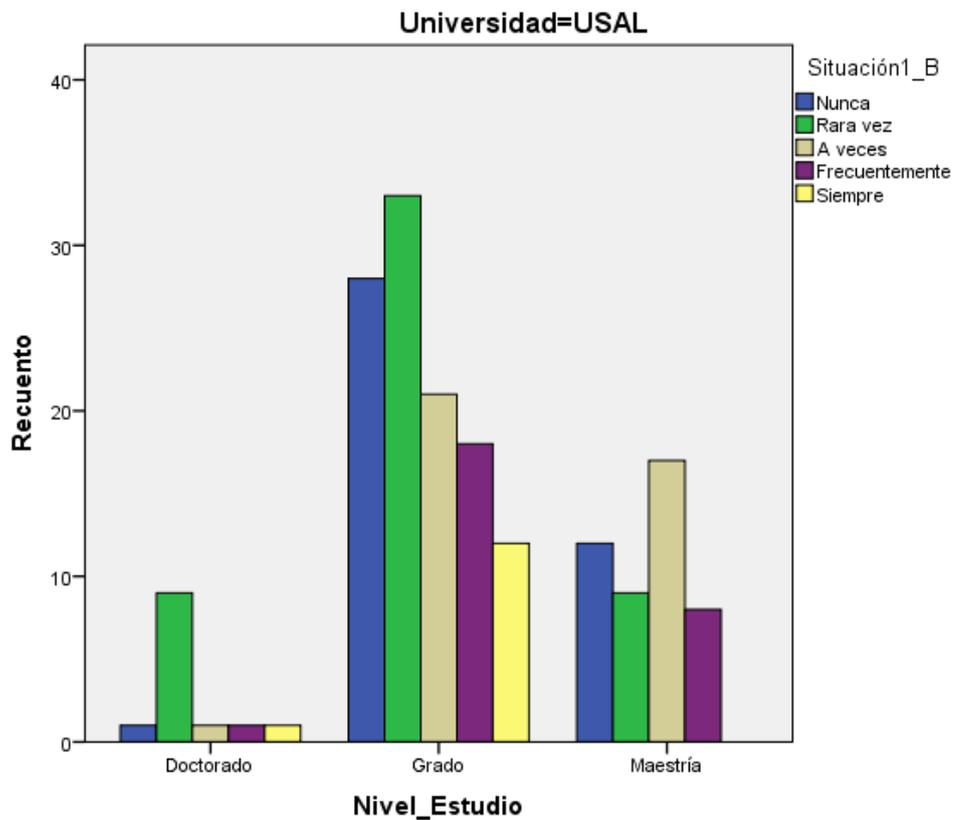
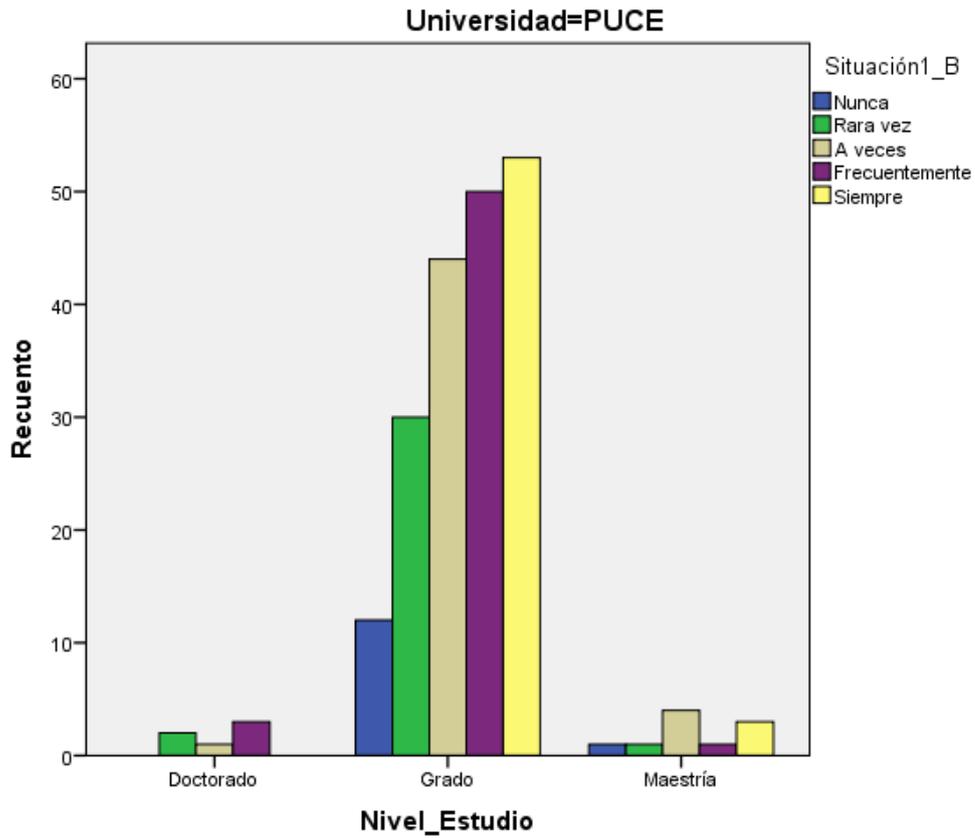




Al haber muy pocos estudiantes de doctorado, en esta parte del análisis, nos enfocaremos solamente en los estudiantes de licenciatura (grado en España) y maestría. Como se puede ver, los estudiantes de maestría en Ecuador son bastantes menos que en Salamanca.

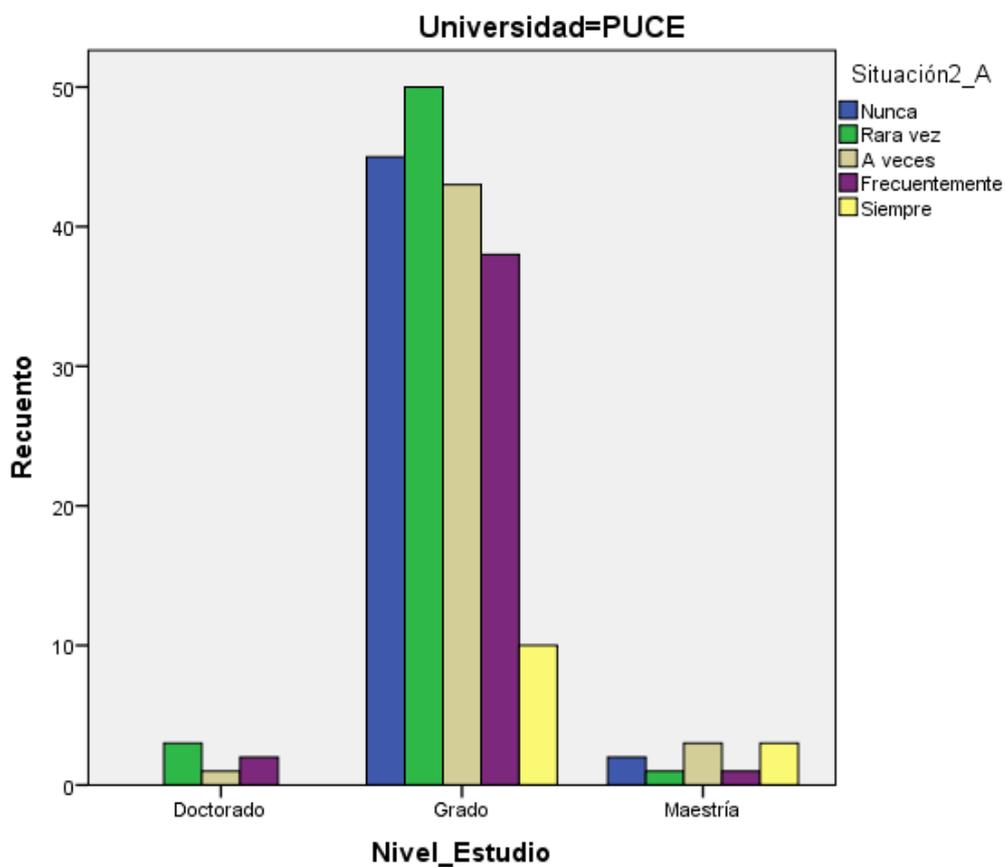
En la situación 1A, todos se decantarían por esta estrategia **frecuentemente**, tanto en Quito como en Salamanca, a excepción de los estudiantes de maestría, en Quito, quienes lo harían **siempre**. El segundo lugar de preferencia es **siempre** en ambos sitios.

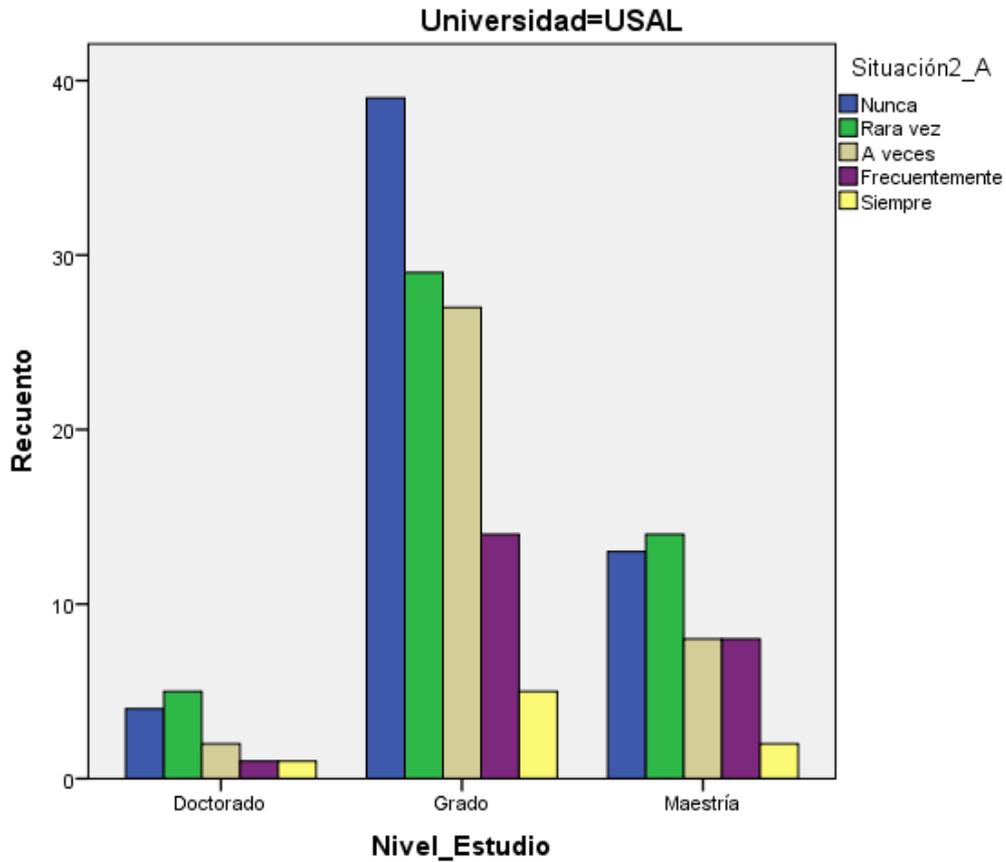
**Situación 1B: Pedido directo, (imperativo) mucha confianza.**



En el caso de usar un imperativo, en una situación de mucha confianza, las respuestas divergen considerablemente. Los estudiantes de licenciatura (grado), en Quito, **siempre** usarían esta estrategia, no así los de Salamanca, que solo la usarían rara vez, seguida de nunca. En lo que tiene que ver con estudiantes de maestría, la respuesta en ambas ciudades es la misma: solamente la usarían **a veces**.

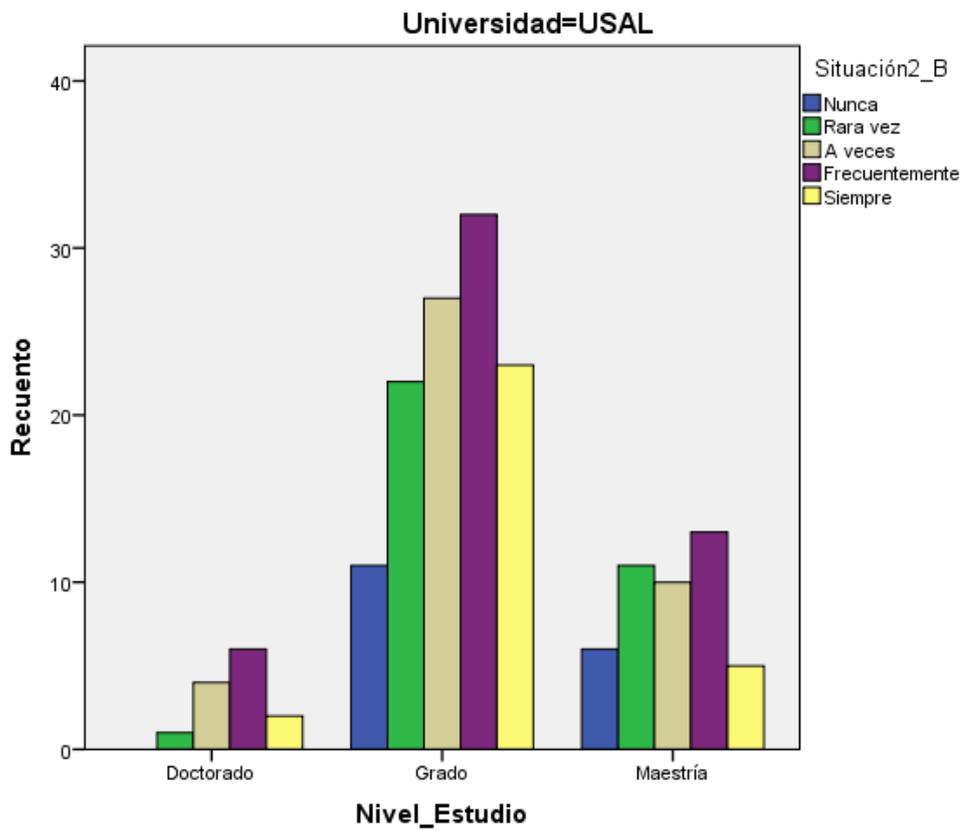
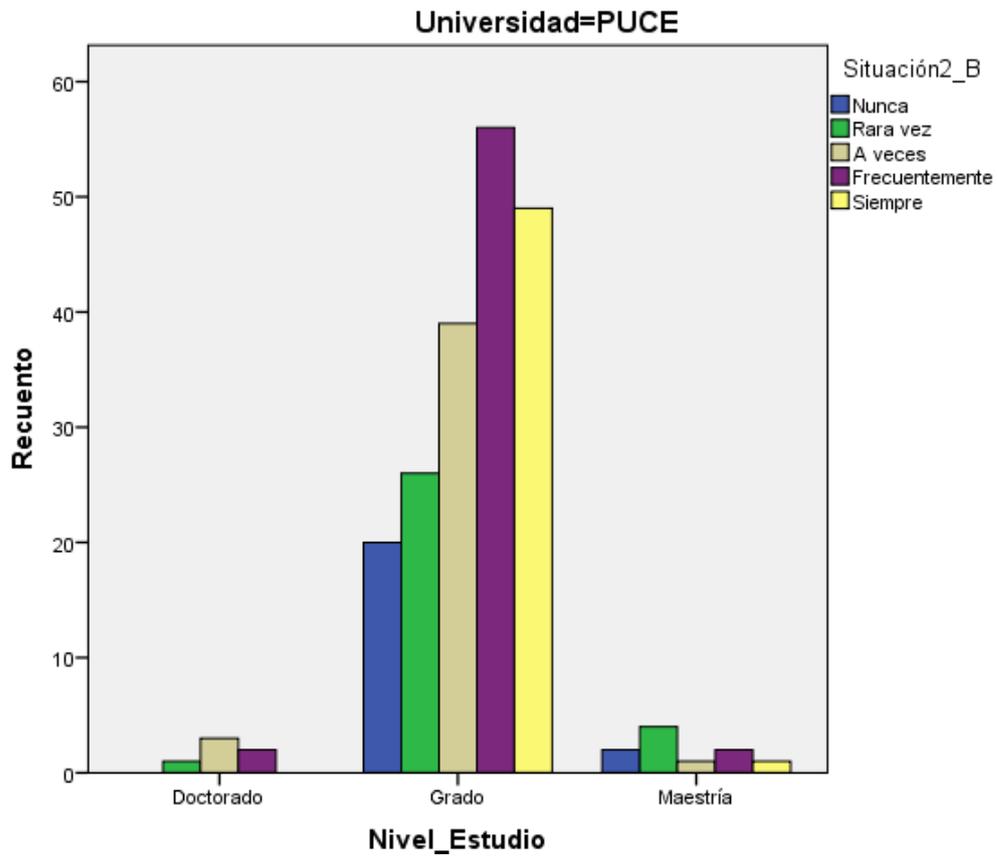
**Situación 2A: Pedido indirecto no convencional (insinuación), poca confianza.**





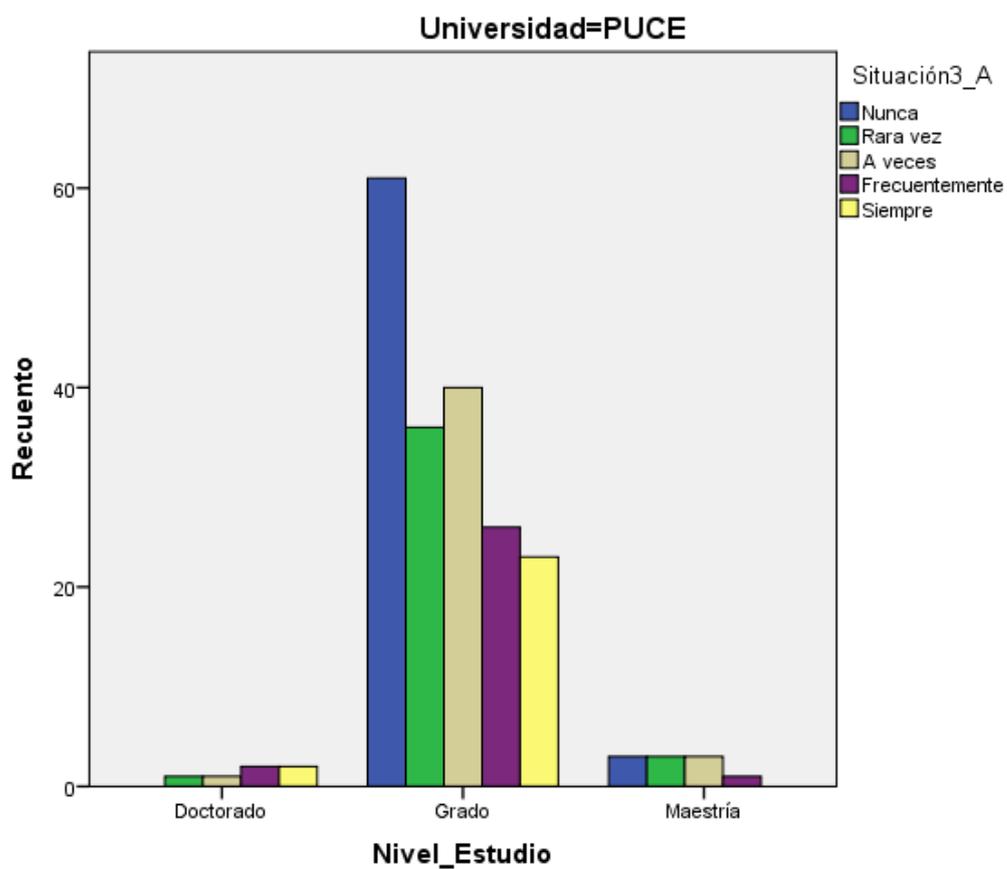
En lo que respecta a esta situación, las respuestas del grupo de grado, en ambas ciudades, no varía mucho. Mientras que en Quito usarían esta estrategia **rara vez**, en Salamanca, no lo harían **nunca**. Los estudiantes de maestría, entre ellos, también tienen respuestas diferentes; en Salamanca **rara vez** se decantarían por una declaración de deseo en una situación de poca confianza

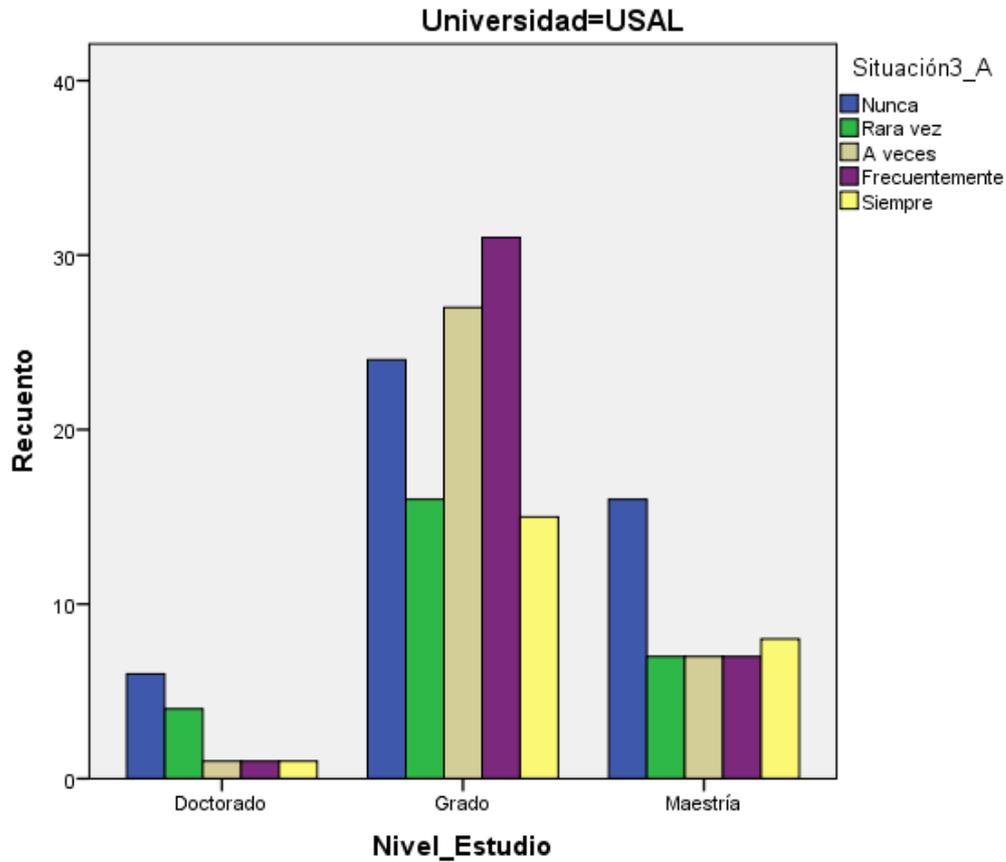
**Situación 2B: Pedido indirecto (pregunta consultante), poca confianza.**



En esta situación, todos usarían **frecuentemente** esta estrategia, a excepción de los estudiantes de maestría en Quito, quienes la usarían rara vez. El segundo lugar de preferencia varía entre **siempre**, **rara vez** y **a veces** en ambos lugares.

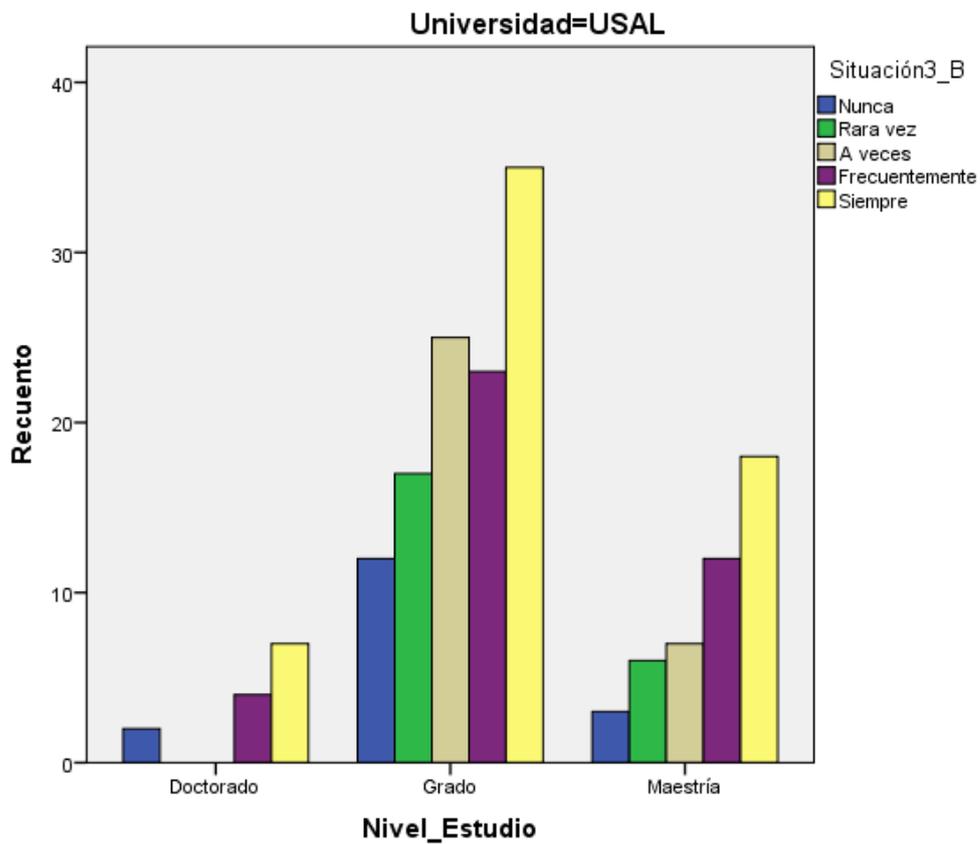
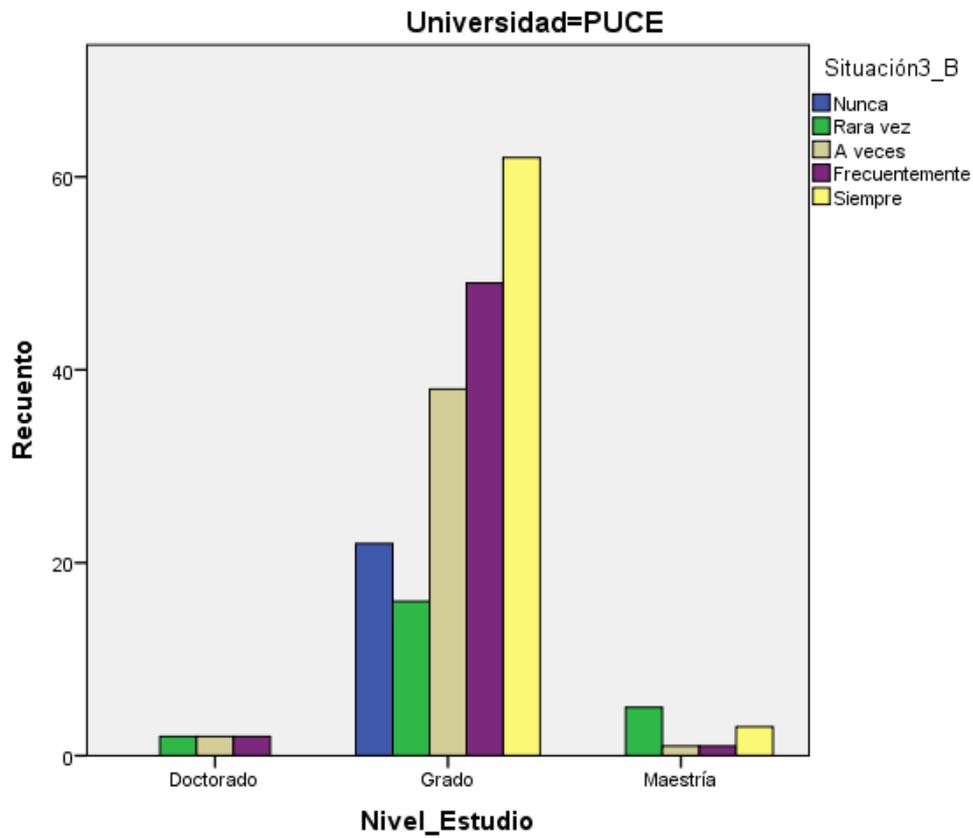
**Situación 3A: Pedido directo (imperativo), cero confianza (cafetería).**





En esta situación los resultados lucen interesantes. No sólo porque divergen entre ciudades, sino también entre niveles de estudio. Como podemos ver, la mayoría de los estudiantes de grado, en Quito, **nunca** usaría un imperativo en una cafetería. No así los de Salamanca, quienes lo harían **frecuentemente**. Sin embargo, los estudiantes de maestría, en Salamanca, al igual que los de licenciatura, en Quito, no lo harían **nunca**. En lo que respecta a estudiantes de maestría en Quito, se puede ver un triple empate entre **nunca**, **rara vez** y **a veces**. Sin embargo, **frecuentemente**, no está entre sus preferencias.

**Situación 3B: Pedido indirecto (consultante), cero confianza.**

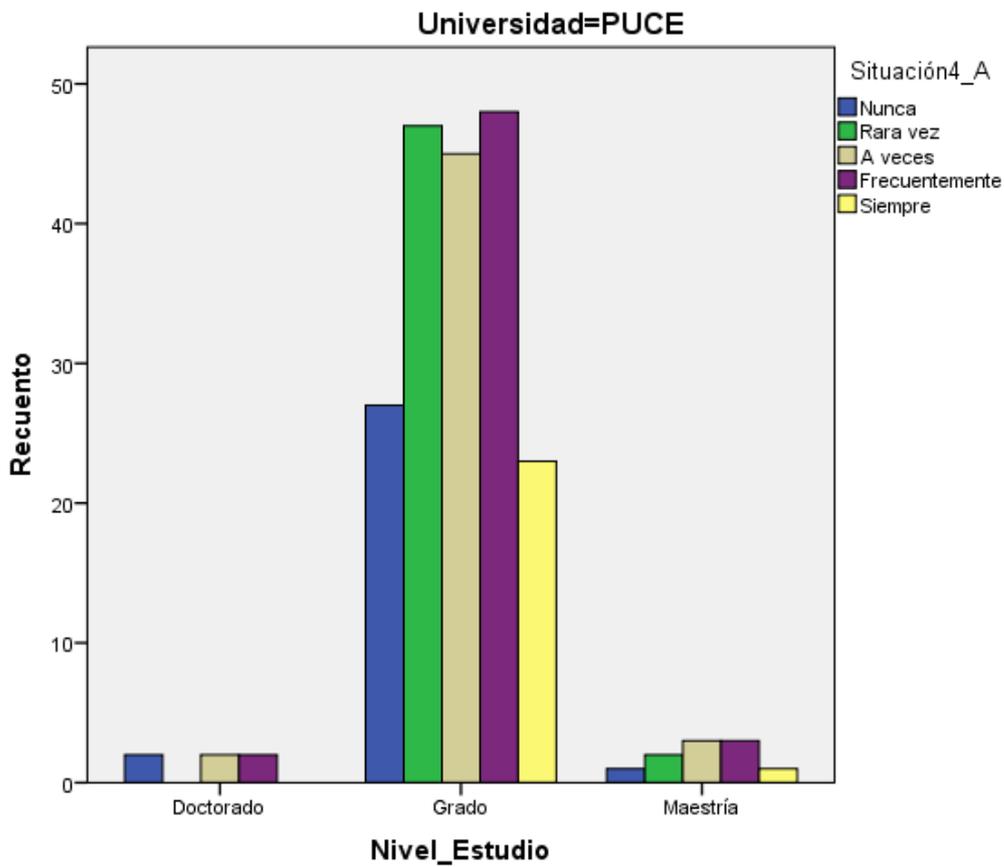


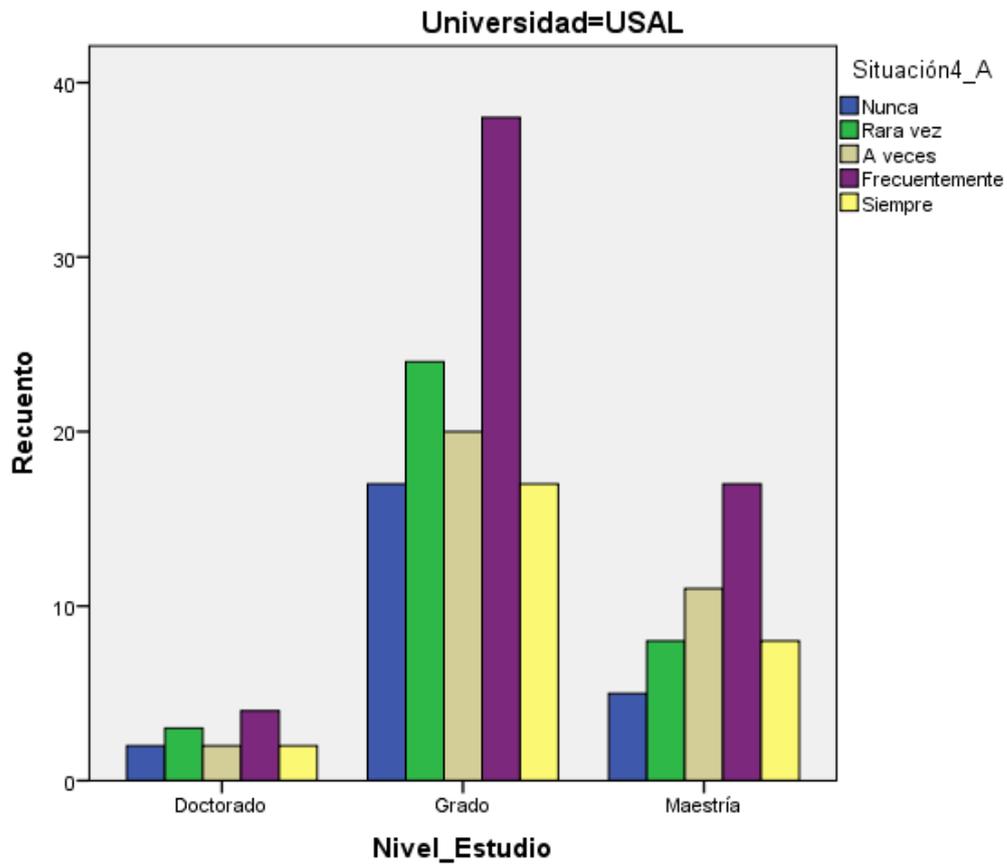
No cabe duda de que todos optarían **siempre** por una estrategia de este tipo en una situación de cero confianza. Sin embargo, los estudiantes de maestría, en Quito, lo harían **rara vez**, seguida de **siempre**. Una respuesta que no nos deja indiferentes.

**Pedidos: Estrategias indirectas: convencionales (sugerencia, pregunta consultante).**

**No convencionales: insinuación. Contextos demucha confianza, poca confianza y cero confianza**

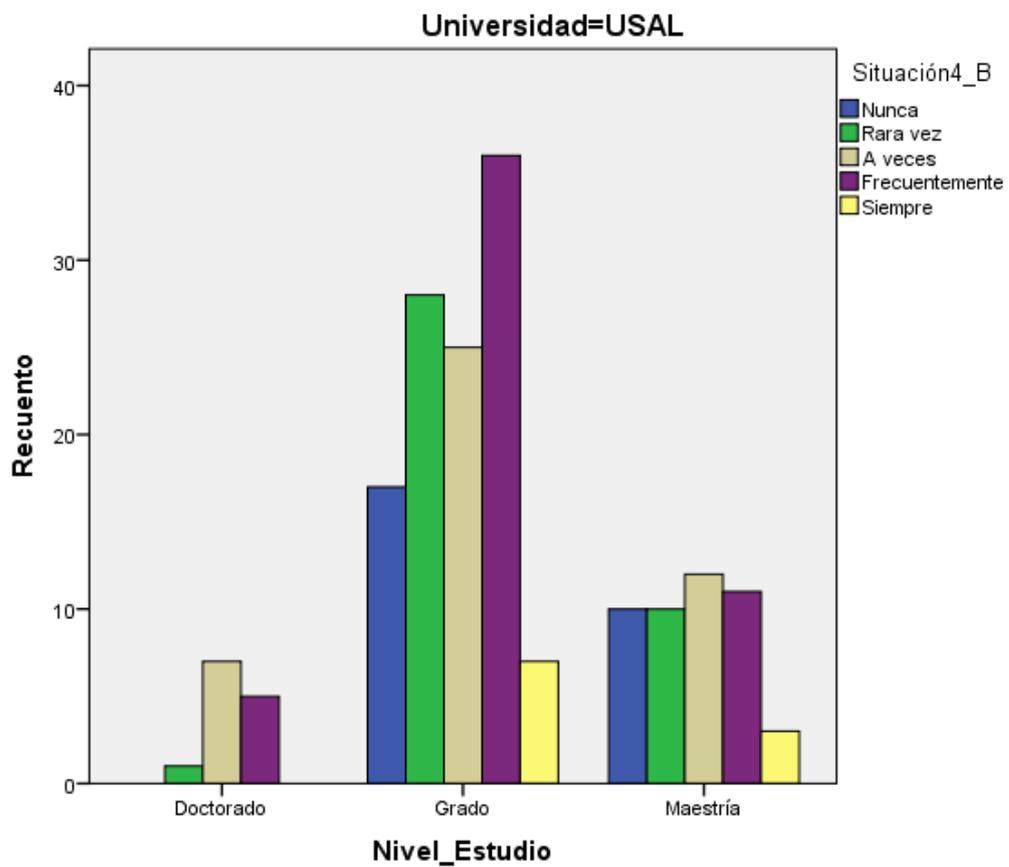
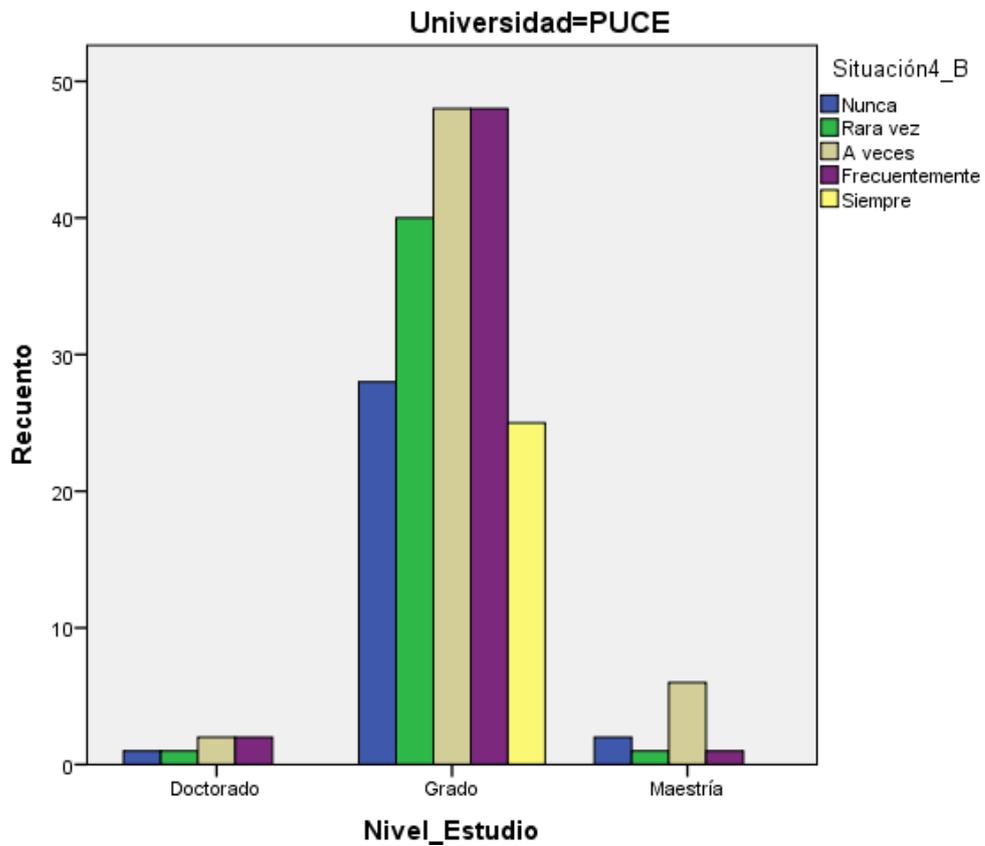
**Situación 4A: Pedido indirecto (consultante), mucha confianza.**





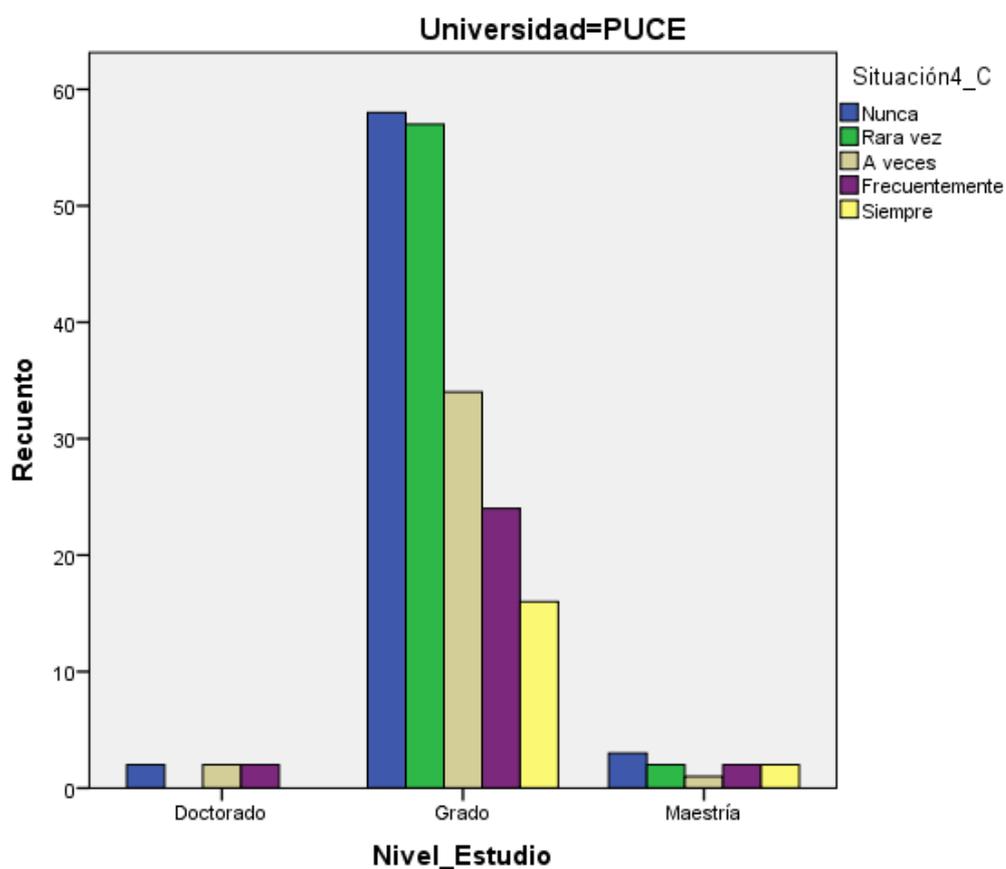
En ambas ciudades, todos los grupos, usarían **frecuentemente** esta estrategia. No obstante, los estudiantes de maestría, en Quito, se reparten entre **frecuentemente** y **a veces** por igual. En los demás grupos, se decantan por **a veces** y **rara vez**, como segunda opción.

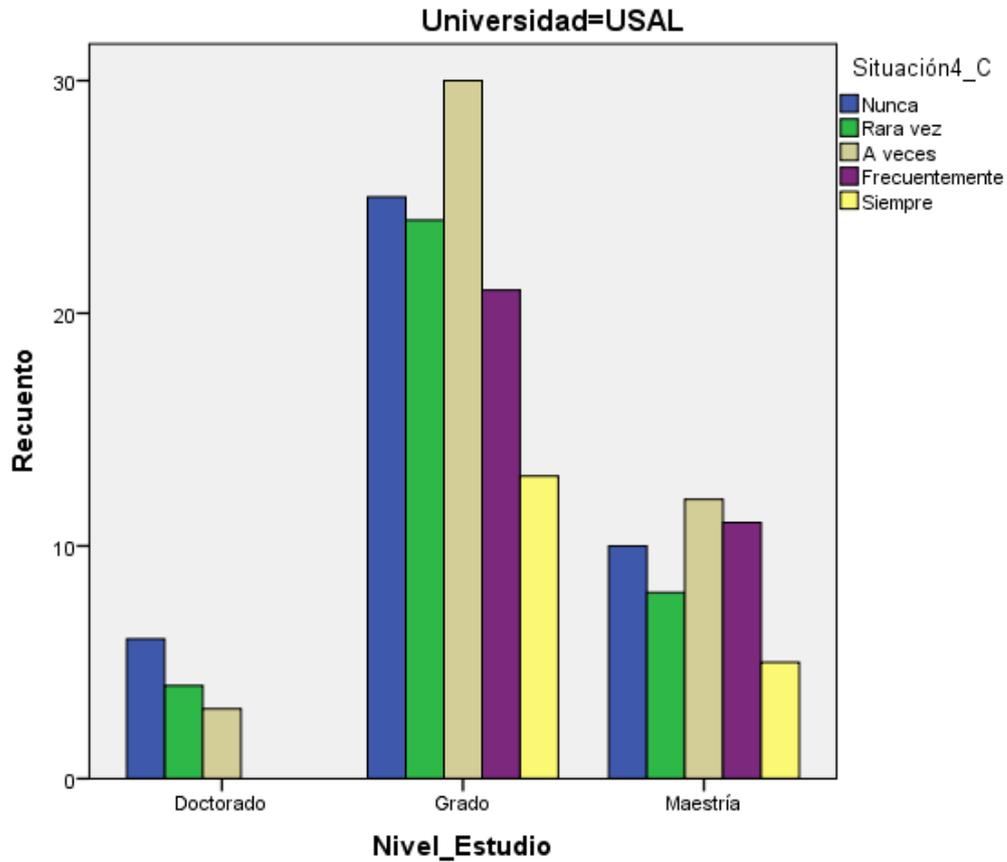
**Situación 4B: Pedido indirecto (sugerencia), mucha confianza.**



En lo que respecta a plantear una sugerencia, del tipo ¿qué tal si vienes en otra fecha...), los estudiantes de grado, en Quito, se decantan por igual por **frecuentemente** y **a veces**. Los de Salamanca, en mayor número, por **frecuentemente**. En cambio, el grupo de maestría coincide en Quito y Salamanca, ellos solo usarían esta opción **a veces**.

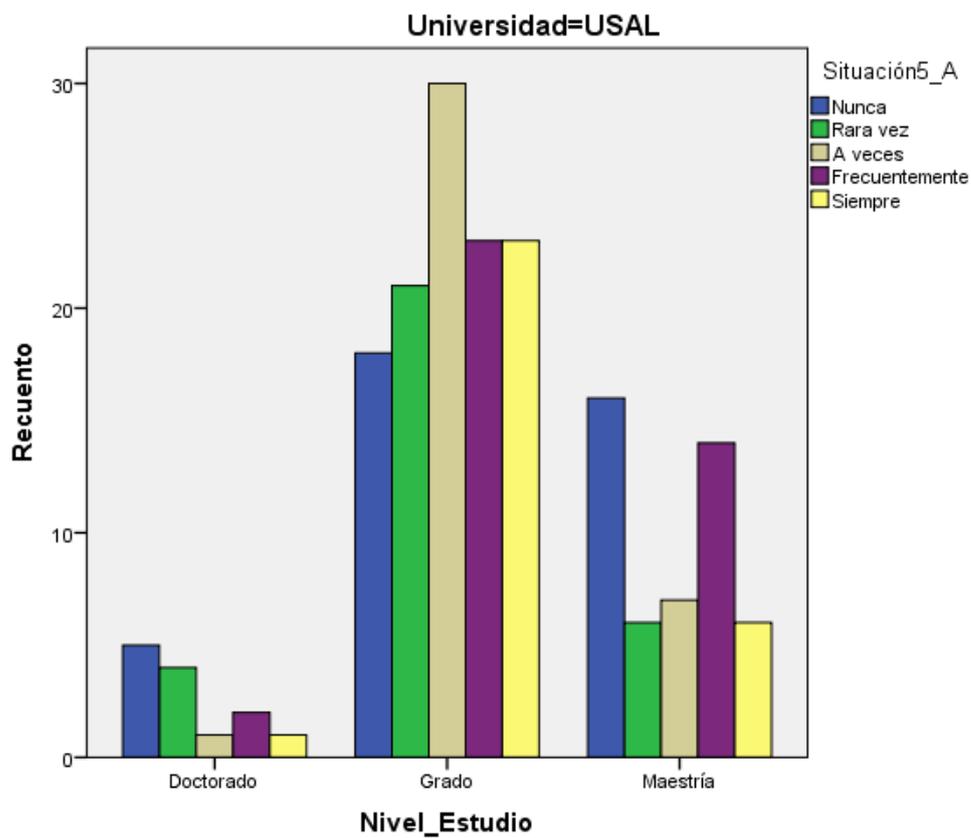
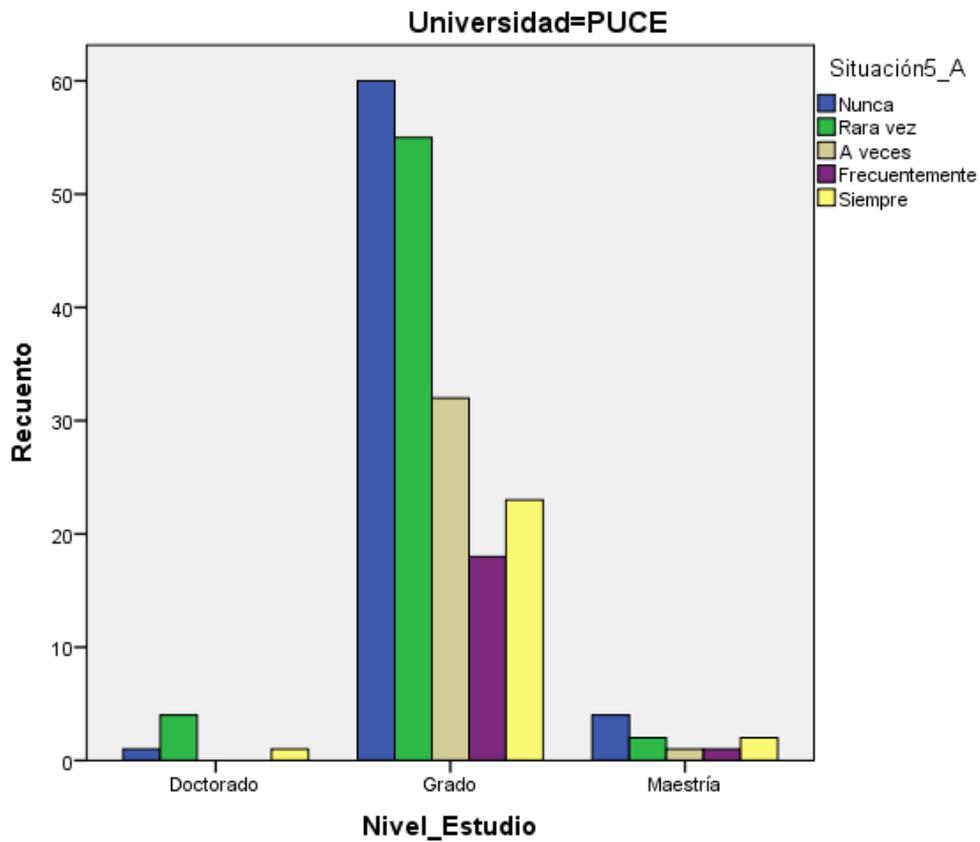
**Situación 4C: Pedido indirecto no convencional (insinuación), mucha confianza.**





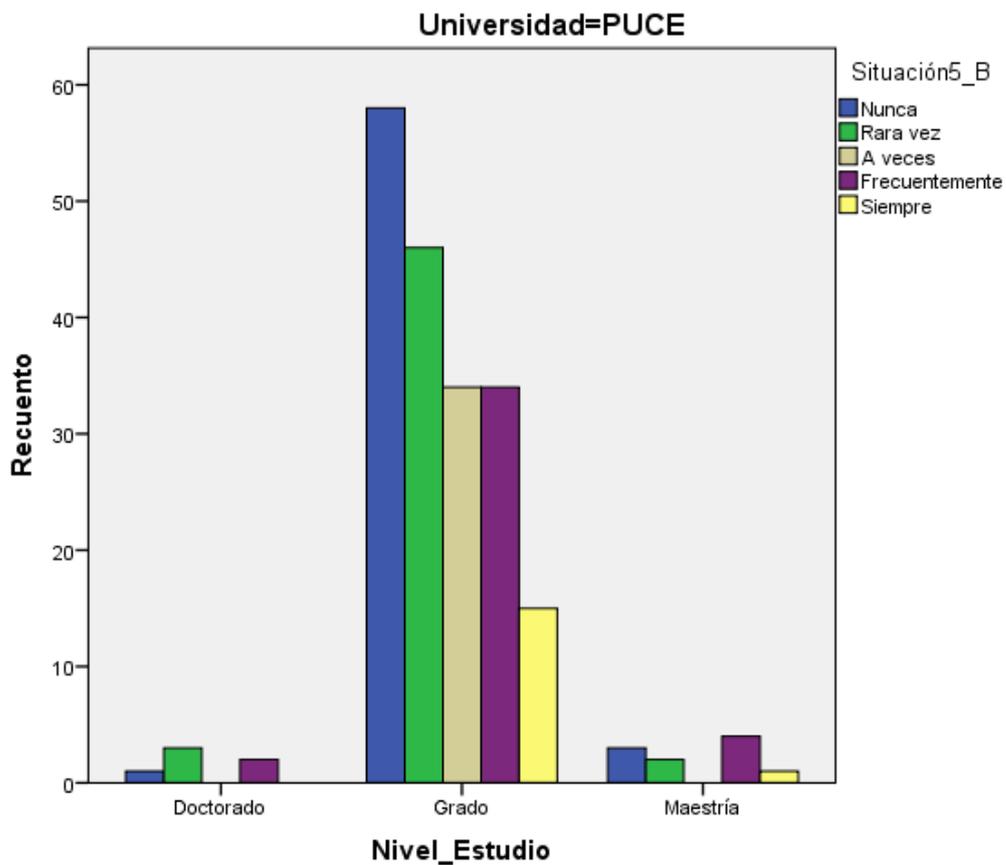
En Quito, los estudiantes de grado y maestría, **nunca** y **rara vez**, usarían este tipo de estrategia, para “evitar” una visita inoportuna. En cambio, en Salamanca, ambos grupos, la usarían **a veces**. Es interesante ver que los estudiantes de doctorado, en Salamanca, coinciden con los de grado en Quito.

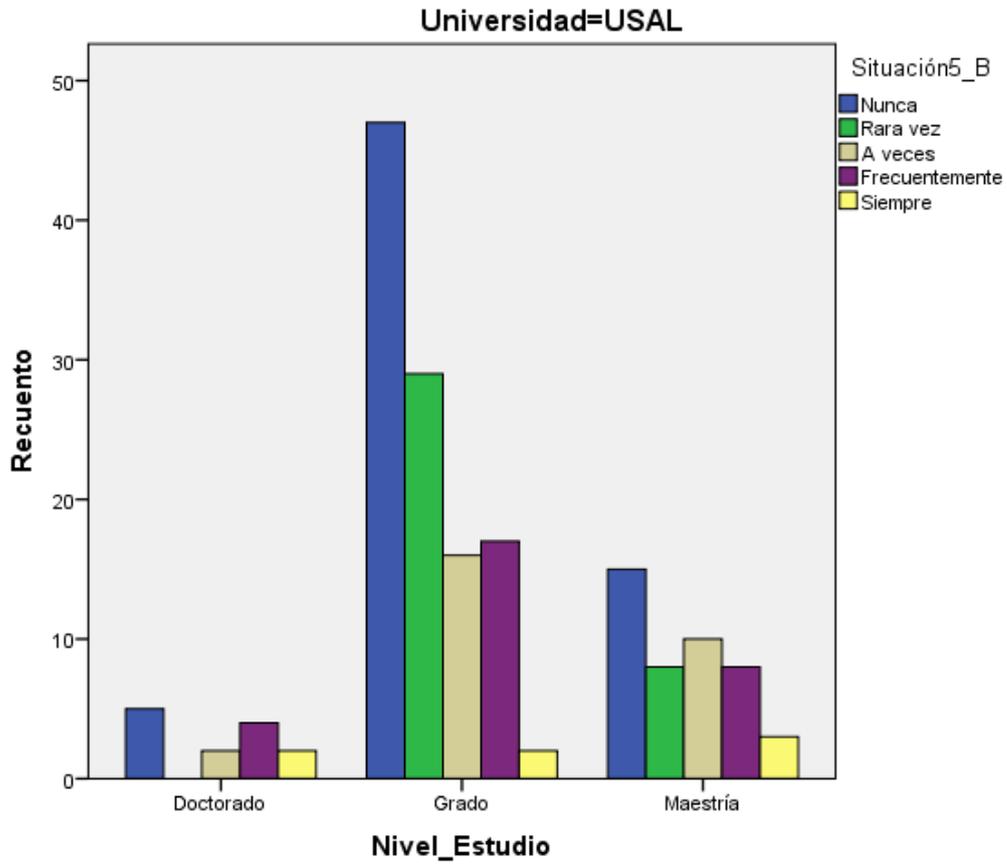
**Situación 5A: Pedido indirecto no convencional (insinuación), poca confianza.**



Una vez más, las respuestas divergen entre Quito y Salamanca, también dentro de estas dos ciudades, entre los grupos de estudiantes. En Quito, por ejemplo, ninguno de los grupos usaría **nunca** esta estrategia. Aunque un número muy importante la usaría **rara vez**. En Salamanca, difieren las respuestas entre los estudiantes de grado y maestría. Los primeros, la usarían **a veces**, y los segundos, **nunca**. Si nos fijamos en los estudiantes de doctorado, en Salamanca, tampoco la usarían **nunca**.

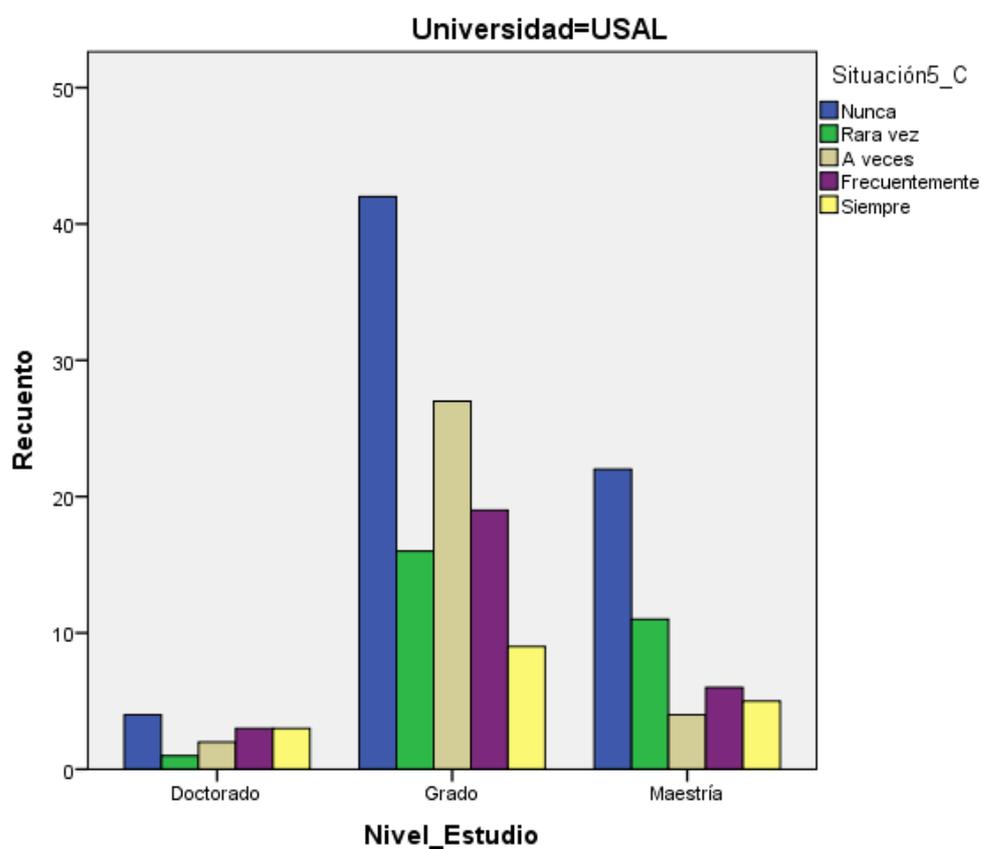
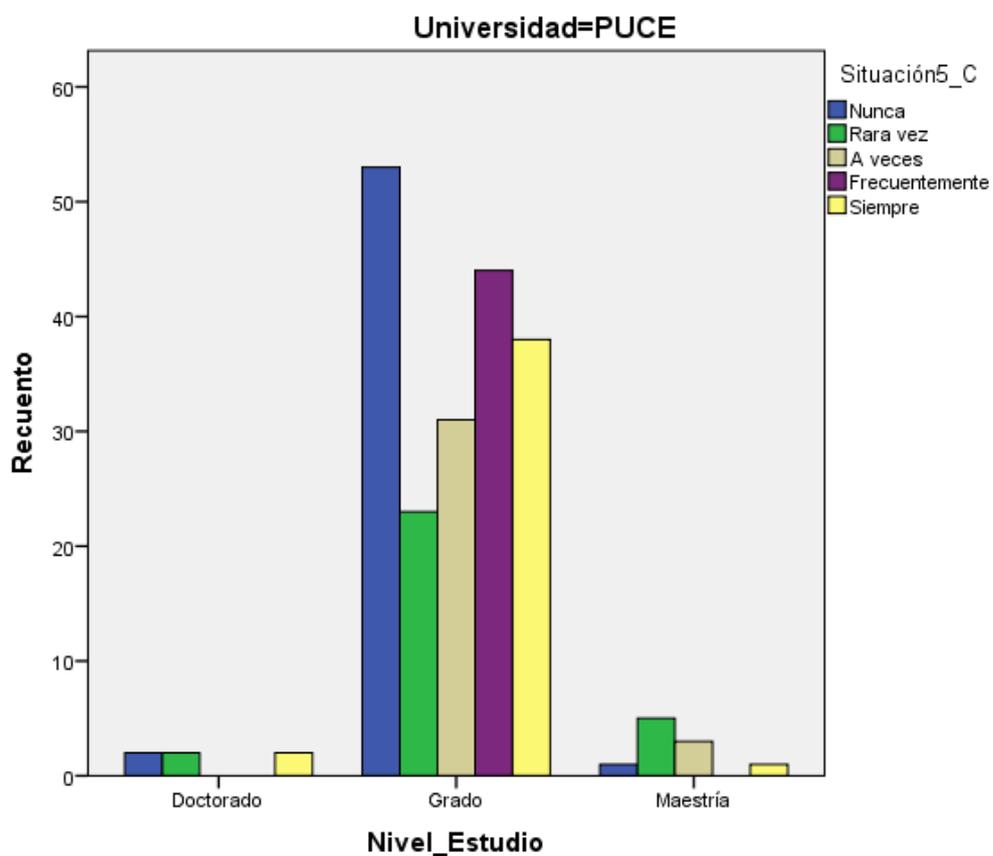
**Situación 5B: Pedido indirecto (consultante), poca confianza.**





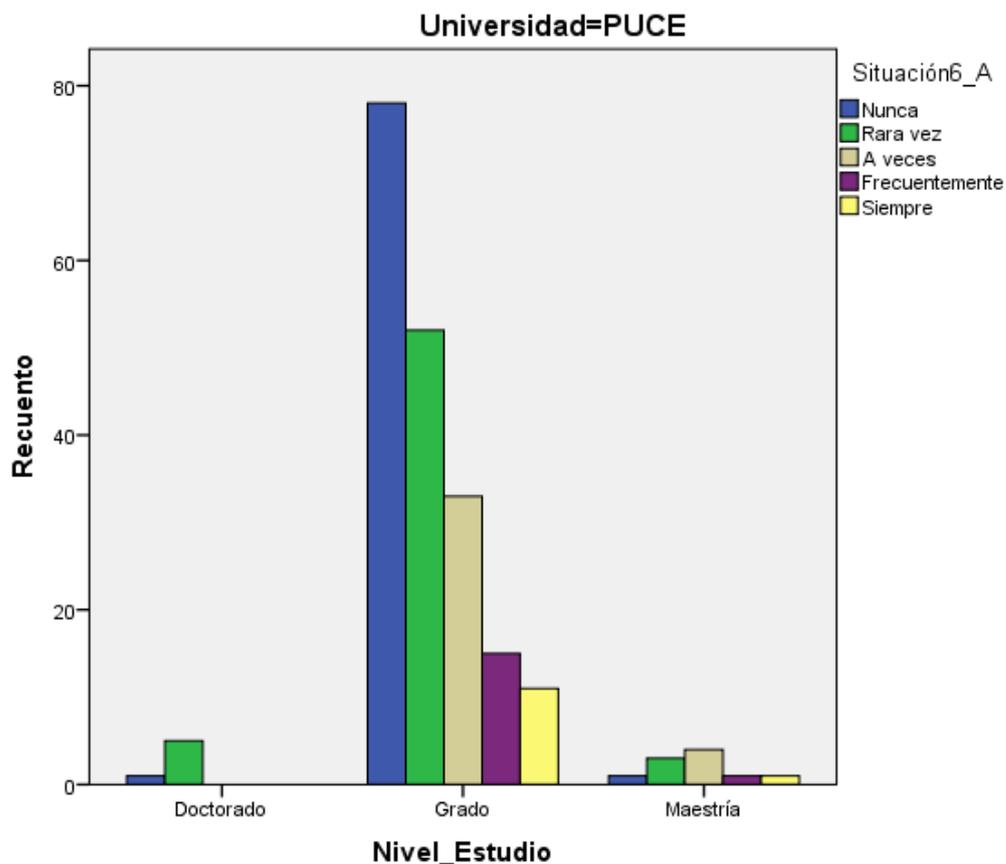
**Nunca** es la respuesta, casi unánime, para esta estrategia. Sin embargo, con muy poca diferencia, los estudiantes de maestría, en Quito, se han decantado por **frecuentemente**.

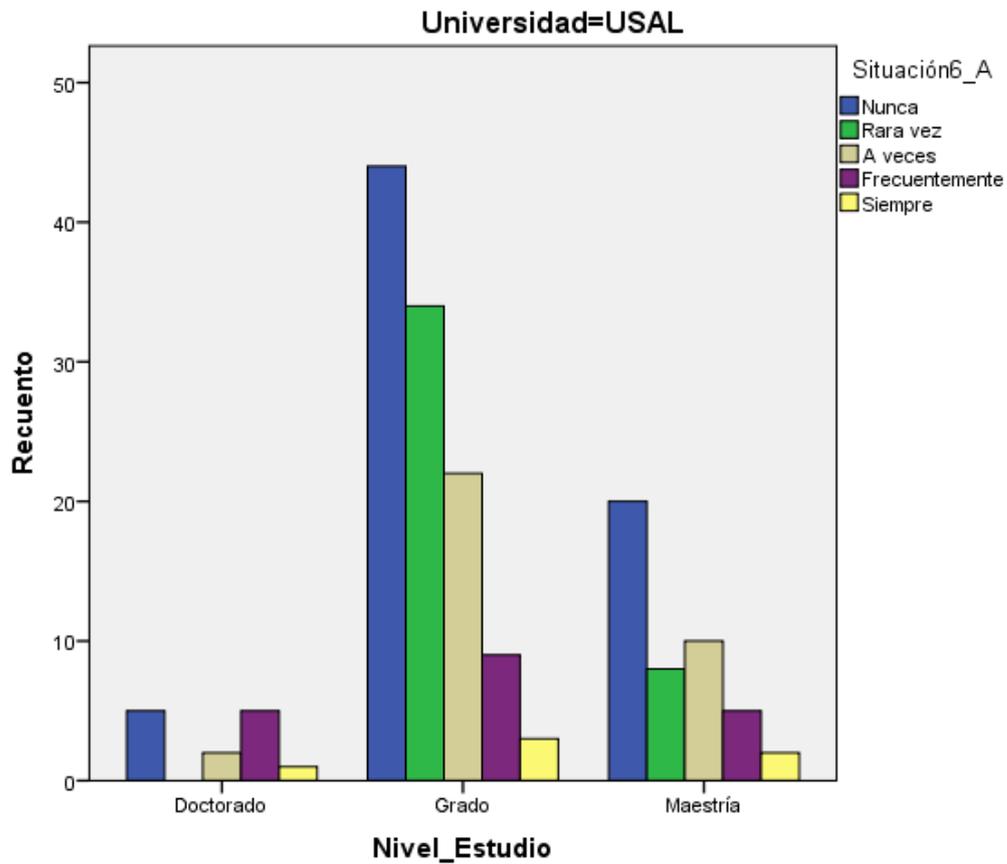
**Situación 5C: Ausencia de pedido + sacrificio en situación de poca confianza.**



Como podemos ver, nuevamente, la respuesta es casi unánime en cuanto a hacer un sacrificio en lugar de hacer un pedido. Todos, excepto los estudiantes de maestría en Quito, se han decantado por **nunca** en esta situación. Este comportamiento, nos afianza en la creencia de que no podemos definir a españoles y a ecuatorianos, a pesar de la localizada muestra (PUCE y USAL), como usuarios de solamente un tipo de cortesía, sea esta positiva o negativa. Pues, como podemos ver, somos usuarios de ambas.

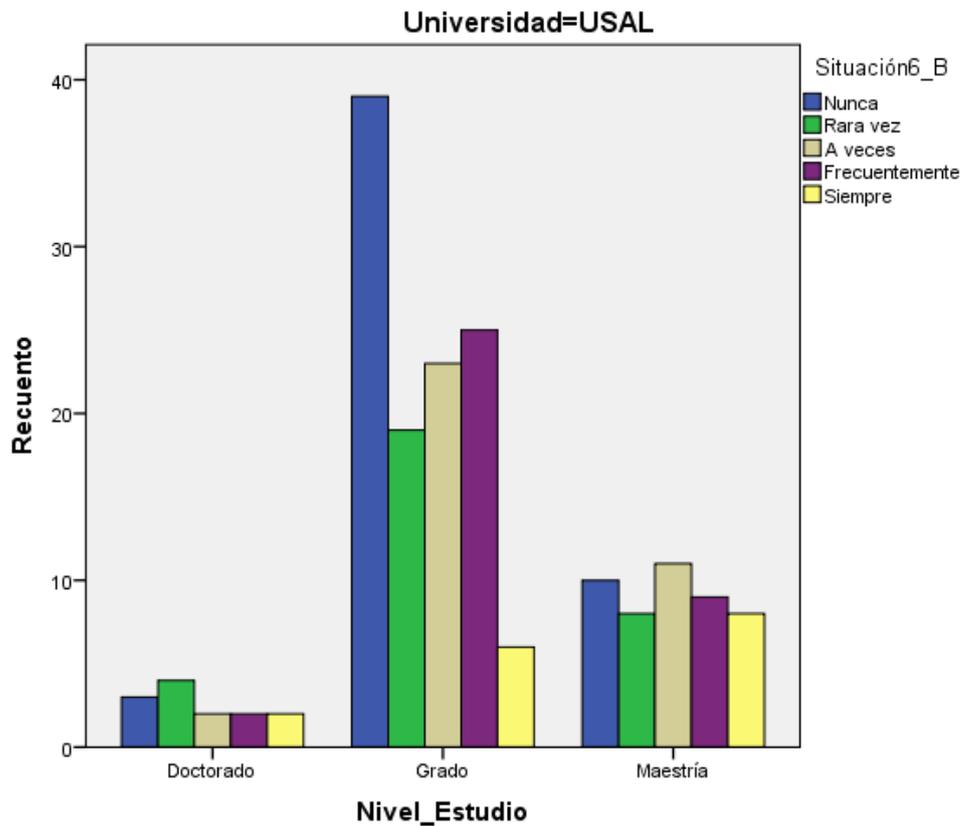
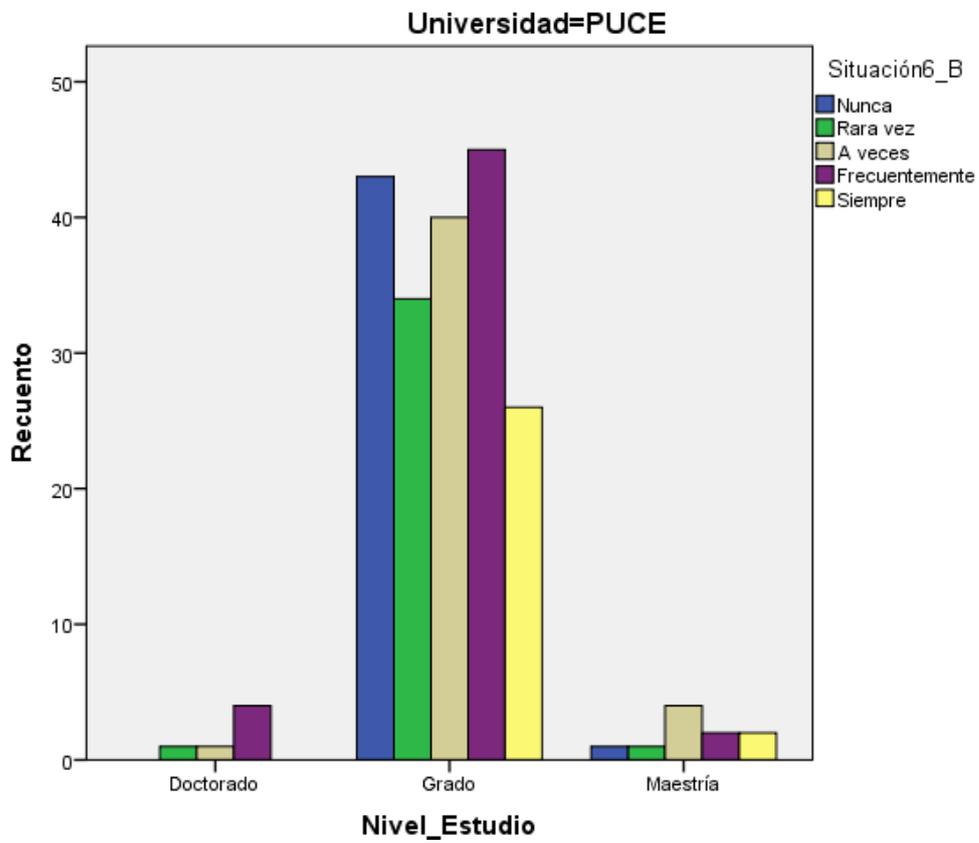
**Situación 6A: Pedido indirecto (pregunta consultante) en situación de cero confianza:**





Ni los estudiantes de grado de la PUCE, ni los de grado y maestría de la USAL, **nunca** usarían una estrategia de este tipo. No obstante, los estudiantes de maestría de la PUCE, la usarían **a veces**.

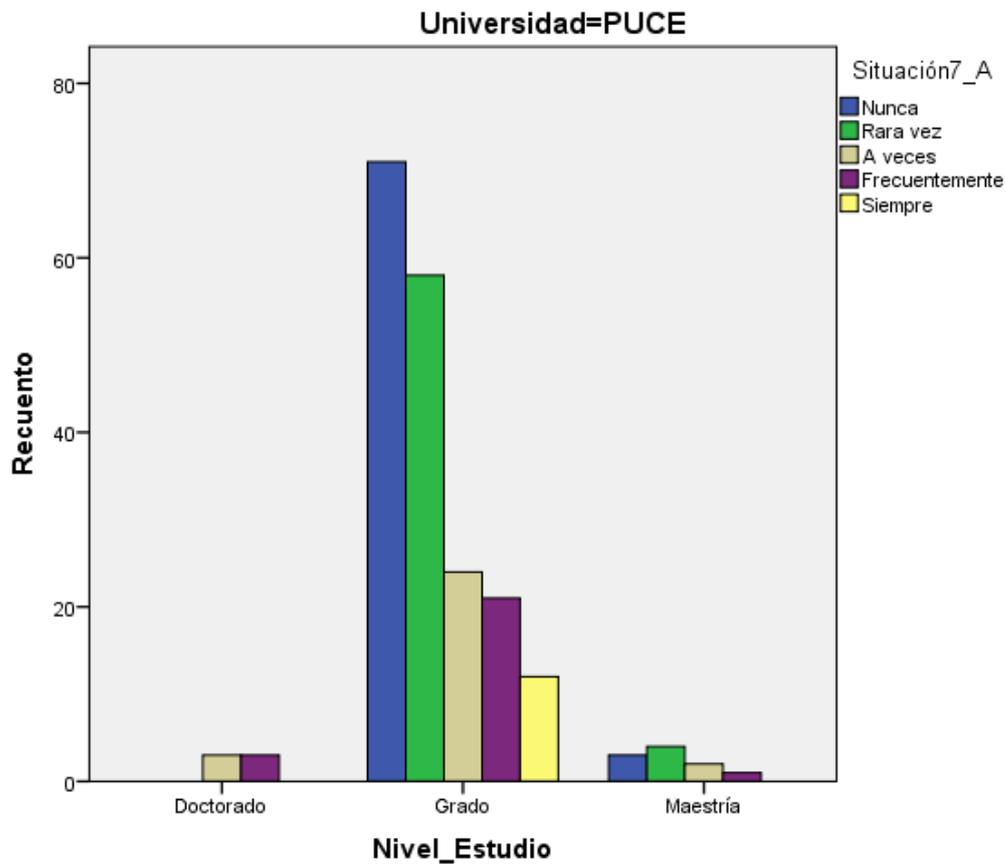
**Situación 6B: Pedido indirecto no convencional (insinuación) en situación de cero confianza:**

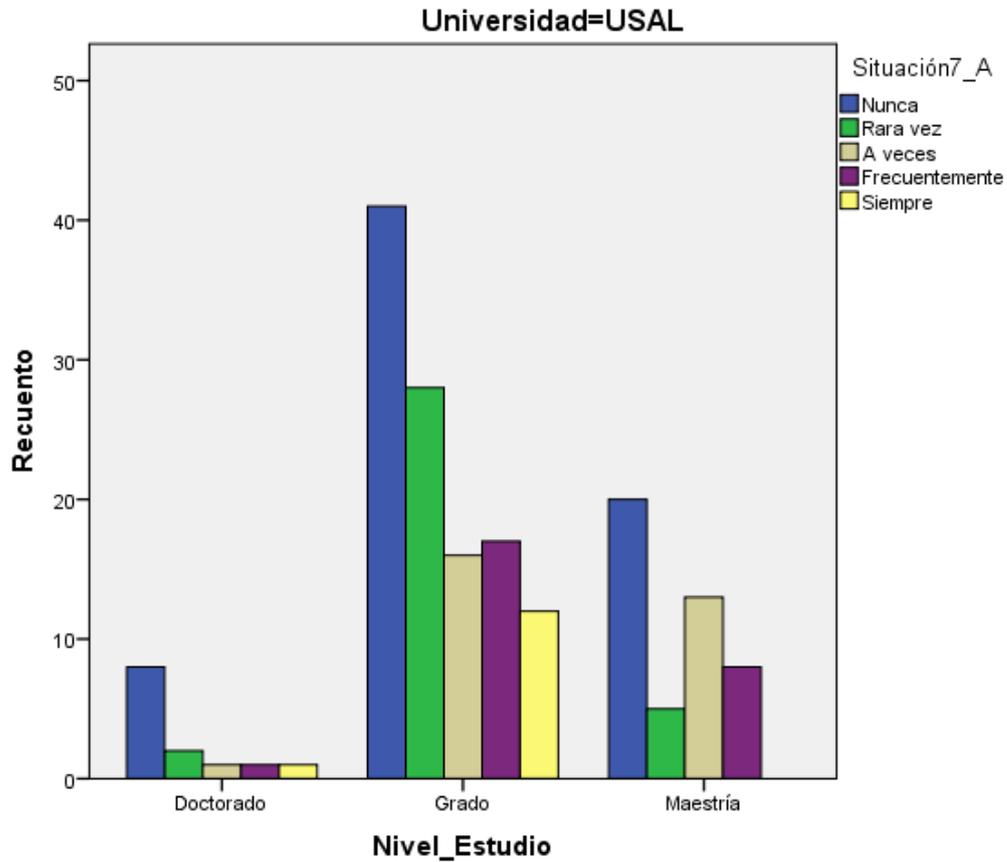


Mientras que en la USAL, los estudiantes de grado, **nunca** usarían una insinuación para hacer un pedido, los de maestría, lo harían **a veces**, la segunda opción es **nunca**. En cambio, en la PUCE, los alumnos de grado, la usarían **frecuentemente**, seguida por **nunca** también.

**Pedidos: estrategias directas: imperativo, declaración de un deseo, declaración de necesidad, declaración de la petición, declaración evasiva. Mucha confianza, poca confianza y cero confianza.**

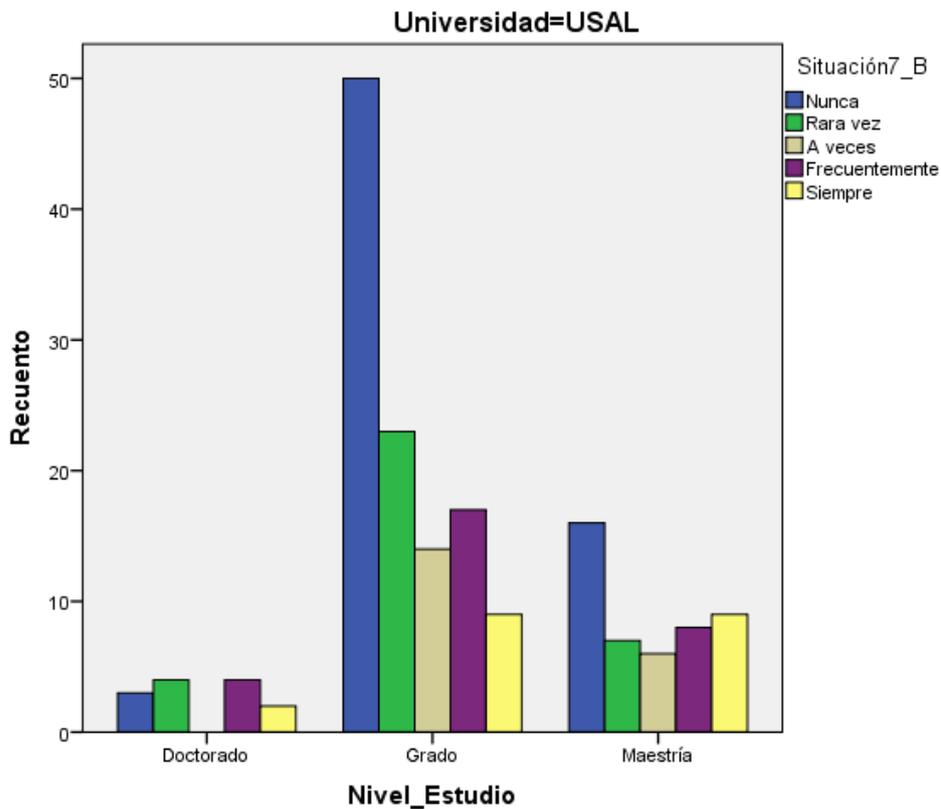
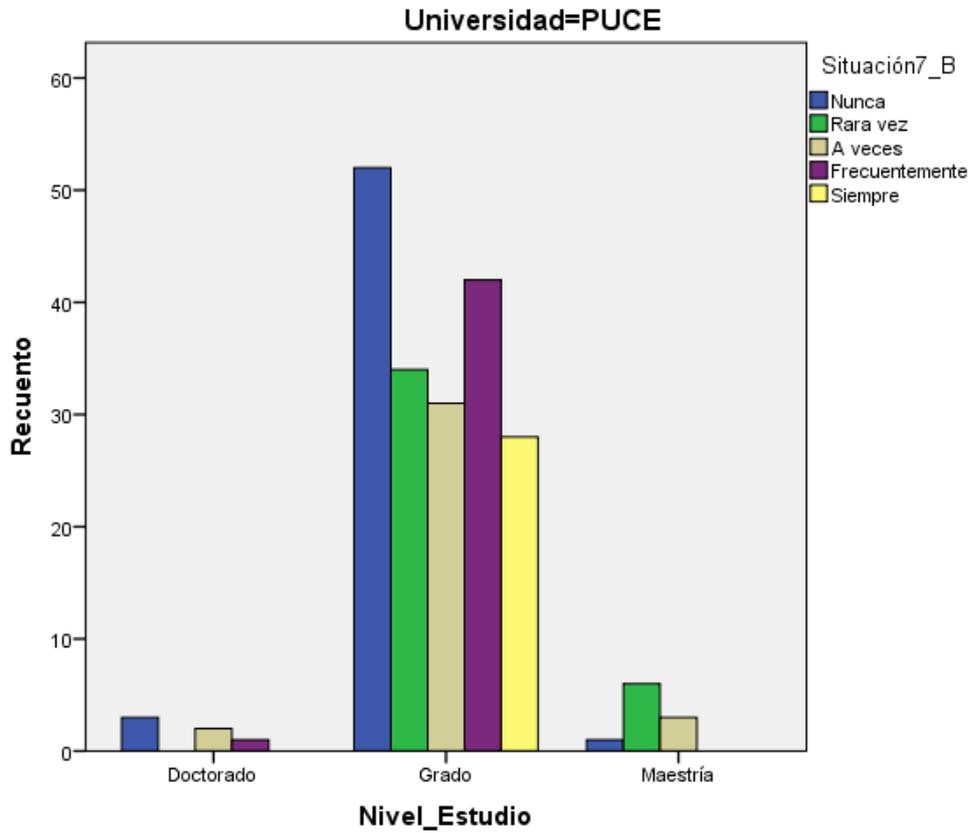
**Pedido directo imperativo en situación de mucha confianza (pedir dinero a los padres):**





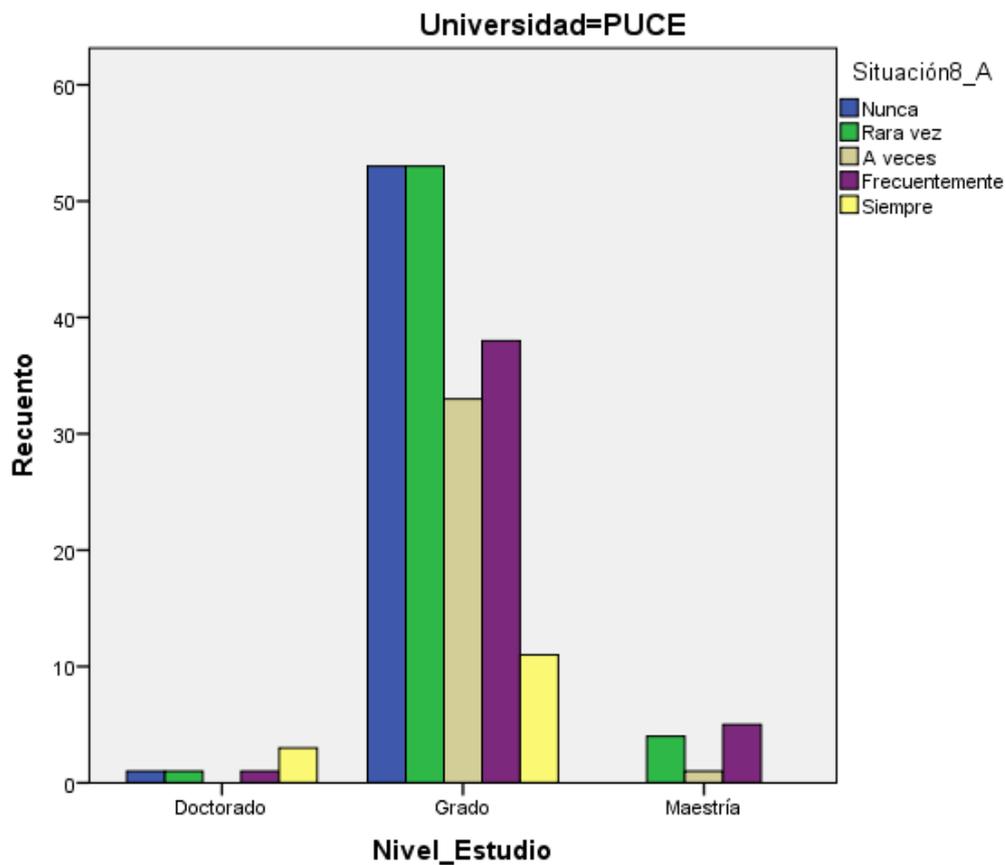
Esta sería la prueba fehaciente de que usamos más cortesía negativa que positiva, pues, no usamos un imperativo en una situación de mucha confianza y cercanía, como pedir dinero a los padres. Todos, con la sola excepción de los estudiantes de maestría de la PUCE, se han decantado por **nunca** en esta estrategia. Sin embargo, los estudiantes con diferente comportamiento, la usarían **rara vez**, seguida por **nunca**.

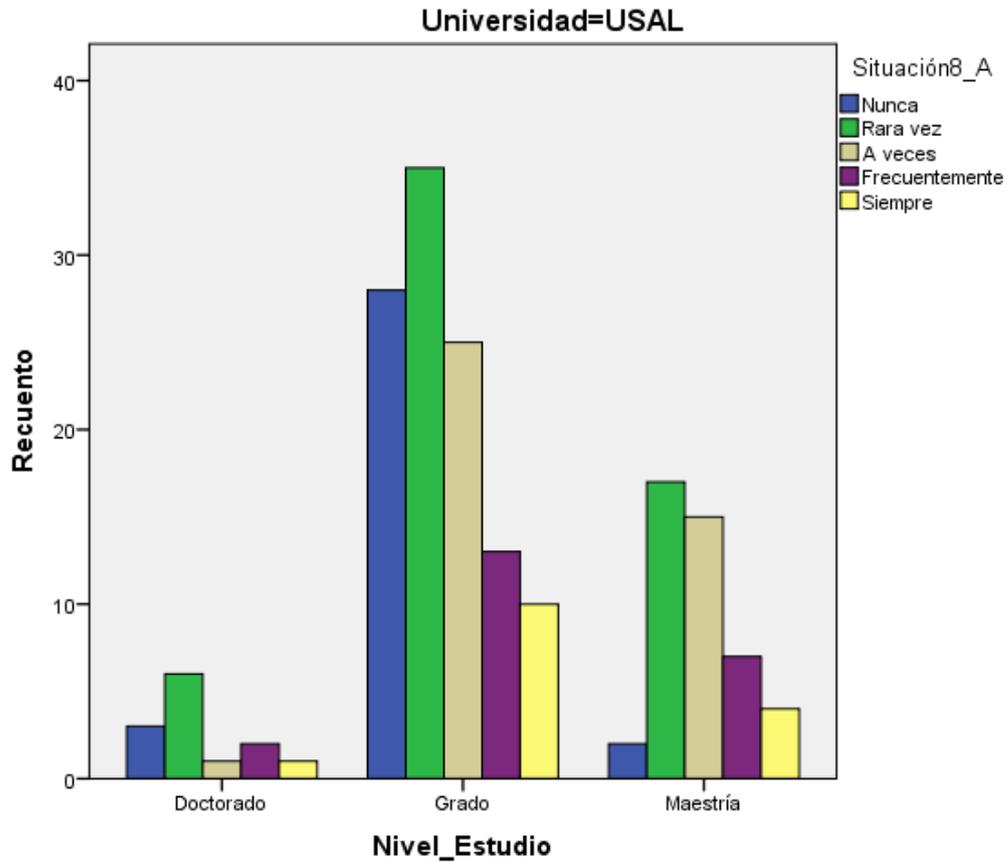
**Situación 7B: Pedido directo (declaración de necesidad) en situación de mucha confianza:**



El comportamiento en 7B vendría a corroborar lo ocurrido en 7A. Como decíamos allí, todos los grupos han convergido en que **nunca** usarían una estrategia directa (imperativo), con los padres. En esta ocasión, tampoco usarían otra estrategia directa (declaración de necesidad). Como en otras situaciones, los estudiantes de maestría de la PUCE la usarían **rara vez**.

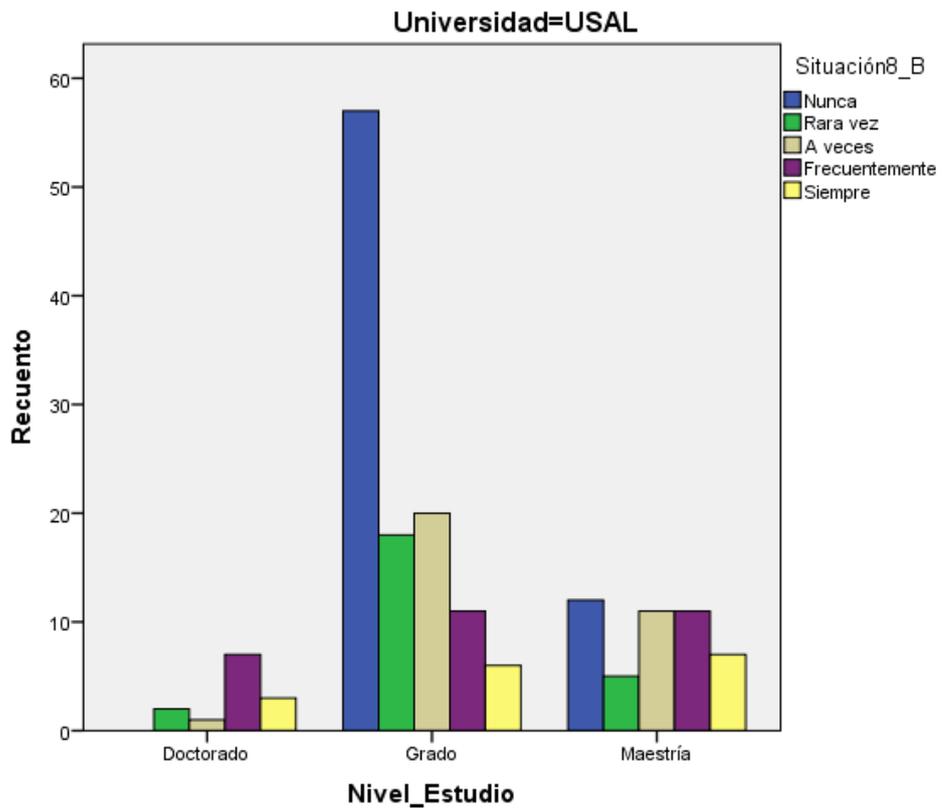
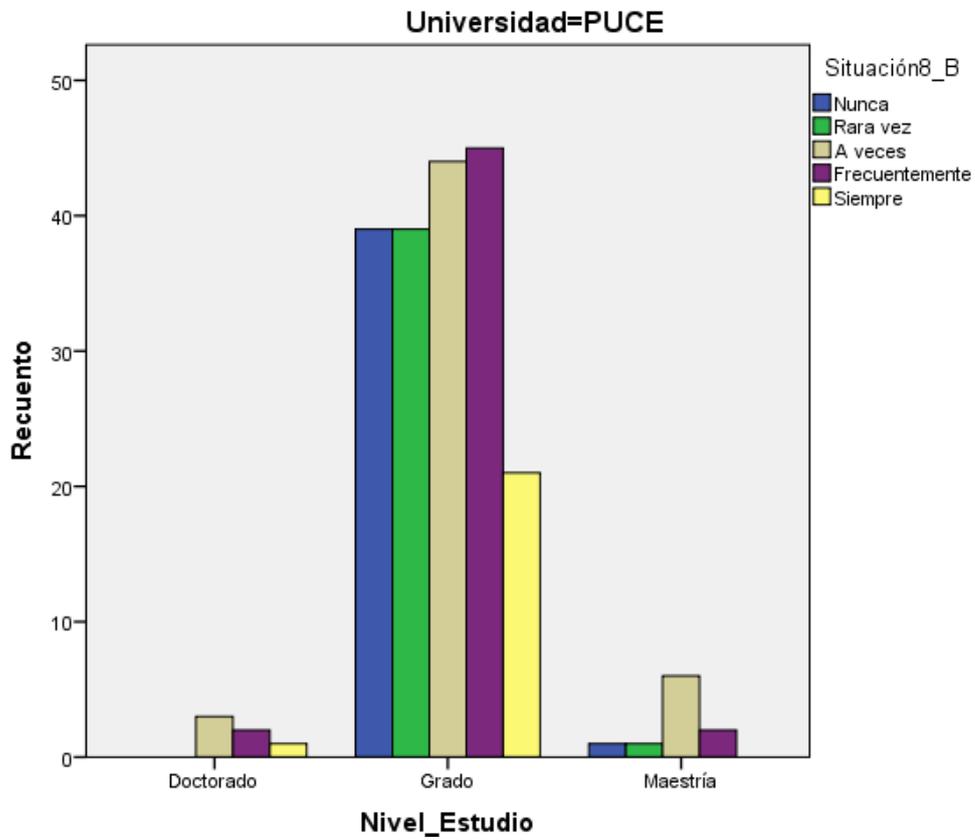
**Situación 8A: Pedido directo (imperativo con recriminación) en situación de poca confianza:**





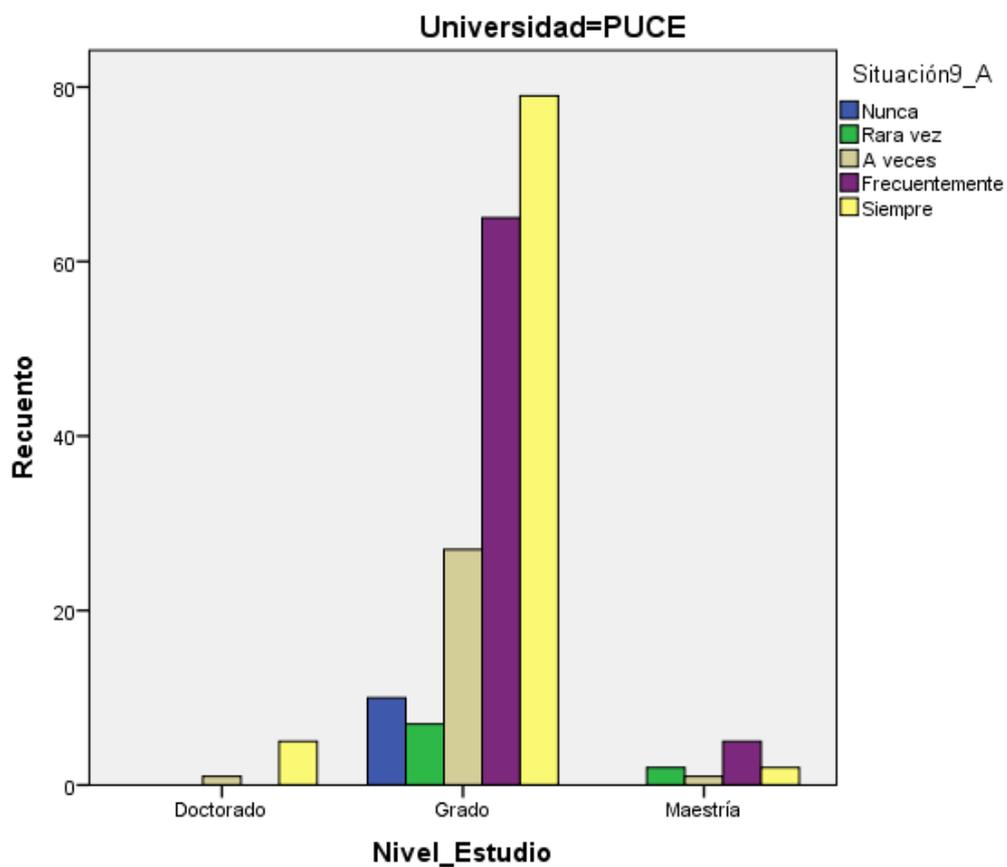
En lo que respecta al uso de un imperativo, acompañado de una recriminación, en una situación de poca confianza (con los dueños de casa), los comportamientos en ambas universidades varían muy poco. Mientras que en la PUCE, los estudiantes de grado, se han decantado por igual, por **nunca** y **rara vez**, los de maestría, han dicho que lo harían **frecuentemente**. En cambio, en Salamanca, ambos grupos, dicen que **rara vez** usarían esta estrategia.

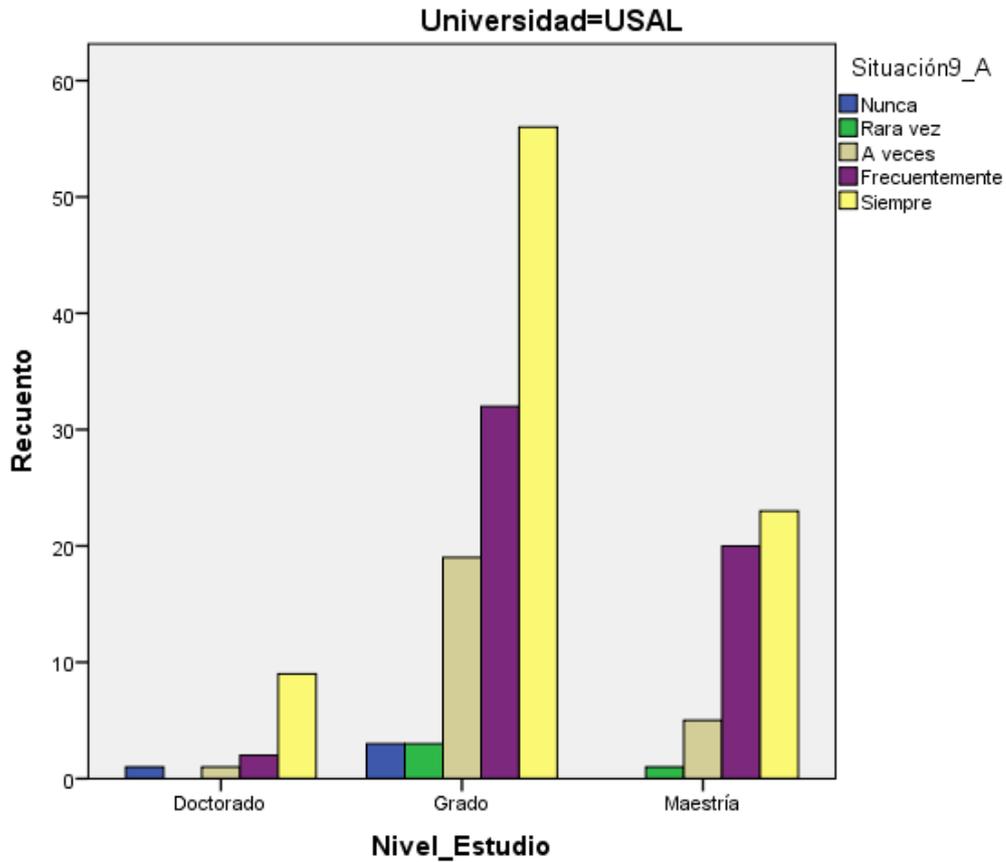
**Situación 8B: Pedido directo (declaración de necesidad) en situación de poca confianza:**



Mientras que en Salamanca, ambos grupos **nunca** usarían esta estrategia, en Quito, los estudiantes de grado, la usarían **frecuentemente** y **a veces**; los de maestría, en cambio, lo harían, mayoritariamente, **a veces**. Al menos, entre niveles de estudio, se observa un comportamiento parejo.

**Situación 9A: Pedido directo (declaración de la petición) en situación de cero confianza (en un almacén):**

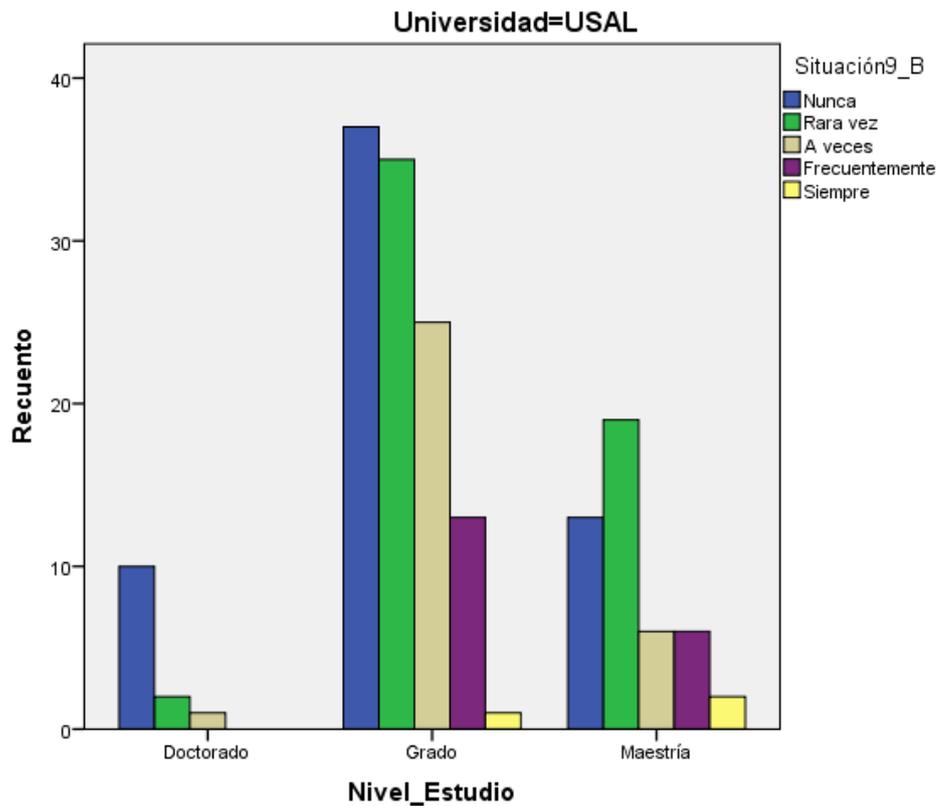
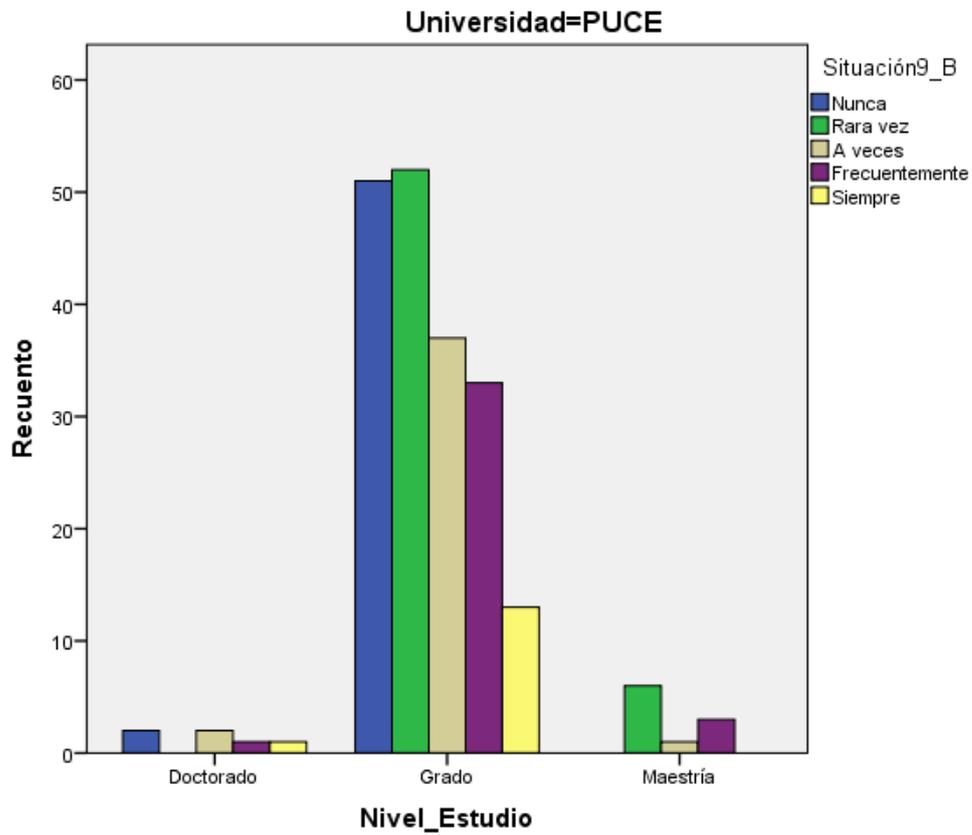




Sin lugar a dudas, este es el tipo de estrategia que **siempre** usarían los estudiantes en Quito y Salamanca, en una situación de cero confianza. Sin embargo, para confirmar la actitud (ligeramente diferente) de los estudiantes de maestría de la PUCE, estos lo harían **frecuentemente**. Cabe señalar que esa es la segunda opción de preferencia en el resto de grupos.

**Situación 9B: Pedido directo (declaración de deseo) en situación de cero confianza**

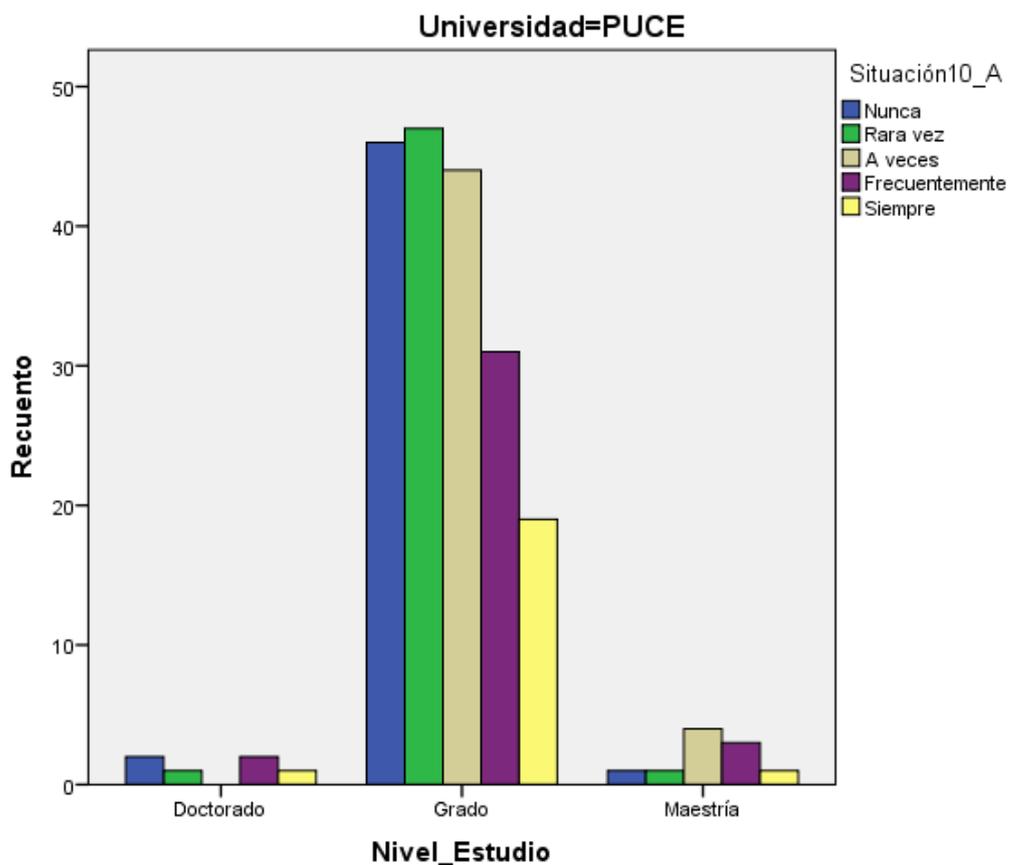
**(en un almacén):**

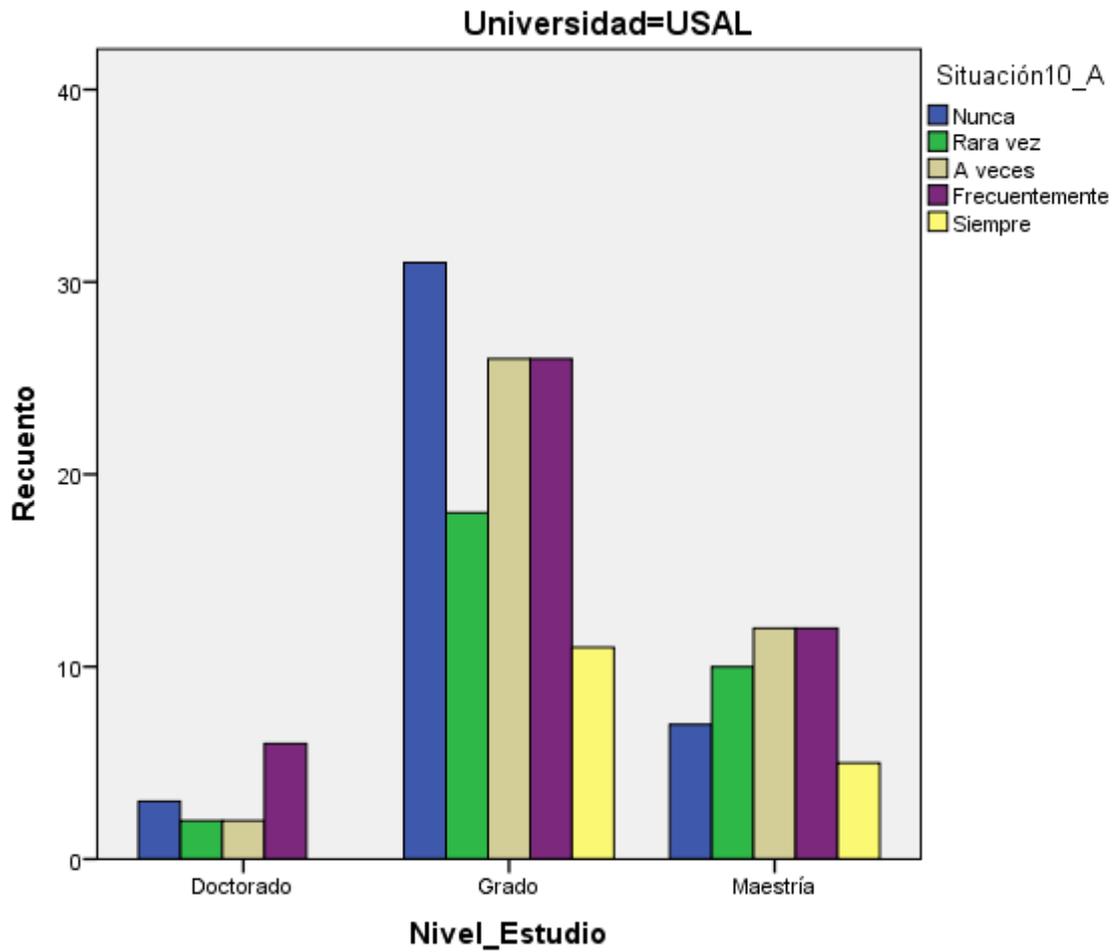


**Nunca** y **rara vez** son las respuestas más favorecidas para este tipo de situación en Quito y Salamanca. Estas divergen muy sutilmente. Mientras que en la PUCE, la primera opción es **rara vez**, seguida de **nunca**, para los alumnos de grado y de maestría; en Salamanca hay una pequeña variación entre ambos grupos. Los de maestría, se decantan mayoritariamente por **nunca**, seguida de **rara vez**, y los de maestría por **rara vez** y **nunca**, como los estudiantes en Quito.

**Críticas: directa (agresiva), indirecta (atenuada y sarcástica),**

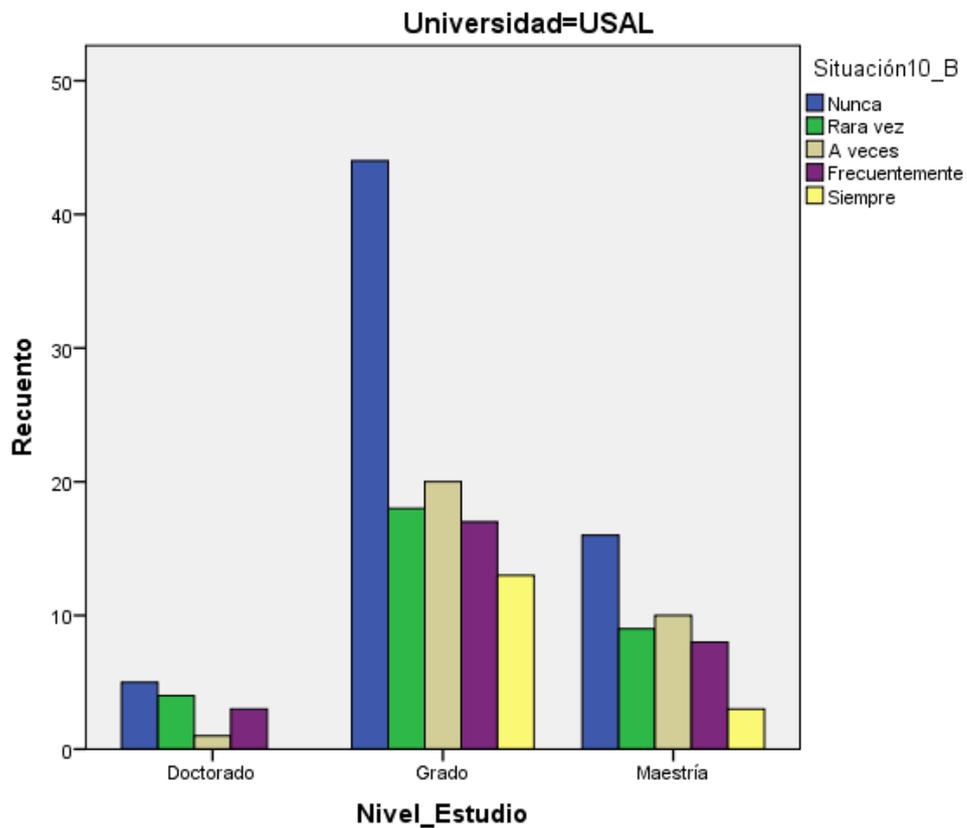
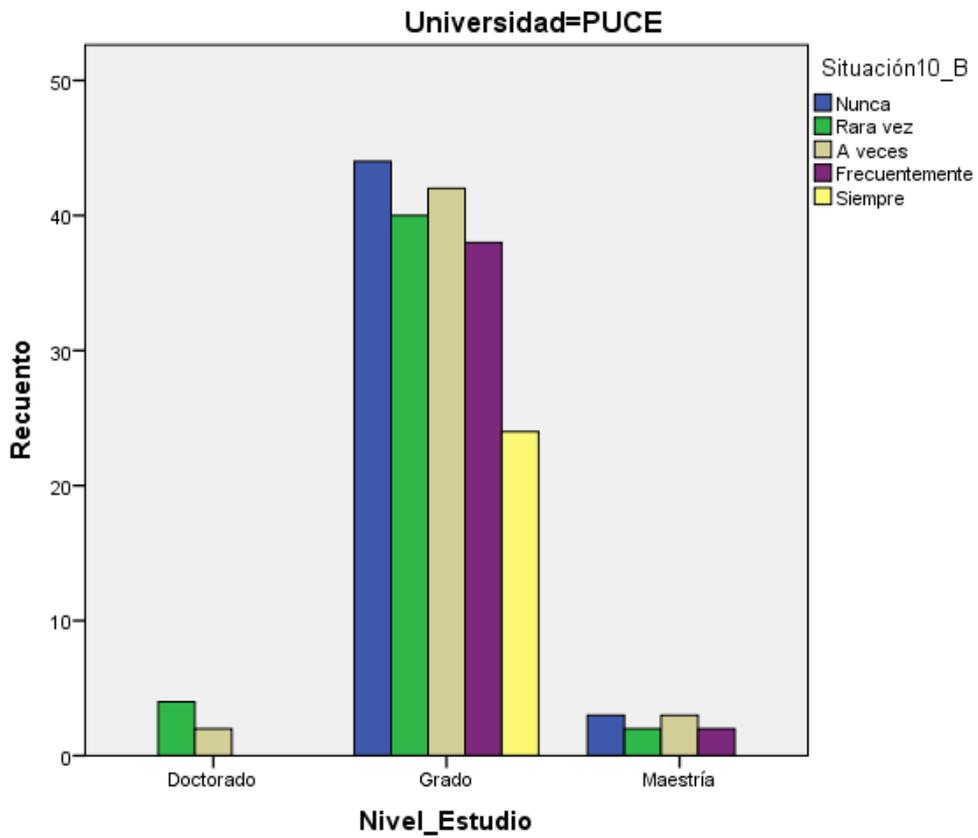
**Situación 10A: Crítica indirecta (sarcástica) en situación de mucha confianza:**





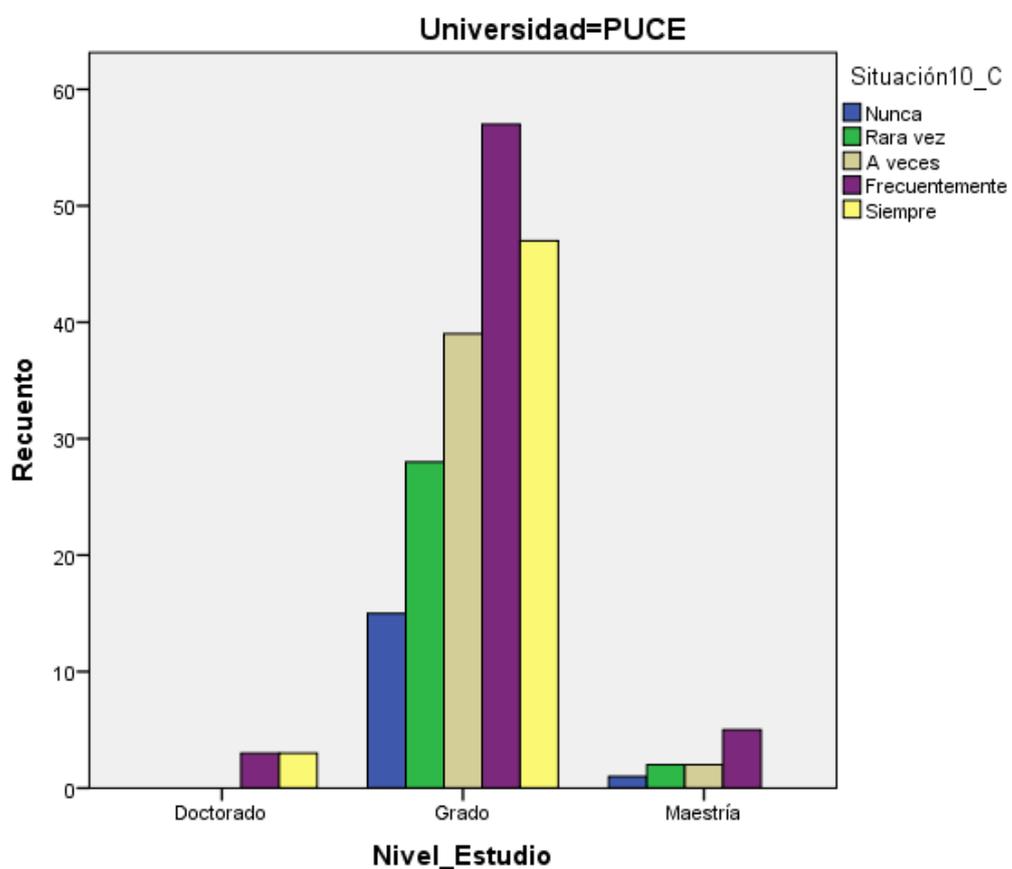
En Quito, **rara vez** y **nunca**, los estudiantes de grado usarían una estrategia sarcástica en una crítica. A diferencia de los de maestría que la usarían **a veces**. En lo que tiene que ver con los estudiantes de la USAL, los estudiantes de grado, no lo harían **nunca**, en cambio, los de maestría, lo harían **a veces** y **frecuentemente**.

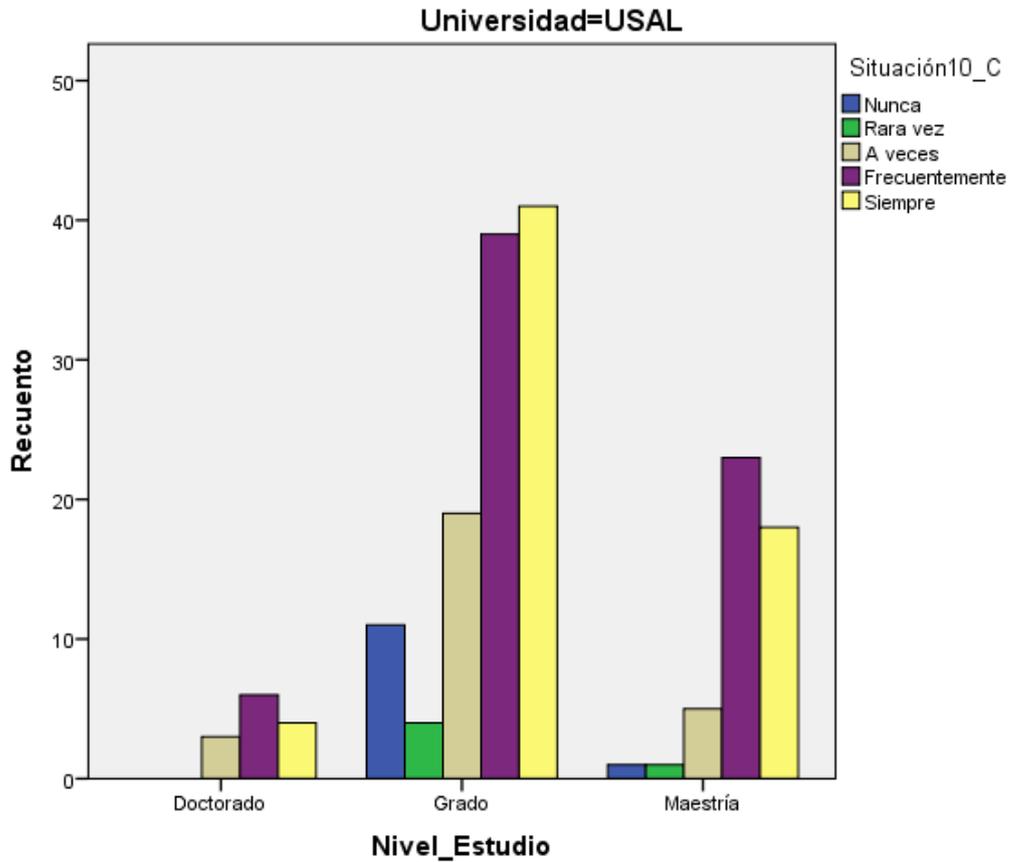
**Situación 10B: Crítica directa (agresiva) en situación de mucha confianza:**



**Nunca** es la respuesta unánime para esta estrategia en esta situación. En este caso, podríamos pensar en que nadie quiere cometer actos que afecten la imagen, FTAs. Podríamos pensar que más que estar pensando en el otro (el hermano, en este caso), las personas protegen su propia imagen.

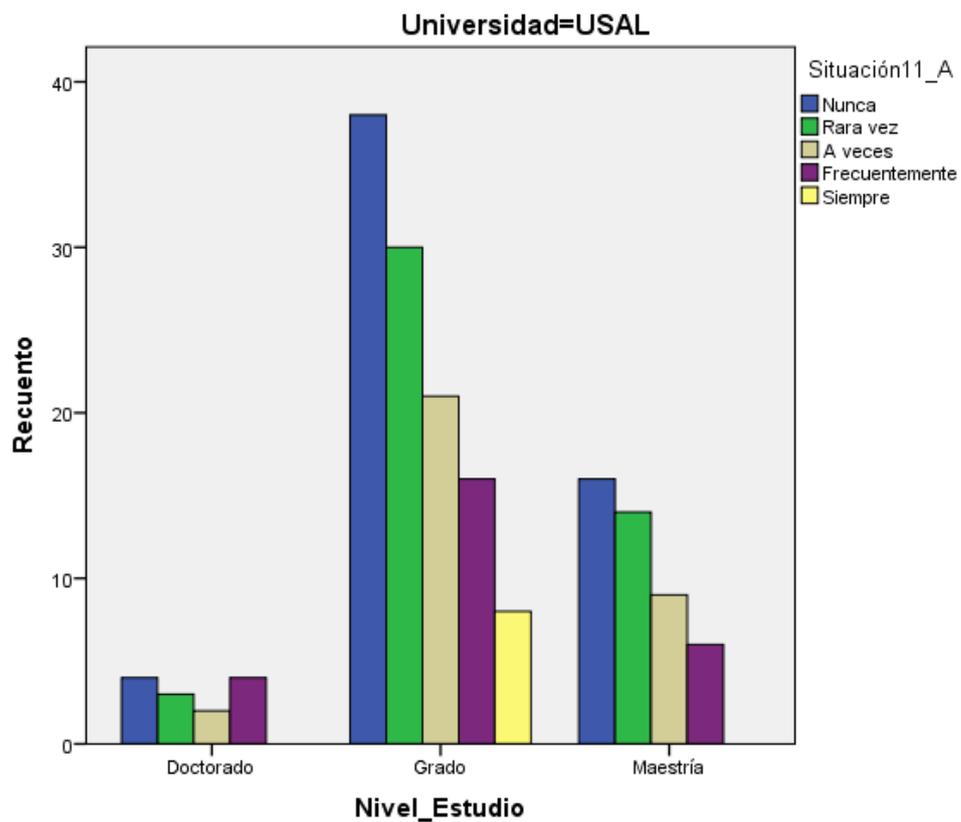
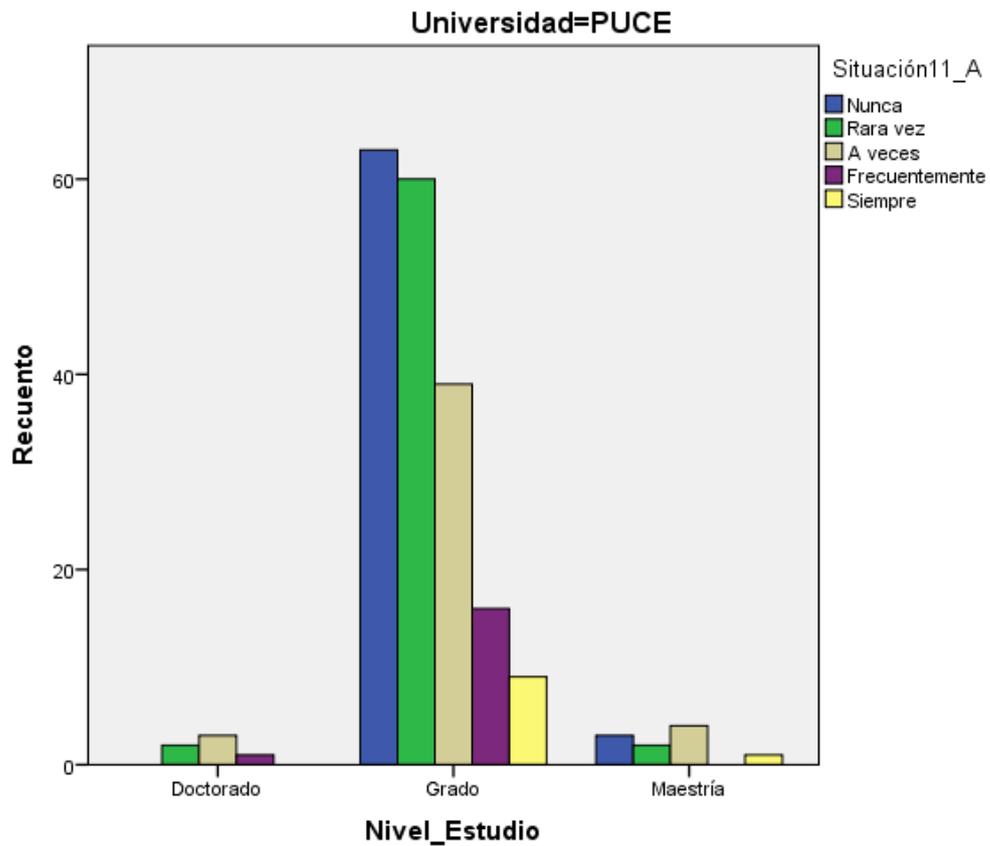
**Situación 10C: Crítica indirecta (atenuada) en situación de mucha confianza:**





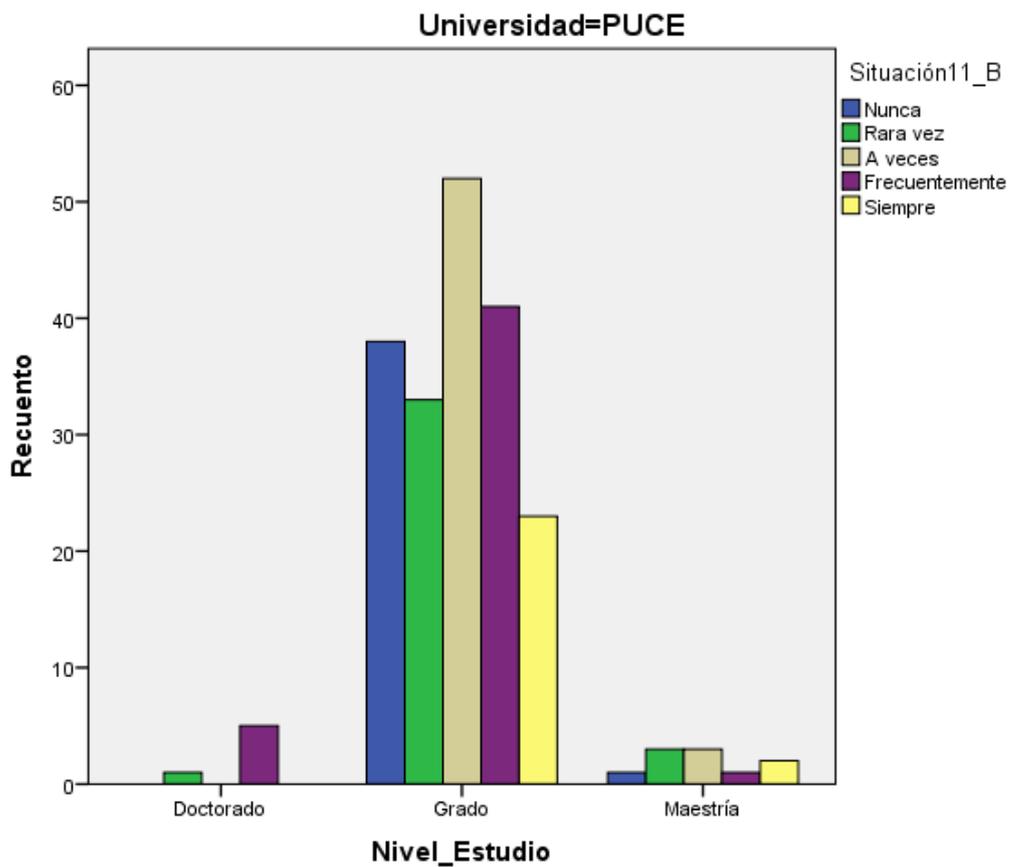
Obviamente, esta es la estrategia más favorecida por los estudiantes de grado y de maestría de la USAL y de la PUCE. Todos se han decantado por **frecuentemente** y **siempre**, con poca diferencia entre ambas. **Siempre** es la opción más escogida por los estudiantes de grado de la USAL, **frecuentemente** es la opción favorita de todos los demás.

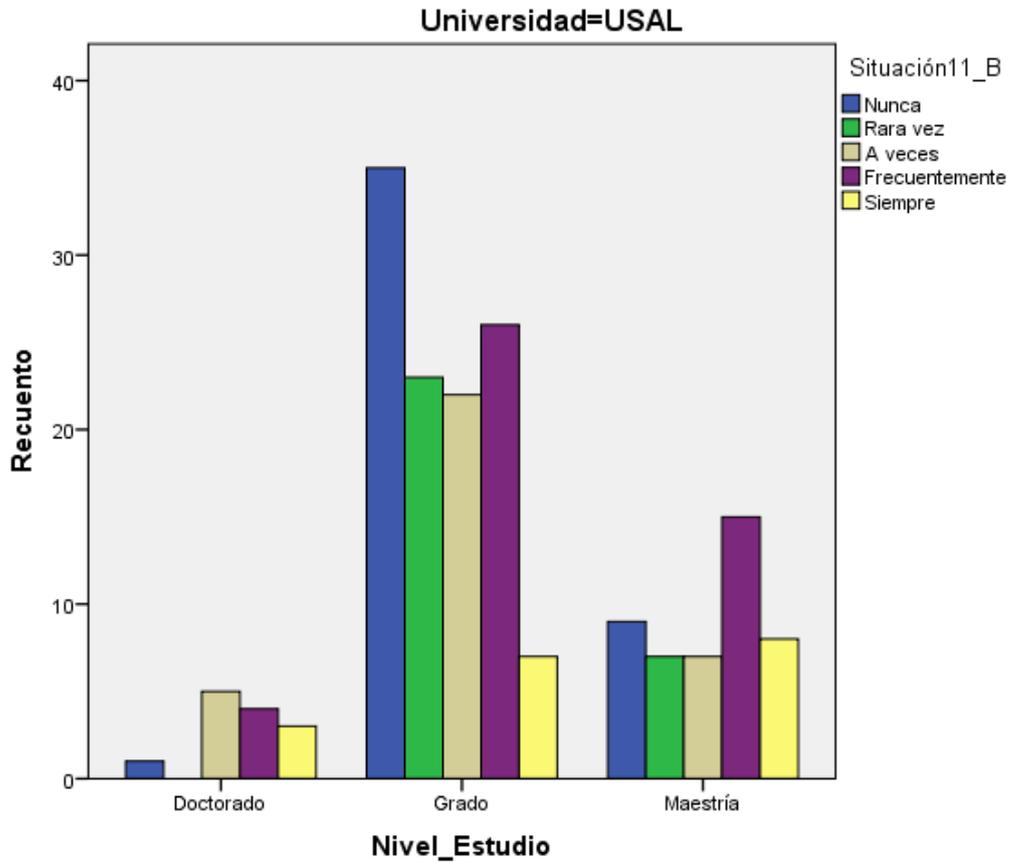
**Situación 11A: Crítica directa (agresiva) en situación de poca confianza:**



En esta situación, hay también unanimidad en la respuesta. Todos, excepto el grupo de maestría de la PUCE (**a veces**), se han decantado por **nunca**. El segundo lugar es para **rara vez**. La crítica directa, no estaría bien vista ni en circunstancias de mucha ni de poca confianza.

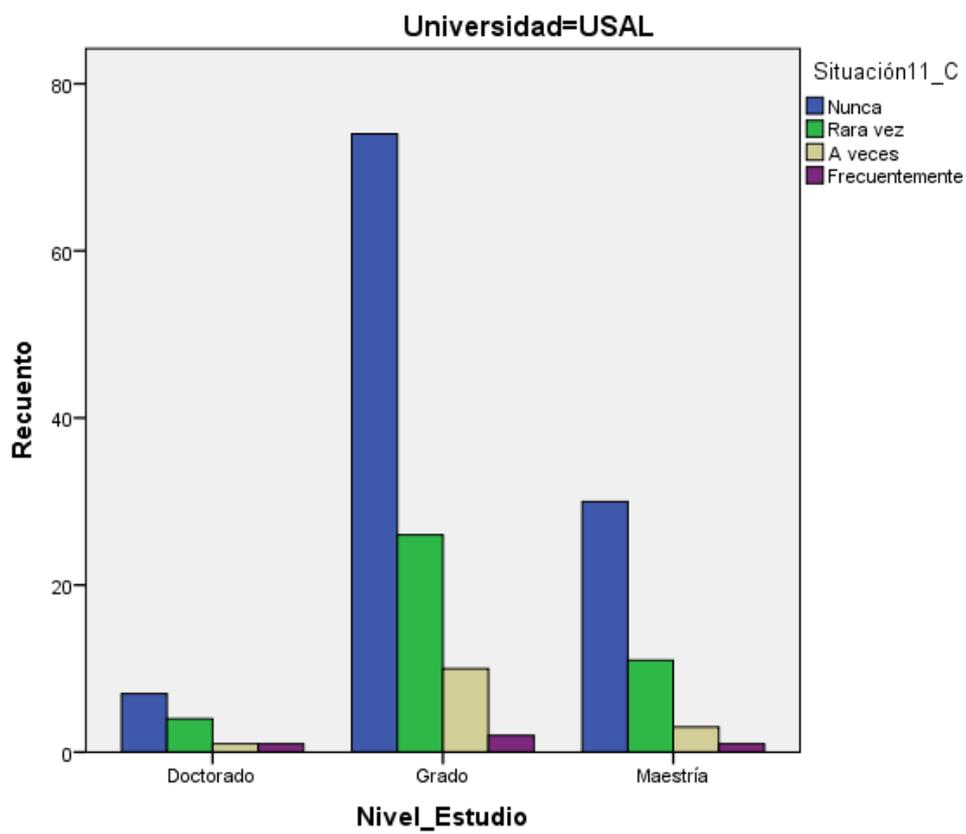
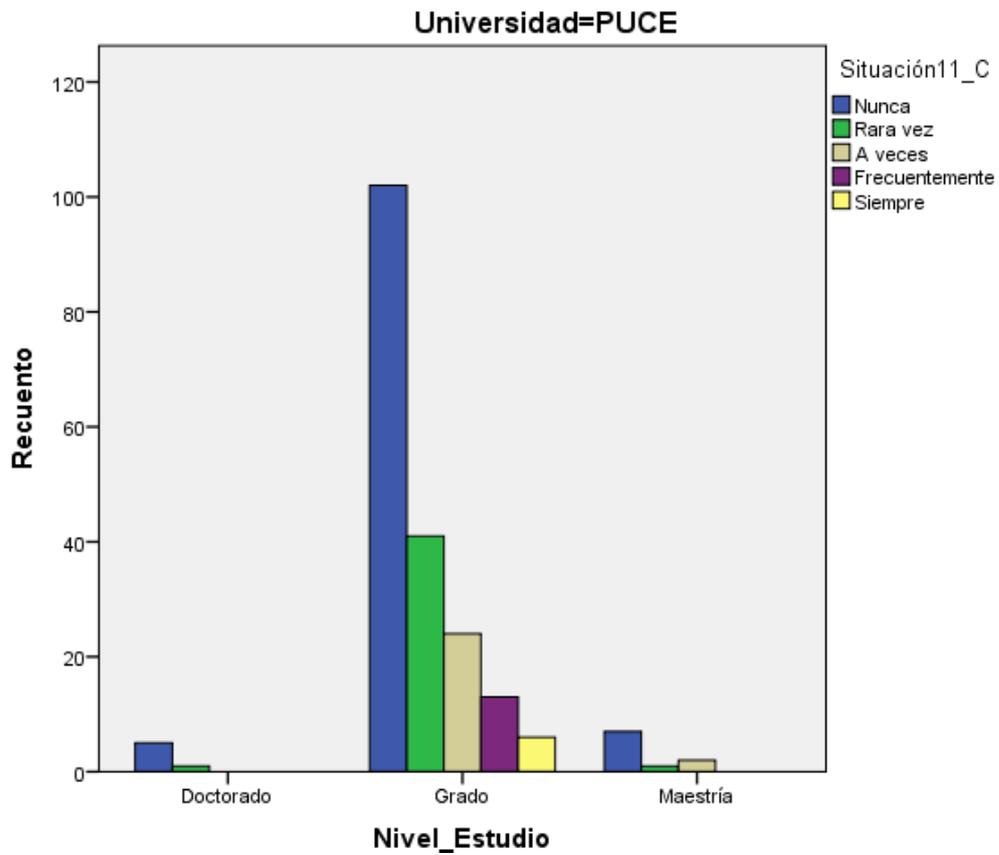
**Situación 11B: Crítica indirecta (atenuada) en situación de poca confianza:**





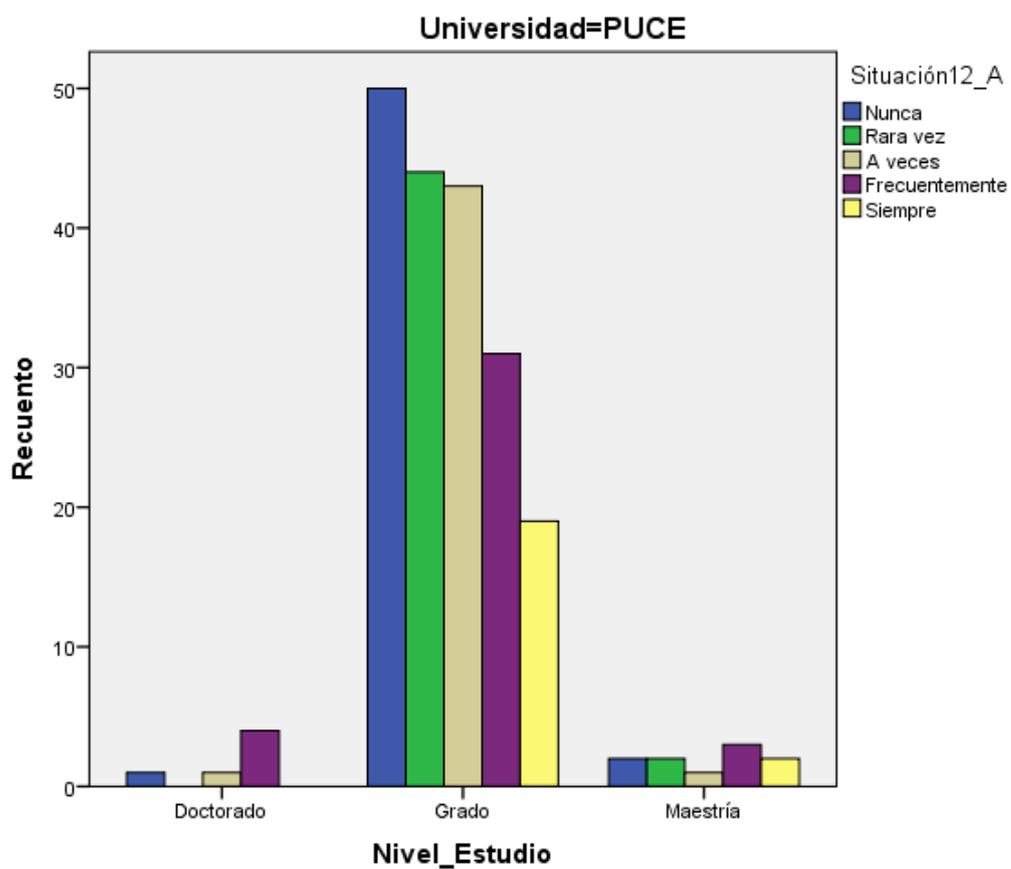
Mientras que en Quito, los estudiantes de grado y de maestría **a veces**, usarían esta estrategia, los de Salamanca tienen respuestas diferentes en cada grupo. La mayoría de los estudiantes de grado, **nunca** actuaría así, sin embargo, los de maestría lo harían **frecuentemente**, que es la segunda preferencia en los estudiantes de grado en la PUCE y en la USAL.

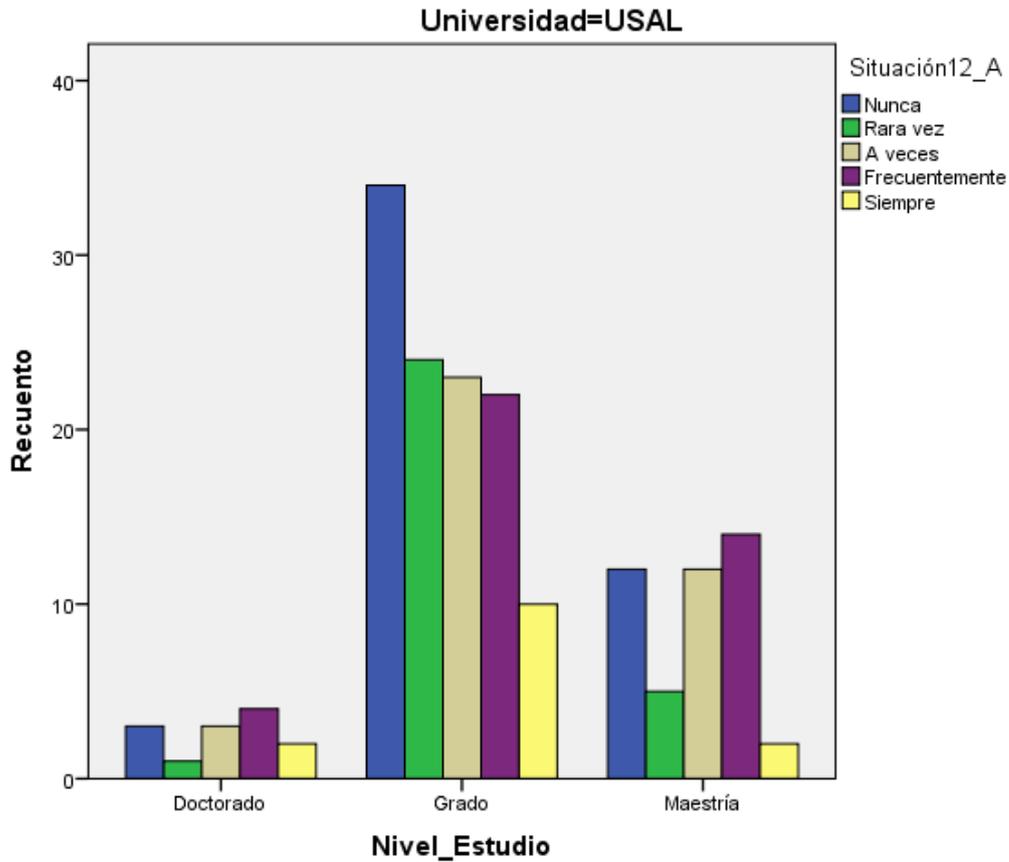
**Situación 11A: Crítica directa (atenuada) en situación de poca confianza:**



En 11C, como se puede observar en el gráfico, la gran mayoría **nunca** optaría por esa estrategia. Parecería obvio que no somos dados a criticar. Nuevamente, se trataría de proteger la imagen propia, que es una característica de la cortesía positiva.

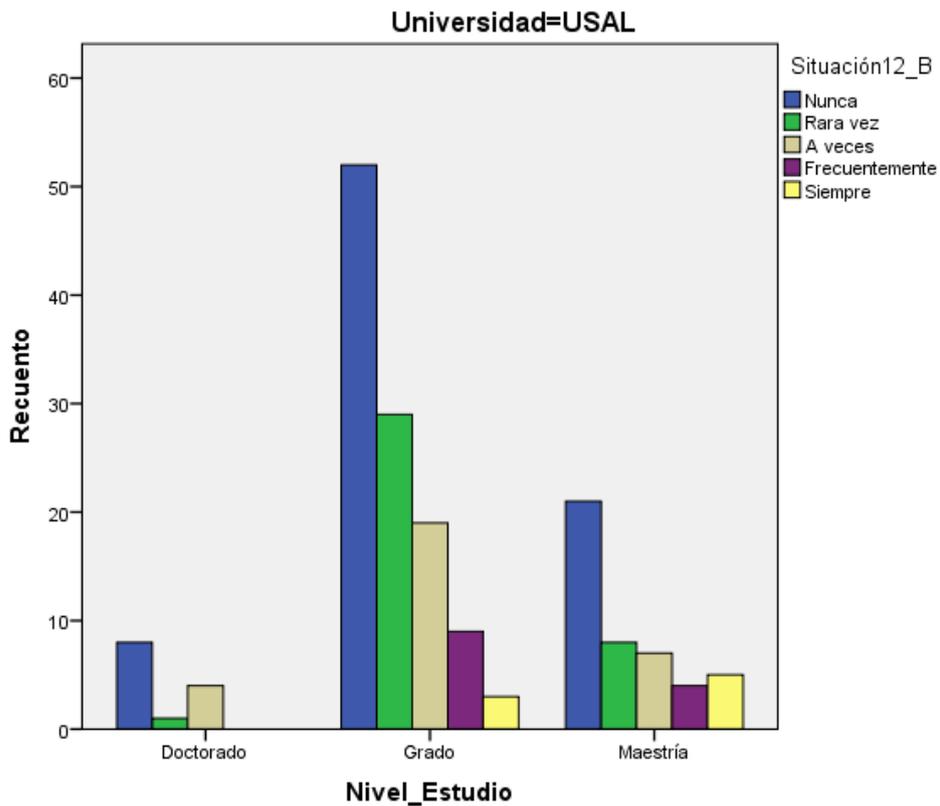
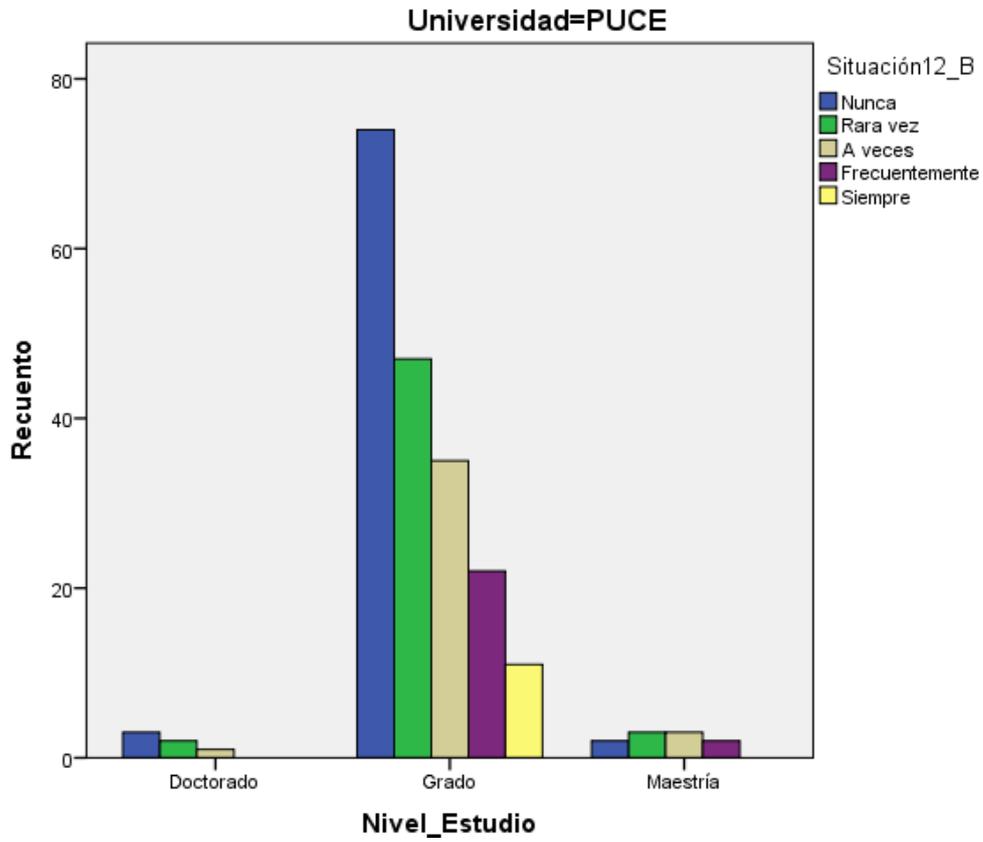
**Situación 12A: Crítica indirecta (atenuada) en situación de cero confianza:**





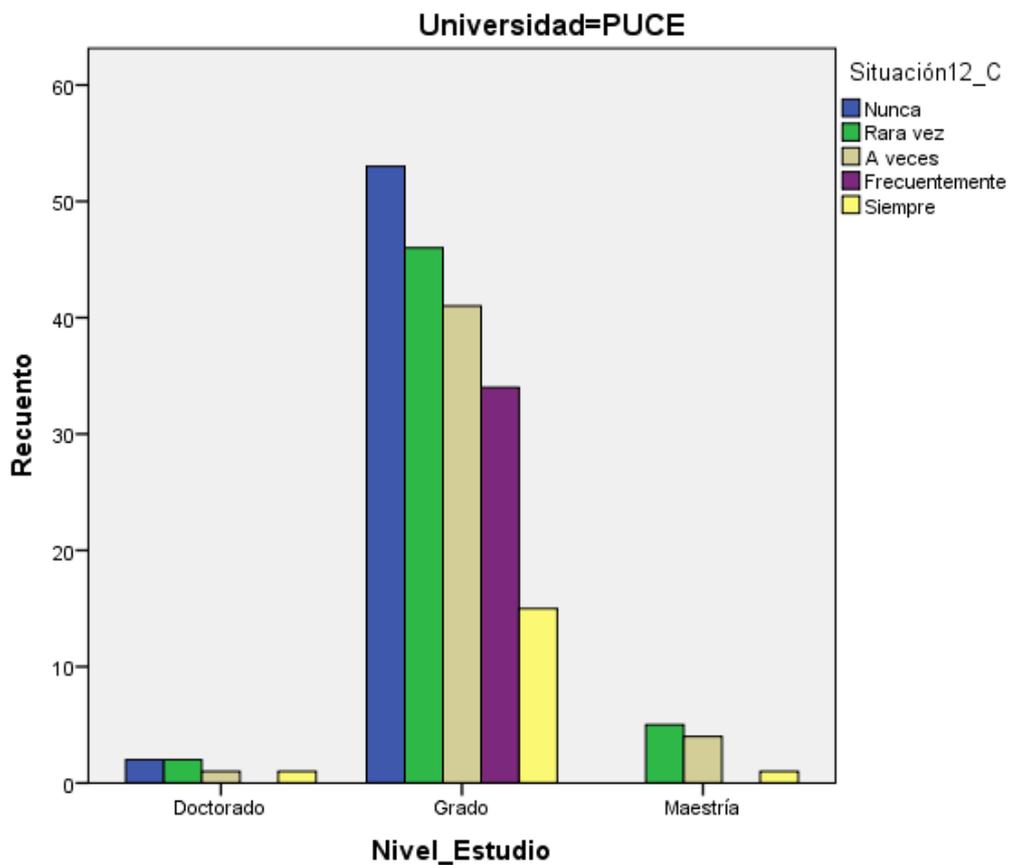
Como se dijo en otro de los análisis de esta situación, en realidad, más que críticas, las opciones de la situación 12 se corresponderían con pedidos. Sin embargo, los pedidos pueden ser críticas y las críticas pueden ser pedidos. En este caso, ante la posible amenaza de un perro que va sin correa, la persona que se siente amenazada le pregunta al presunto dueño del perro si él es el dueño, de paso le sugiere que debería ponerle una correa porque podría atacar a otros animales. Los estudiantes de grado de la PUCE y de la USAL se han decantado por **nunca** para una estrategia como esta. En cambio, los de maestría, en ambas universidades, han optado por **frecuentemente**. Estas dos posiciones son casi extremas. Sería una trivialidad pensar que a mayor grado de instrucción, seríamos menos tolerantes con este tipo de circunstancia.

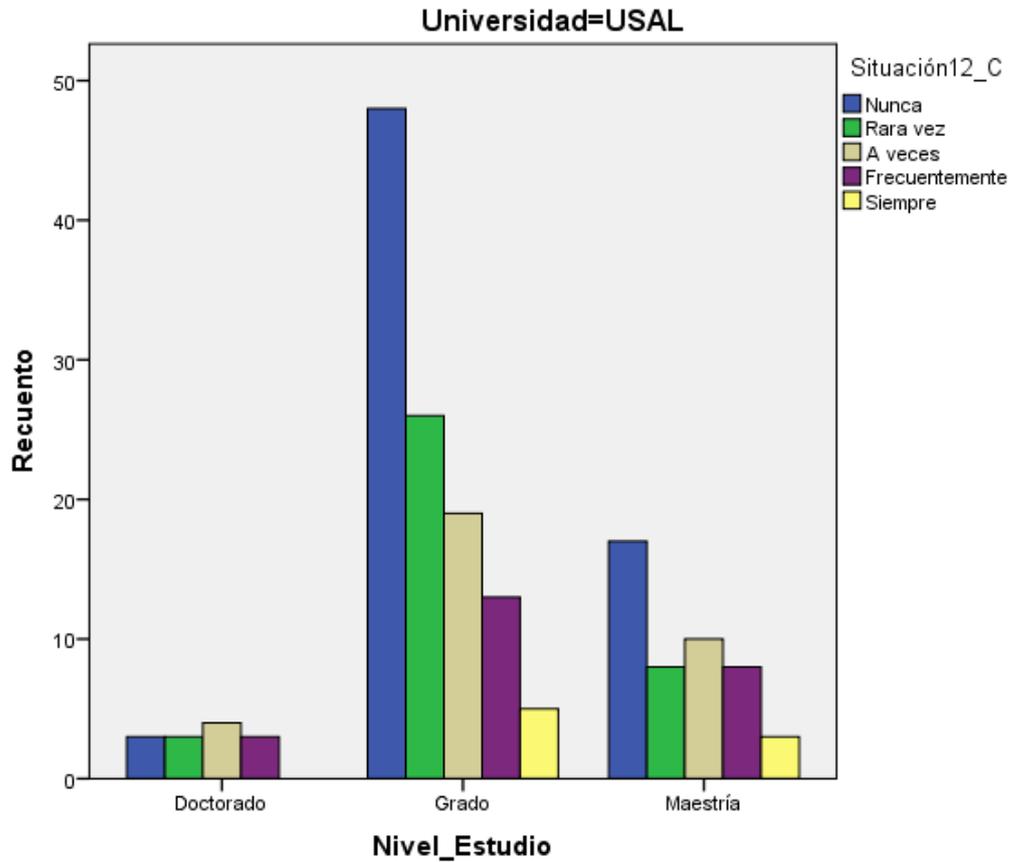
**Situación 12B: Crítica directa (mandato y recriminación) en situación de cero confianza.**



Una vez más, nos afirmamos en algo que se va evidenciando con más claridad. A nadie le gustan las críticas directas en situaciones de poca o cero confianza, ni tan siquiera en las de mucha confianza. La elección casi unánime en esta situación es **nunca**. La divergencia la marcan los estudiantes de maestría de la PUCE, que se han decantado por **rara vez** y **a veces**, opciones cercanas a **nunca**.

**Situación 12C: Crítica indirecta y atenuada en situación de cero confianza.**





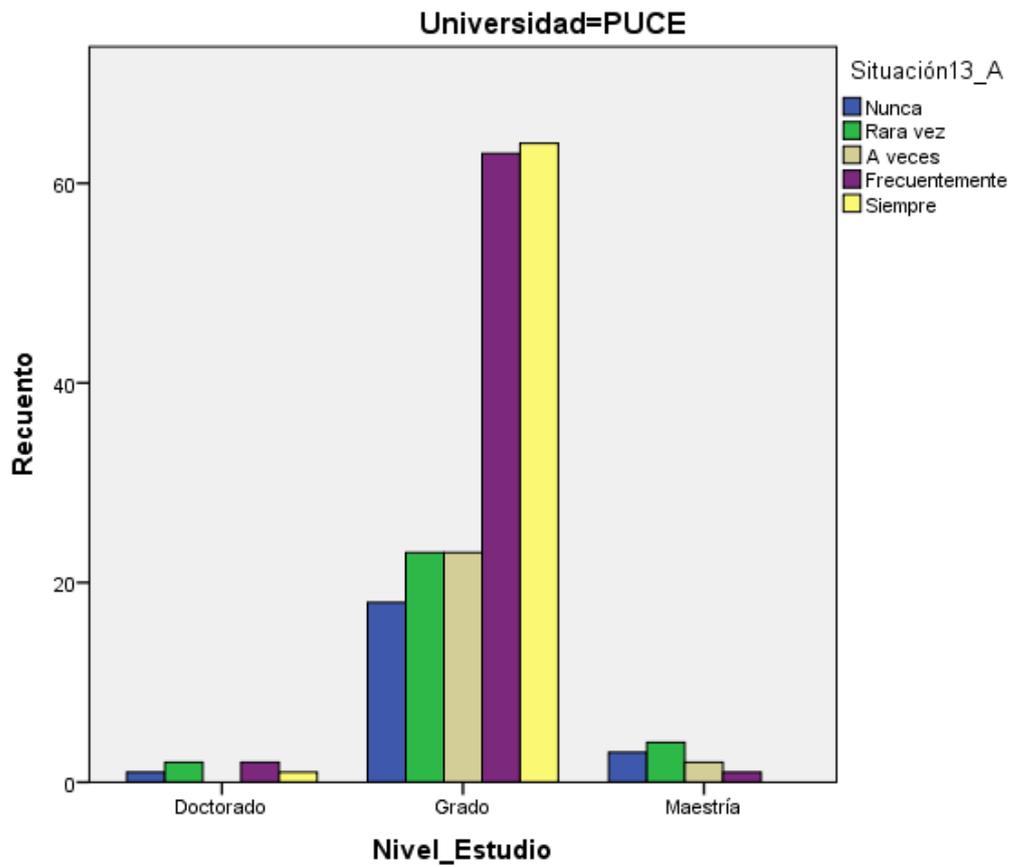
**Nunca** vuelve a ser la opción más votada en esta situación, nuevamente, con la excepción de los estudiantes de maestría de la PUCE, quienes han optado por **rara vez**, opción cercana a **nunca**.

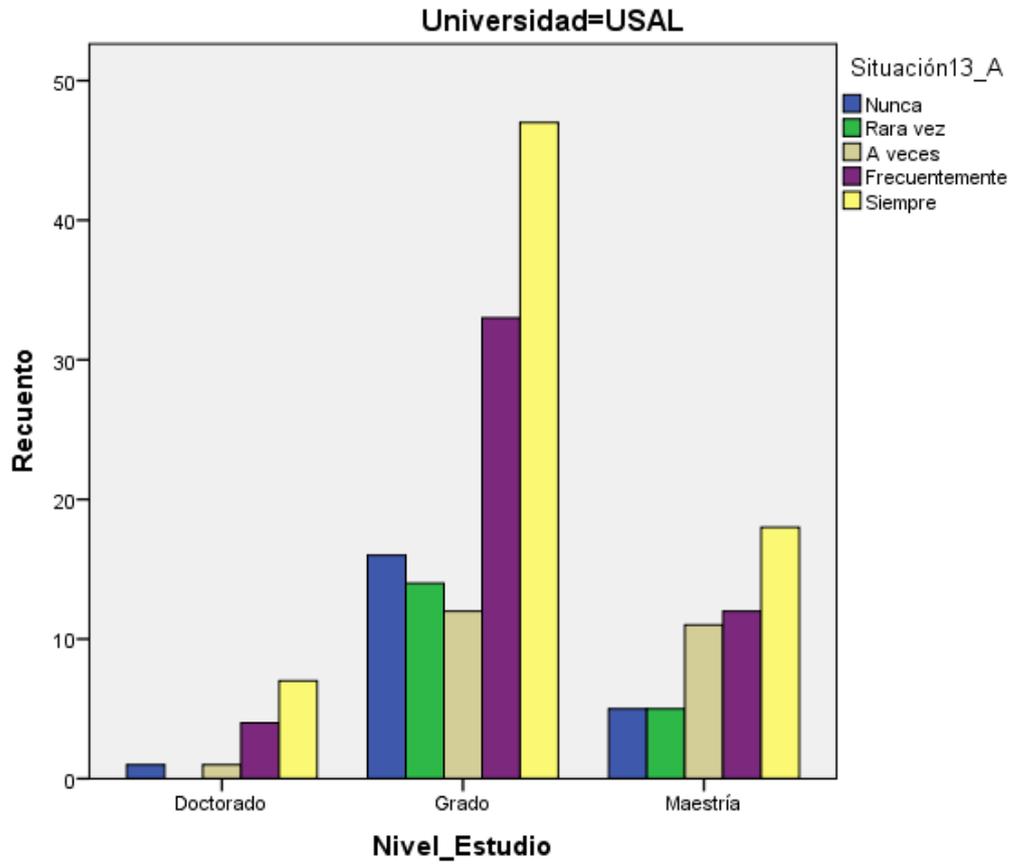
Definitivamente, ni en Quito ni en Salamanca, los estudiantes parecerían estar dispuestos a criticar, ni en situaciones de poca, mucha o cero confianza. La única crítica aceptada es la indirecta atenuada en situación de mucha confianza.

**Respuesta al cumplido: mitigación, agradecimiento + intensificador (muchas)**

Situaciones 13, 14 y 15.

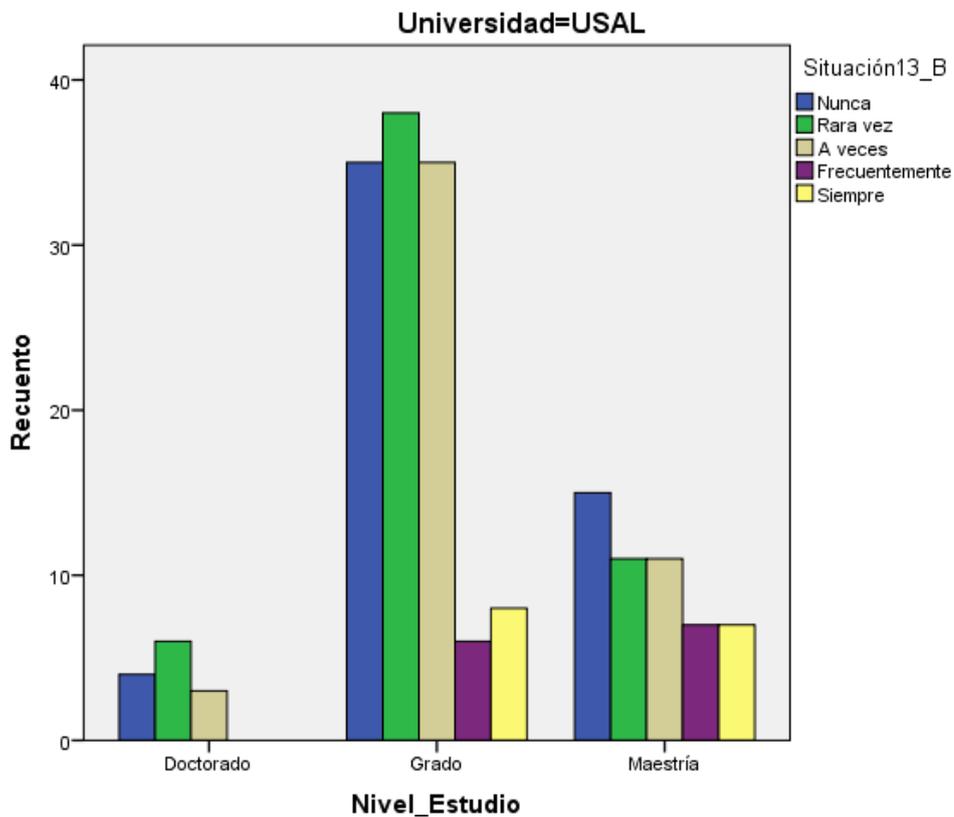
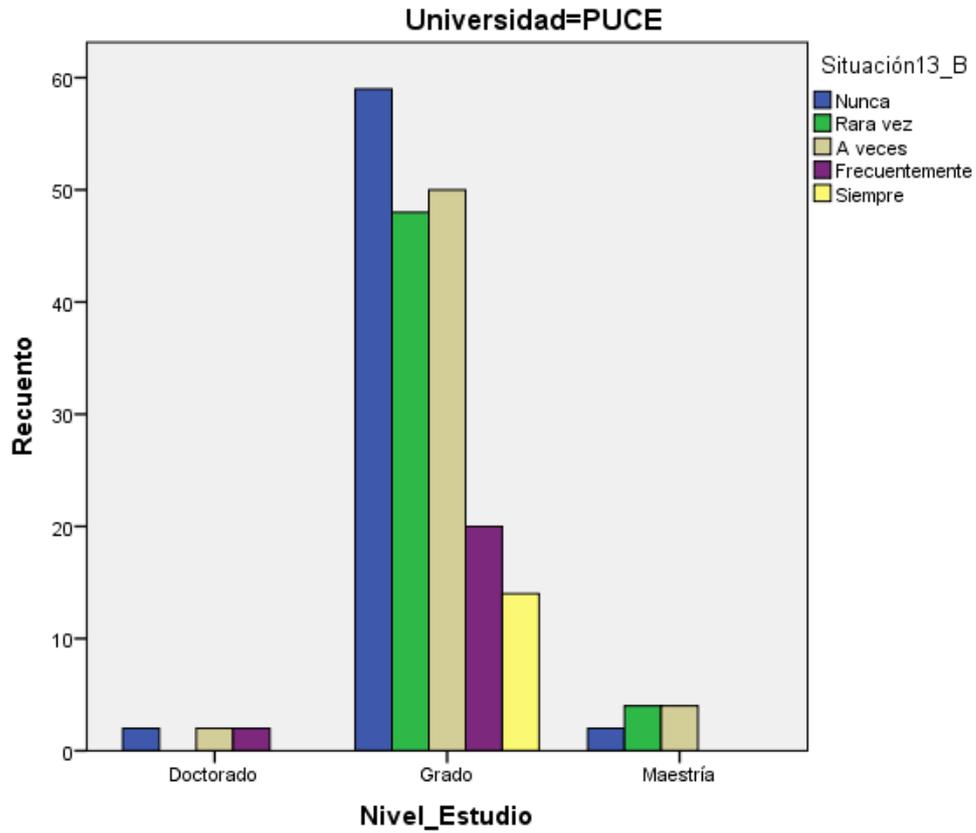
**Situación 13A: Respuesta al cumplido con agradecimiento en situación de cero confianza:**





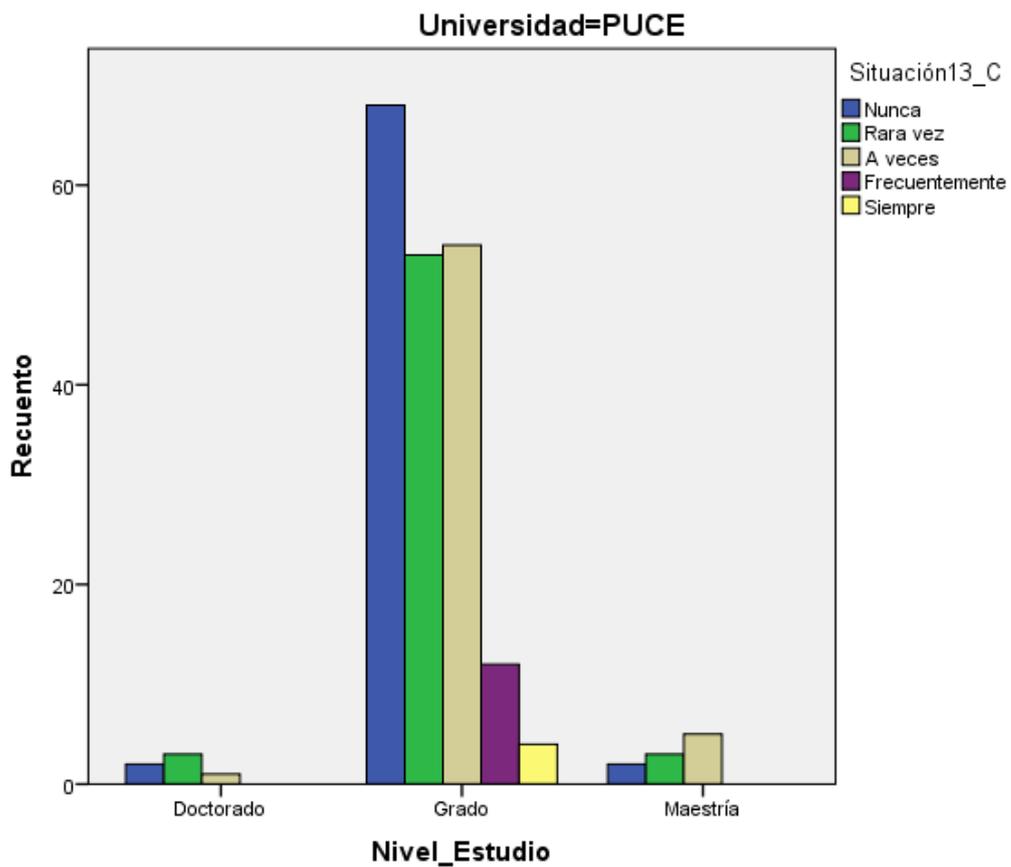
**Siempre** los estudiantes de grado y maestría, en ambas universidades, usarían una estrategia de este tipo en una situación de cero confianza. No obstante, los alumnos de maestría de la PUCE, lo harían rara vez.

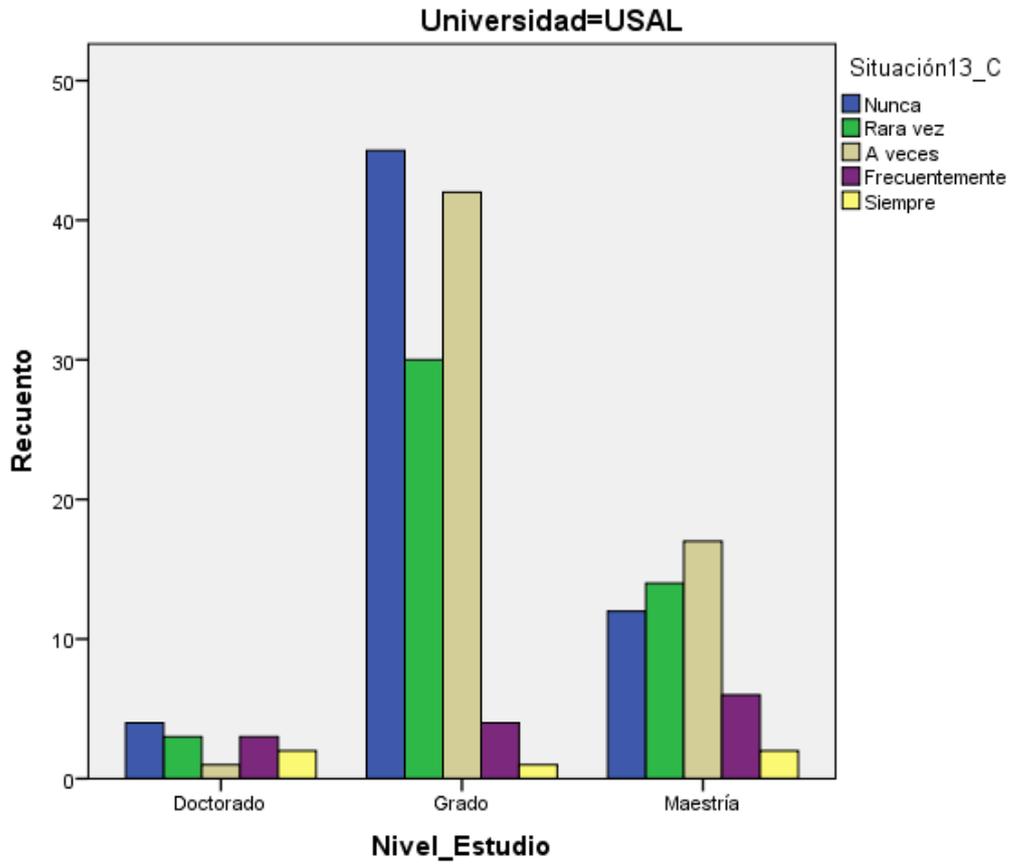
**Situación 13B: Respuesta al cumplido (sin agradecimiento, sonrisa) en situación de cero confianza:**



La mayoría de los estudiantes de grado, en la PUCE, **nunca** dejarían de agradecer un cumplido, verbalmente. Tampoco los de maestría de la USAL. Sin embargo, los estudiantes de grado en Salamanca, y los de maestría, de la PUCE, lo harían **raras veces**.

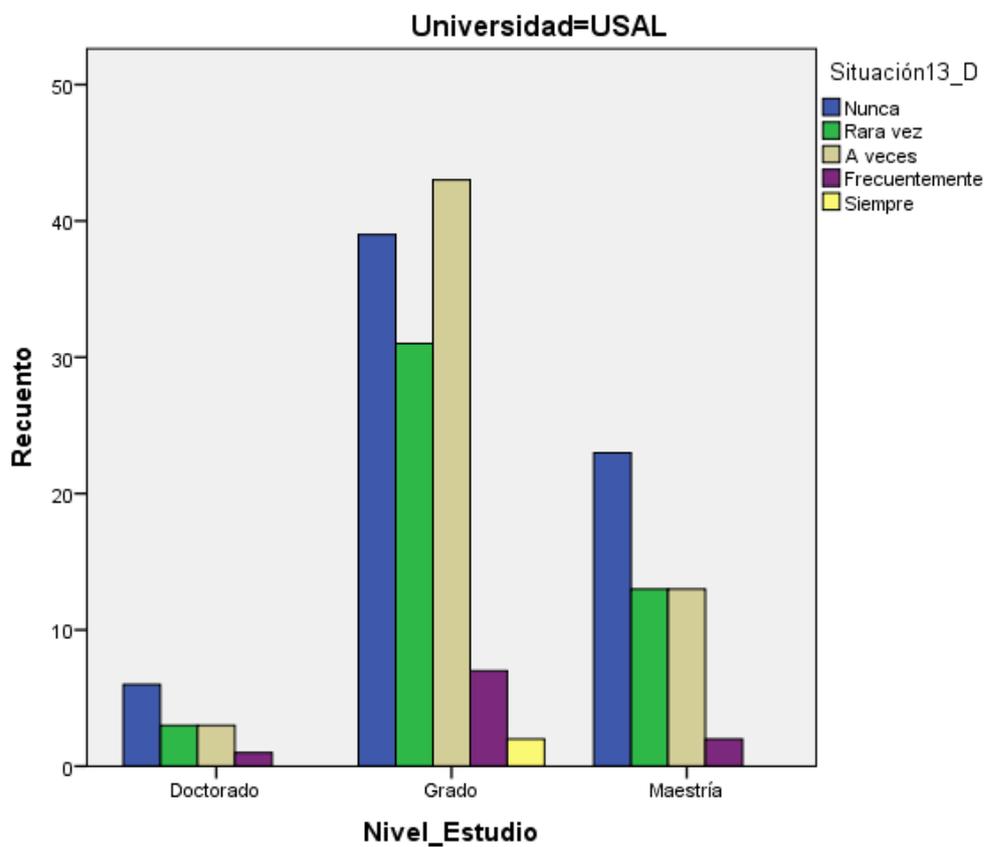
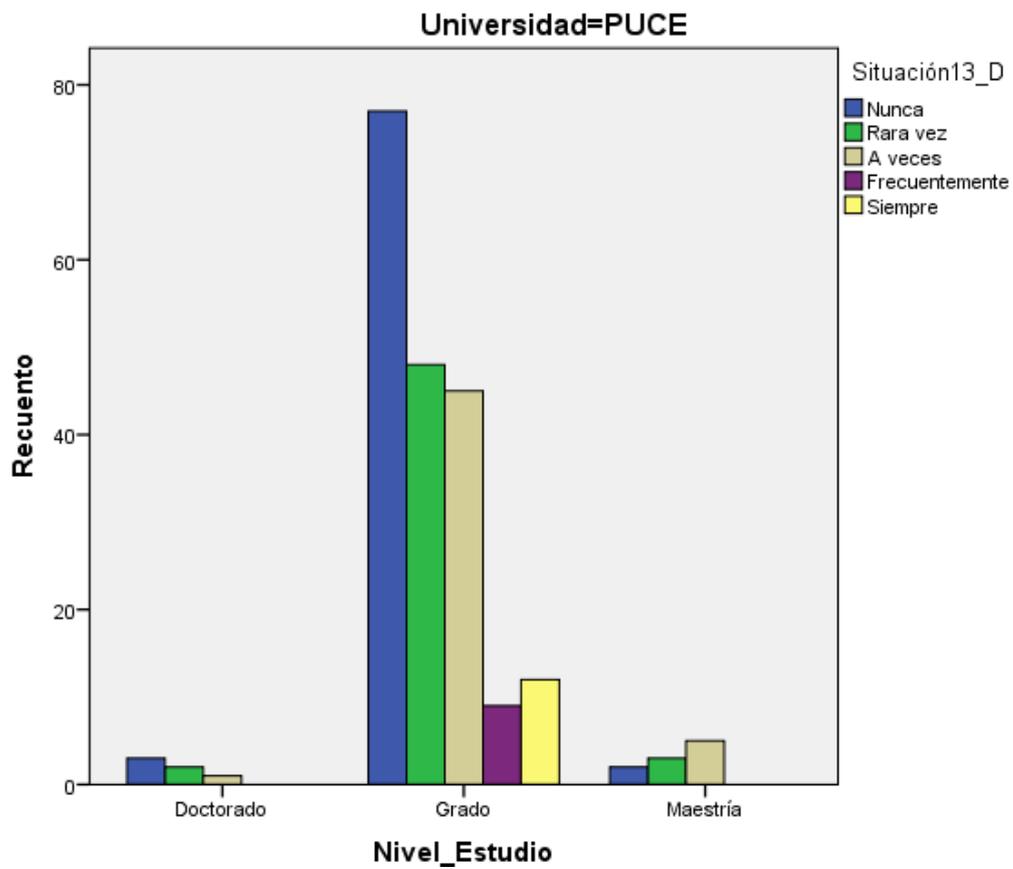
**Situación 13C: Respuesta al cumplido con agradecimiento y reforzamiento en situación de cero confianza:**





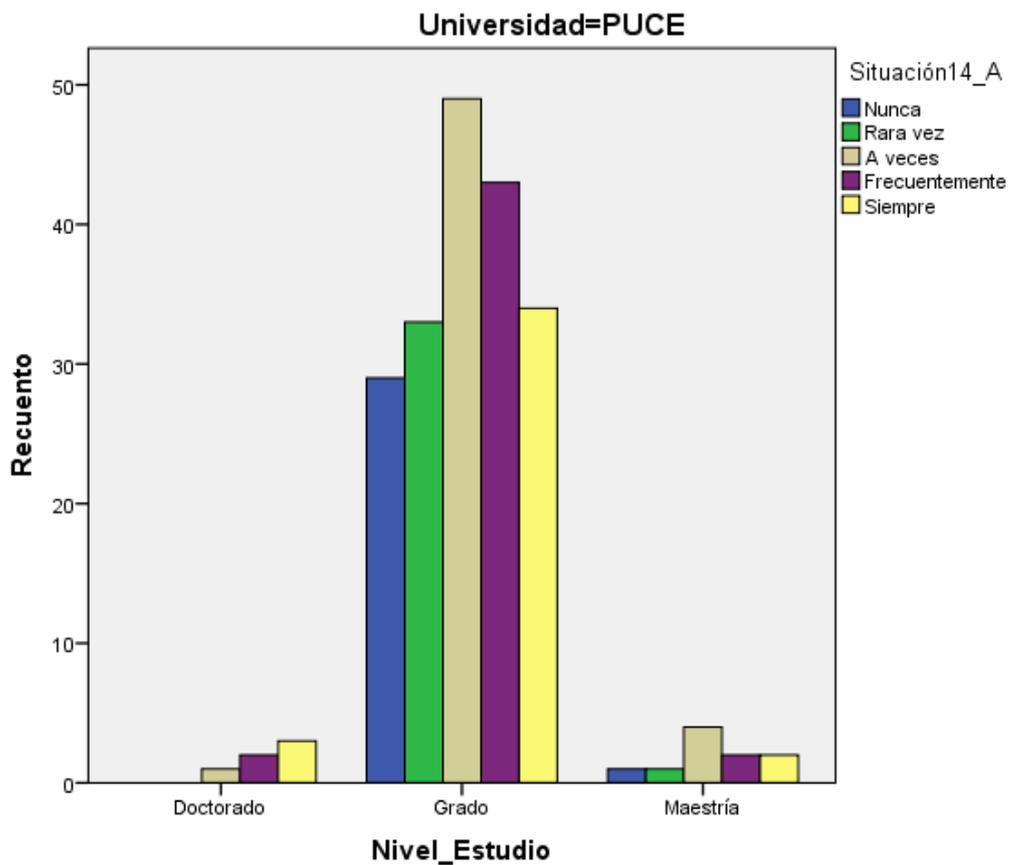
La mayoría de los estudiantes de grado, en ambas ciudades, **nunca** usaría una estrategia que refuerce el cumplimiento. Sin embargo, los de maestría de la PUCE y de la USAL, lo harían **a veces**, que es también la segunda opción preferida por los estudiantes de grado.

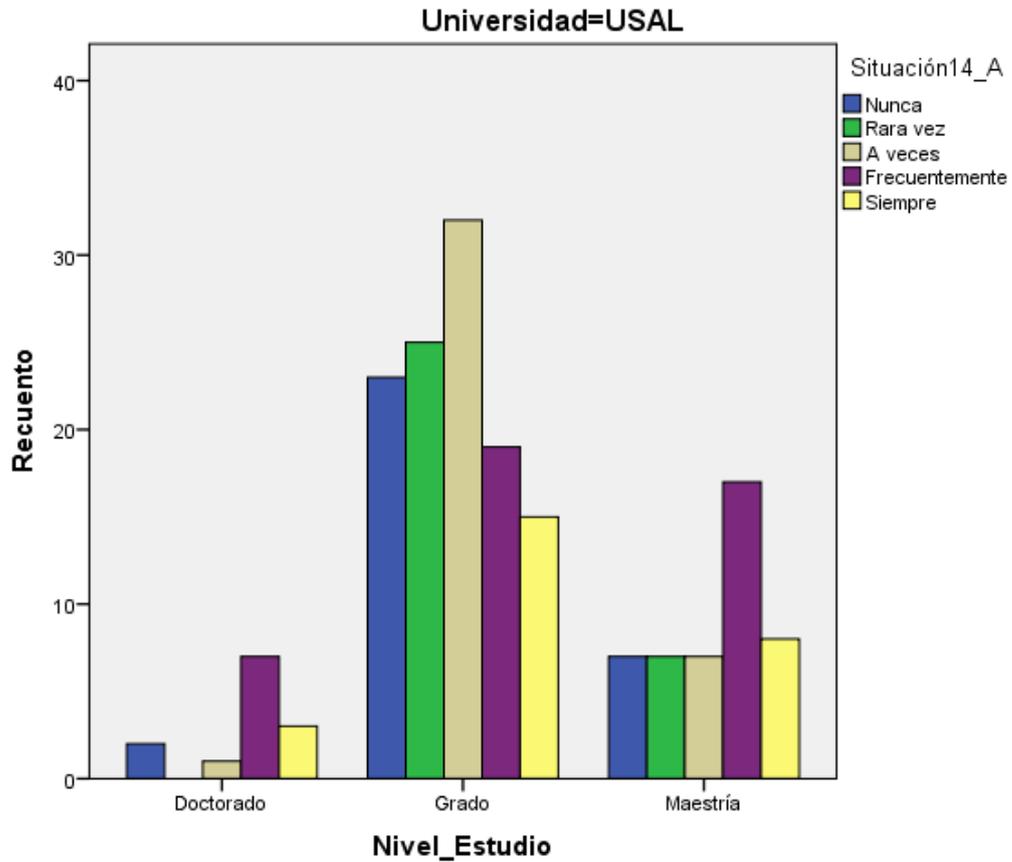
**Situación 13D: Respuesta al cumplido con mitigación en situación de cero confianza:**



En esta situación hay cierta divergencia entre ciudades. En Quito, un mayor número de estudiantes de grado, nunca mitigaría un cumplido en una situación de cero confianza, pero los de Salamanca lo harían a veces. Los alumnos de maestría, de la USAL, actuarían igual a los de grado de la PUCE. Asimismo, los de maestría de la PUCE registran el mismo comportamiento de los de grado de la USAL.

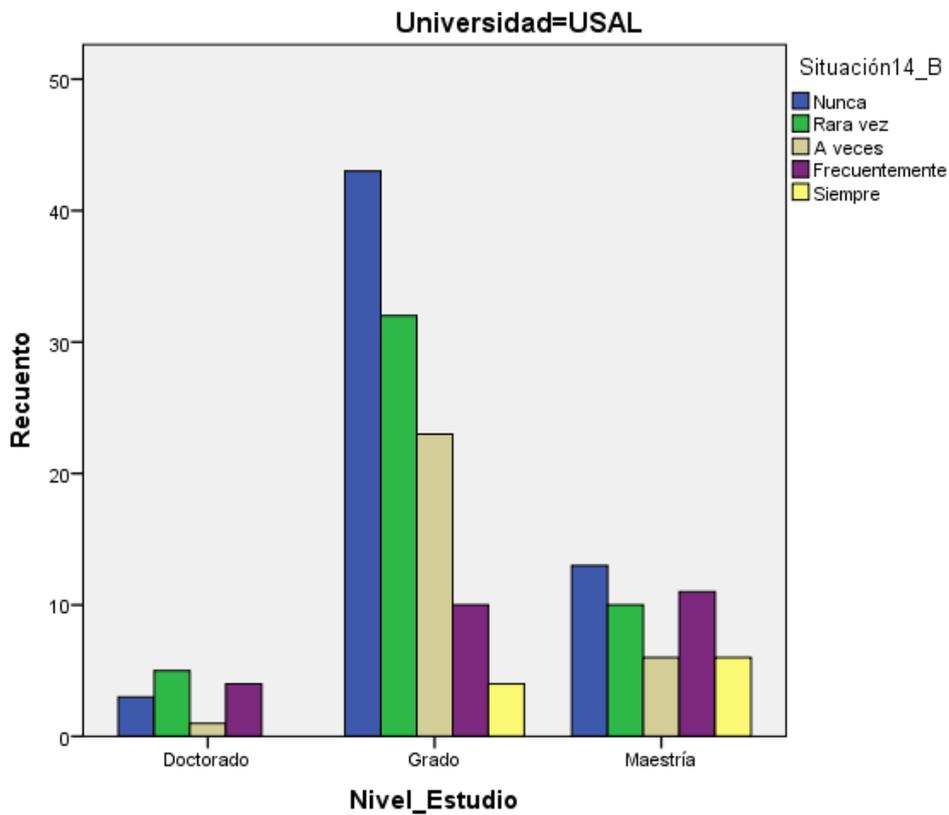
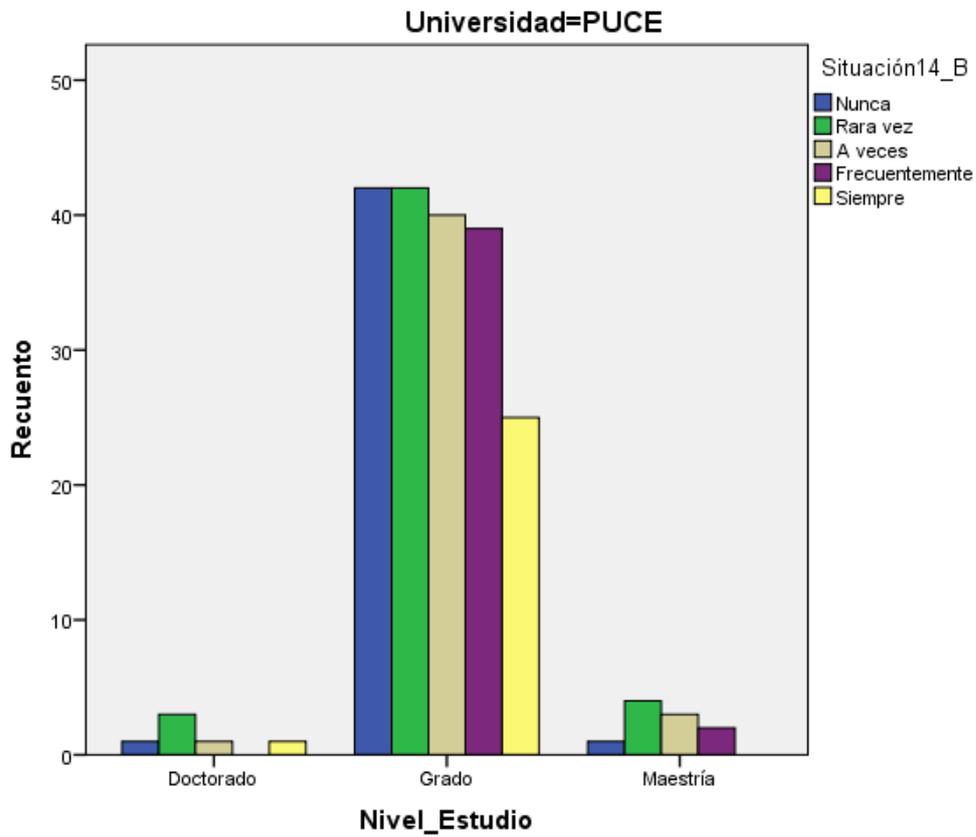
**Situación 14A: Respuestas al cumplido con explicación en situación de poca confianza:**





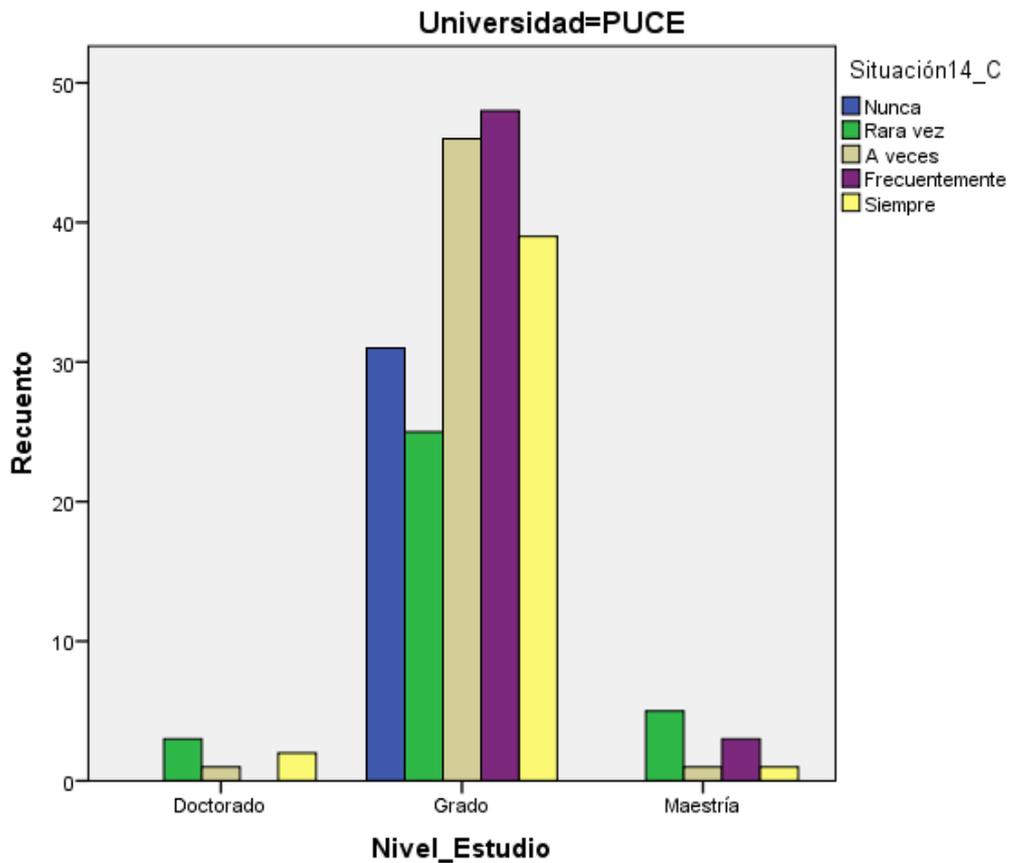
Los grupos de grado, y uno de maestría (Quito), coinciden en que usarían esta estrategia **a veces**. Sin embargo, los alumnos de maestría de la USAL lo haría **frecuentemente**, que es la segunda preferencia en la PUCE, en Salamanca es **rara vez** (grado).

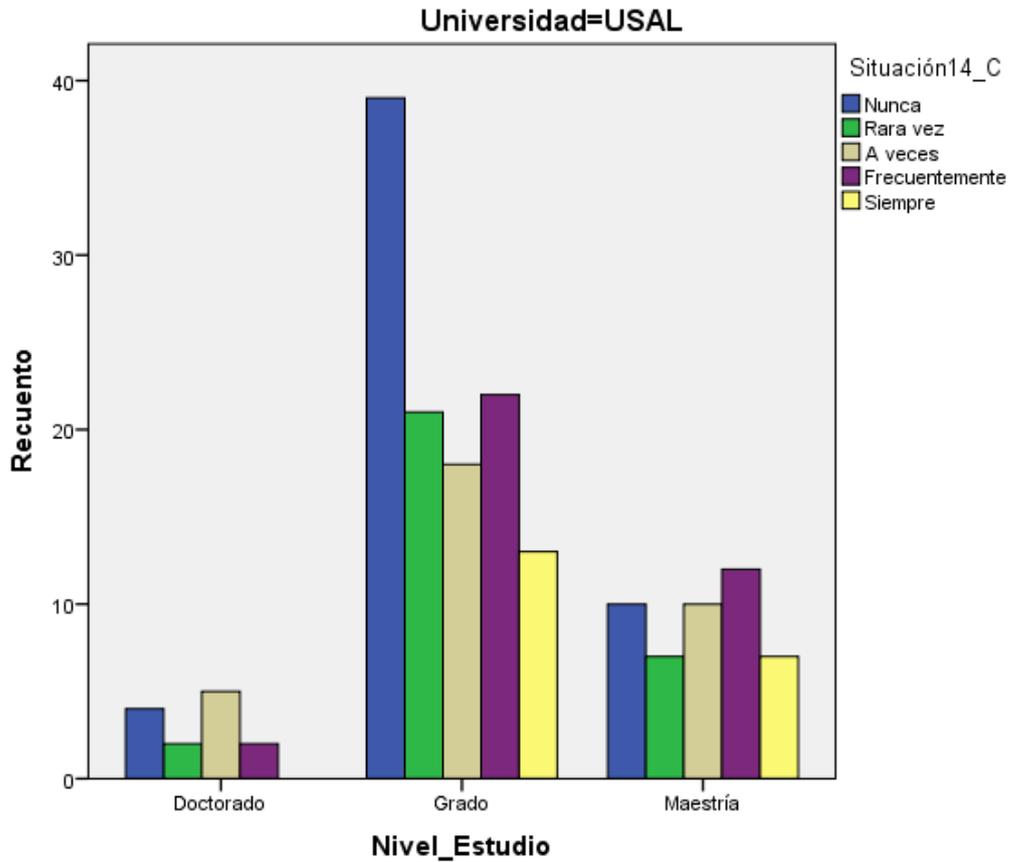
**Situación 14B: Respuesta al cumplido con mitigación en situación de poca confianza:**



**Nunca y rara vez** son las frecuencias más favorecidas en ambas ciudades. En Quito, los estudiantes de grado, se decantan por igual por las opciones mencionadas. Los de maestría se decantan más por **rara vez**. No así en Salamanca, donde los estudiantes de grado y maestría se pronuncian mayormente por **nunca**. El segundo lugar es para **rara vez**.

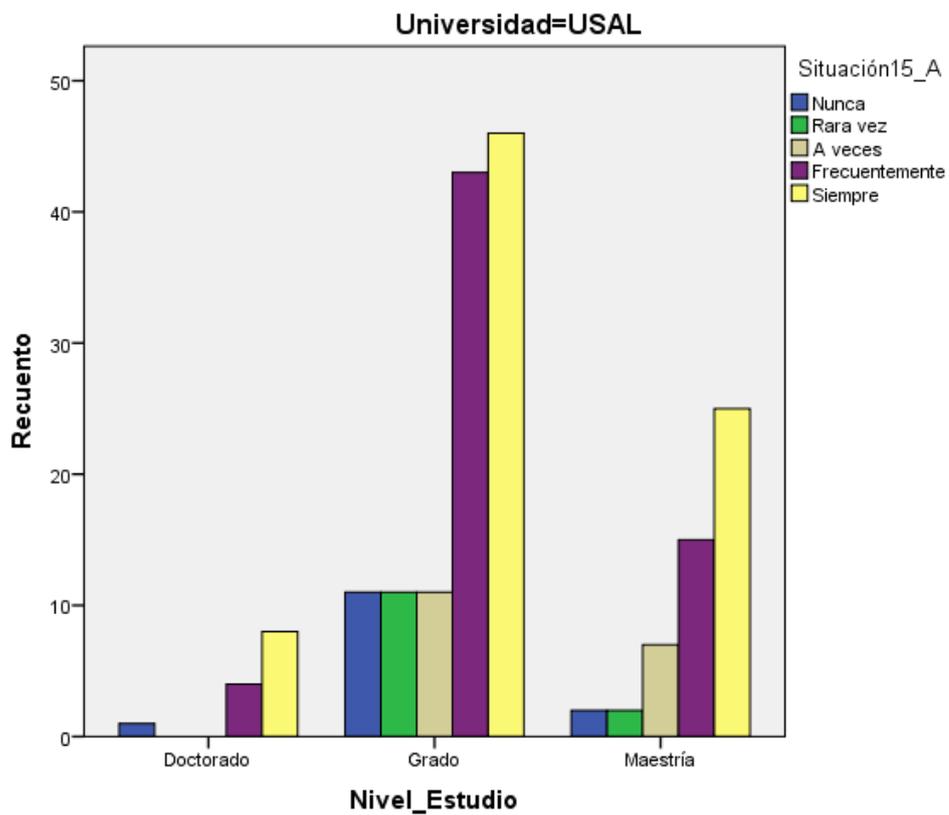
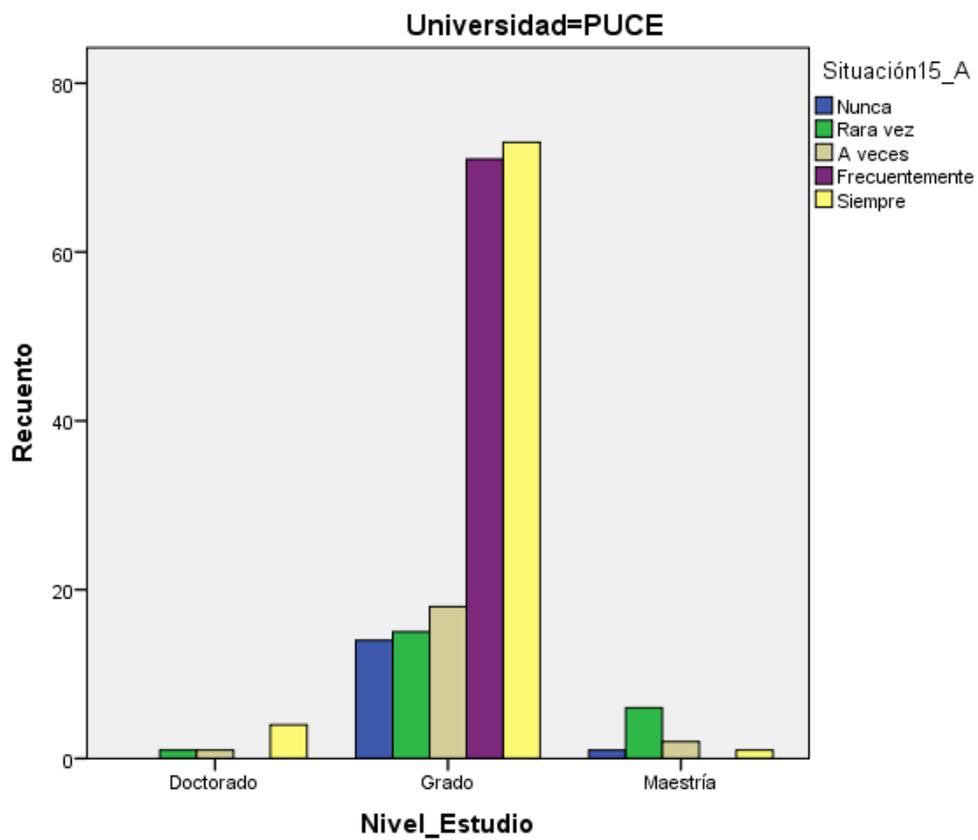
**Situación 14C: Respuesta al cumplido con reforzamiento en situación de poca confianza:**





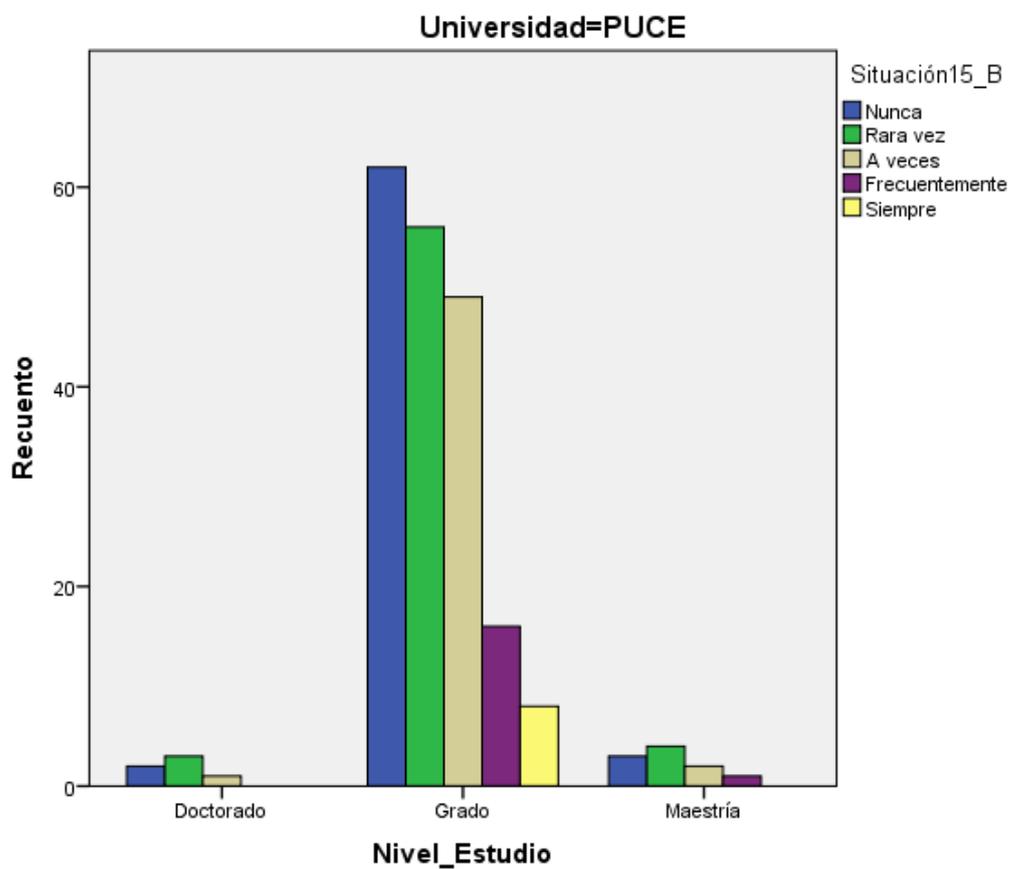
El reforzamiento del cumplimiento es una estrategia no muy bien vista en algunas culturas orientales, donde se lo podría tomar como algo vanidoso y arrogante, sin embargo en muchas culturas occidentales es una estrategia bastante común. En el caso que nos atañe, podemos ver que en Quito, los estudiantes de grado la usarían **frecuentemente**, al igual que los estudiantes de maestría en Salamanca. No así los alumnos de grado de la USAL, que no la usarían **nunca**.

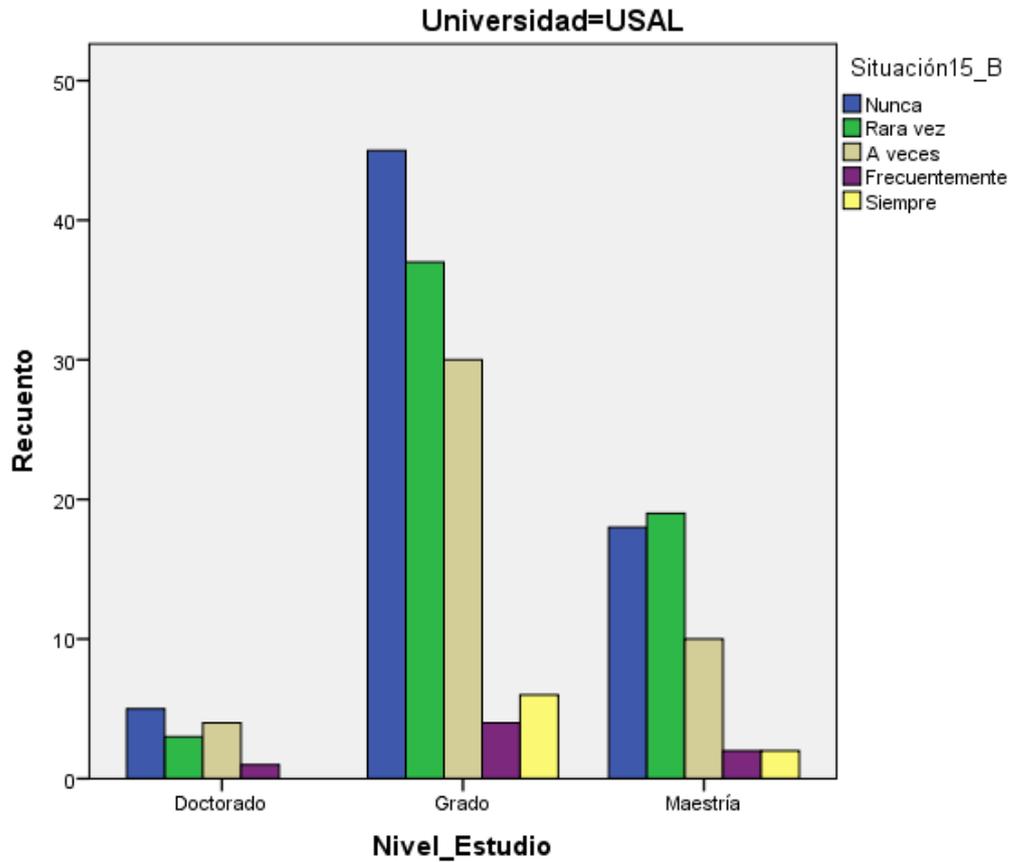
**Situación 15A: Respuesta al cumplido con agradecimiento en situación de mucha confianza:**



Un simple “gracias” sería la opción preferida por los estudiantes en la PUCE y en la USAL, quienes **siempre** se decantarían por esa estrategia. No obstante, los estudiantes de maestría de la PUCE solo la han preferido **rara vez**.

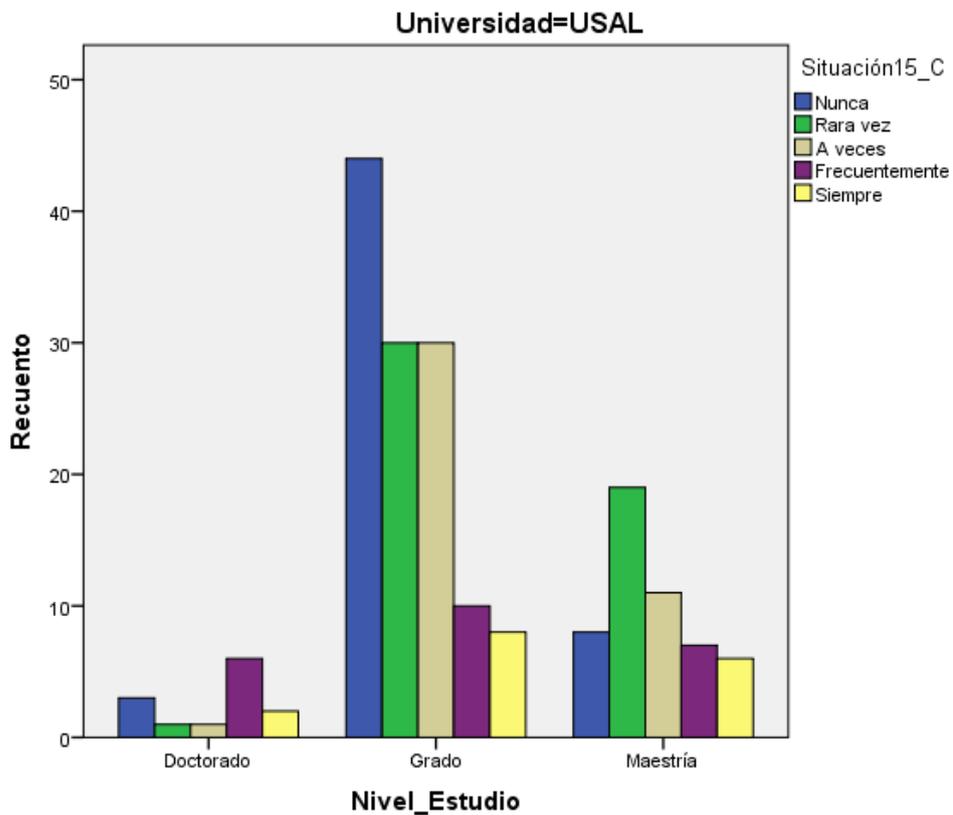
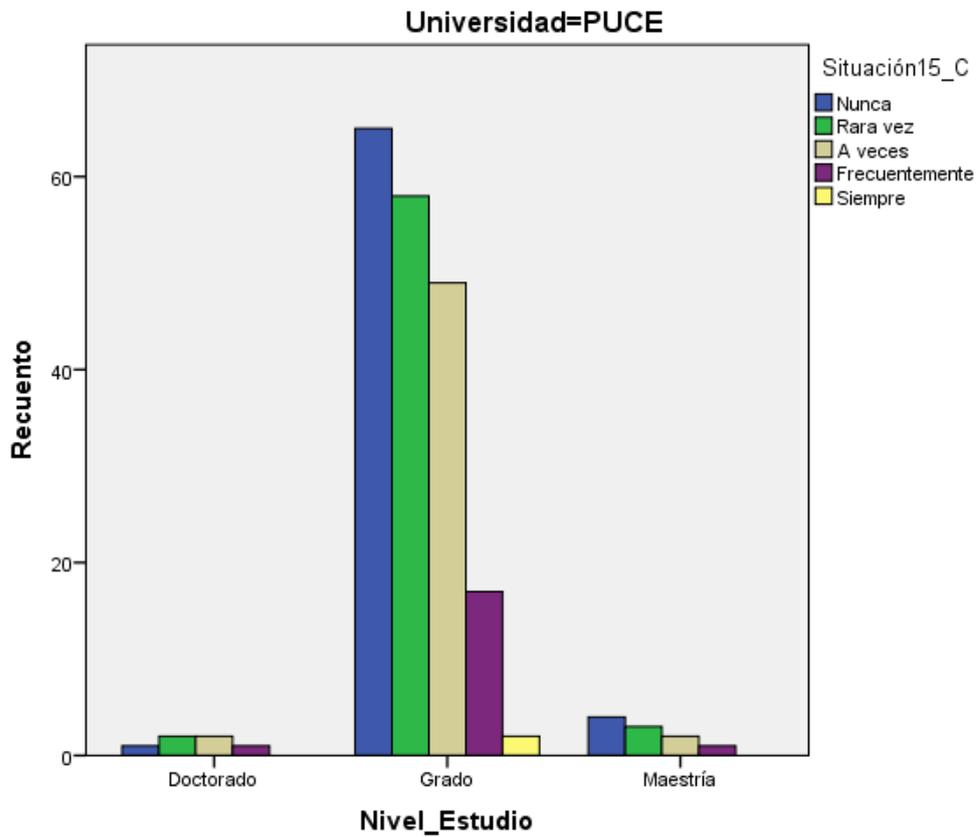
**Situación 15B: Respuesta al cumplido con explicación en situación de mucha confianza:**





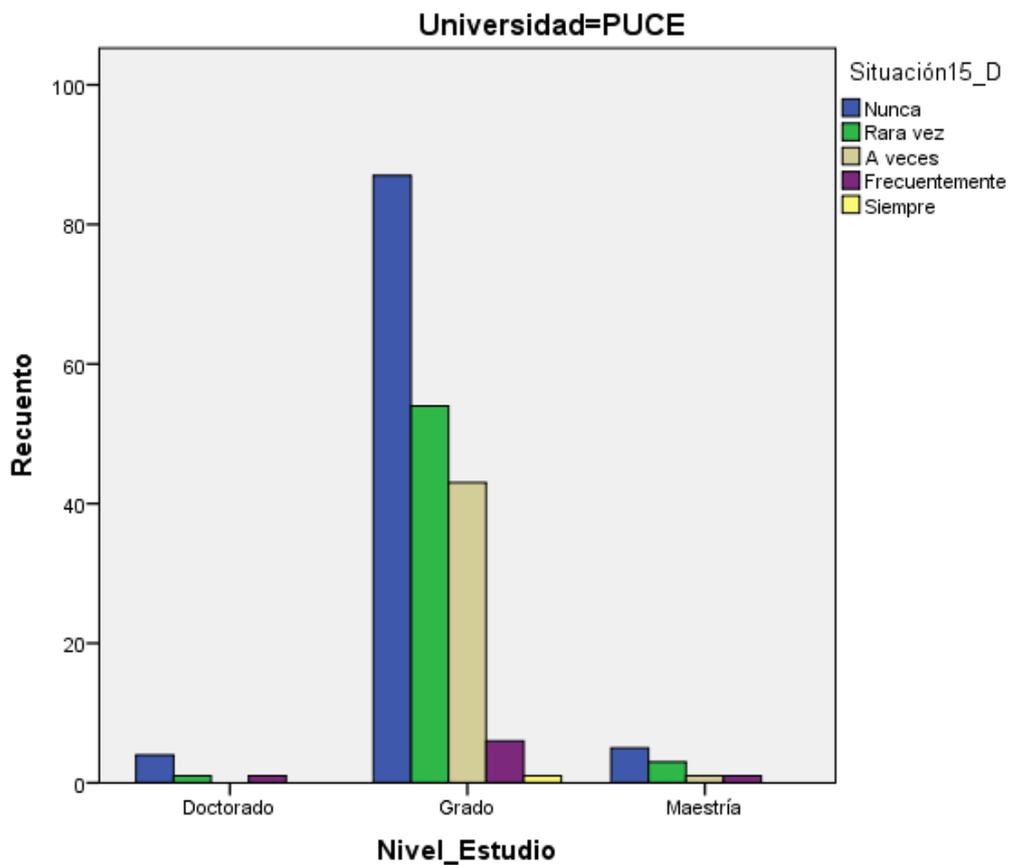
La explicación, al igual que el reforzamiento, podrían ser consideradas estrategias arrogantes en algunas culturas. En este caso, una respuesta a un halago por un trabajo académico, parecería que el pensamiento es el mismo. En ambas ciudades, la mayoría ha dicho que **nunca** usaría esta estrategia. No obstante, los estudiantes de maestría de la PUCE y de la USAL lo harían **raras veces**, que está muy cerca de **nunca**.

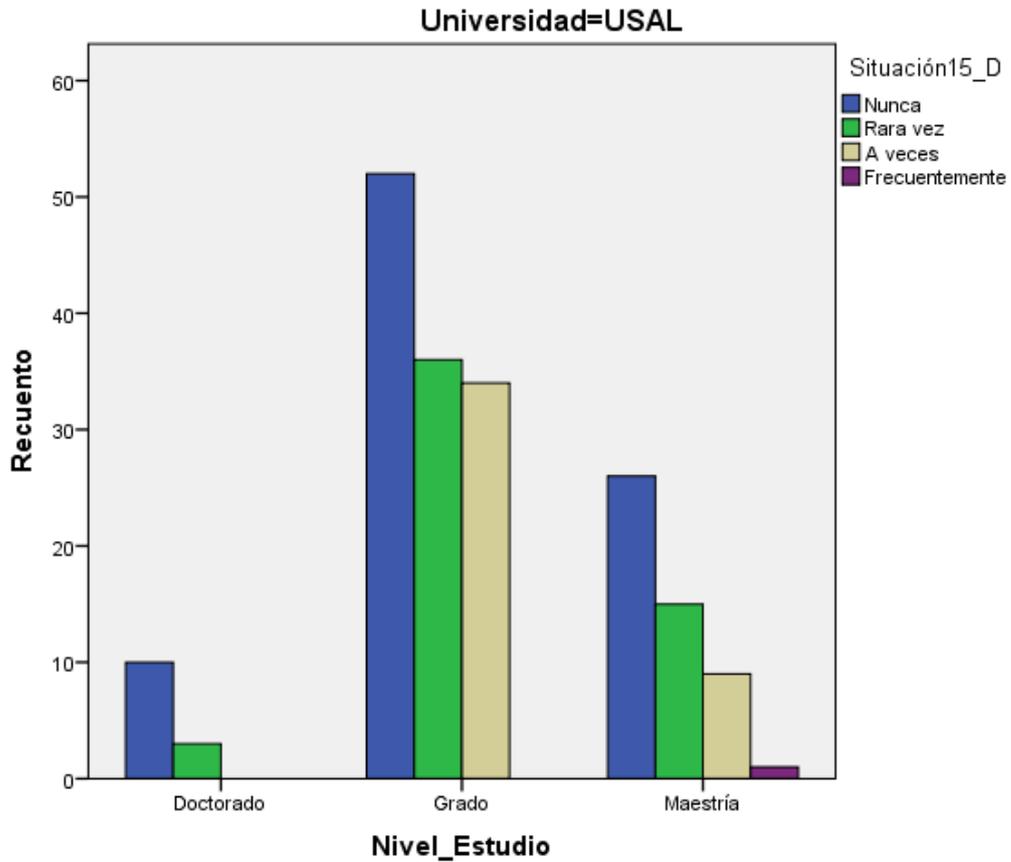
**Situación 15C: Respuesta al cumplido con mitigación en situación de mucha confianza:**



Contradiendo todo lo dicho anteriormente (acercamiento con culturas orientales en cuanto distanciamiento de reforzamiento y explicación), en este caso, mitigar, que es una práctica bien vista en varias culturas, como muestra de sencillez y humildad, debería tener una frecuencia mayor. No obstante, hasta aquí se ha evidenciado un comportamiento asimétrico en las dos ciudades, respecto de parámetros más definidos en otras culturas.

**Situación 15D: Respuesta al cumplido con reforzamiento en situación de mucha confianza:**

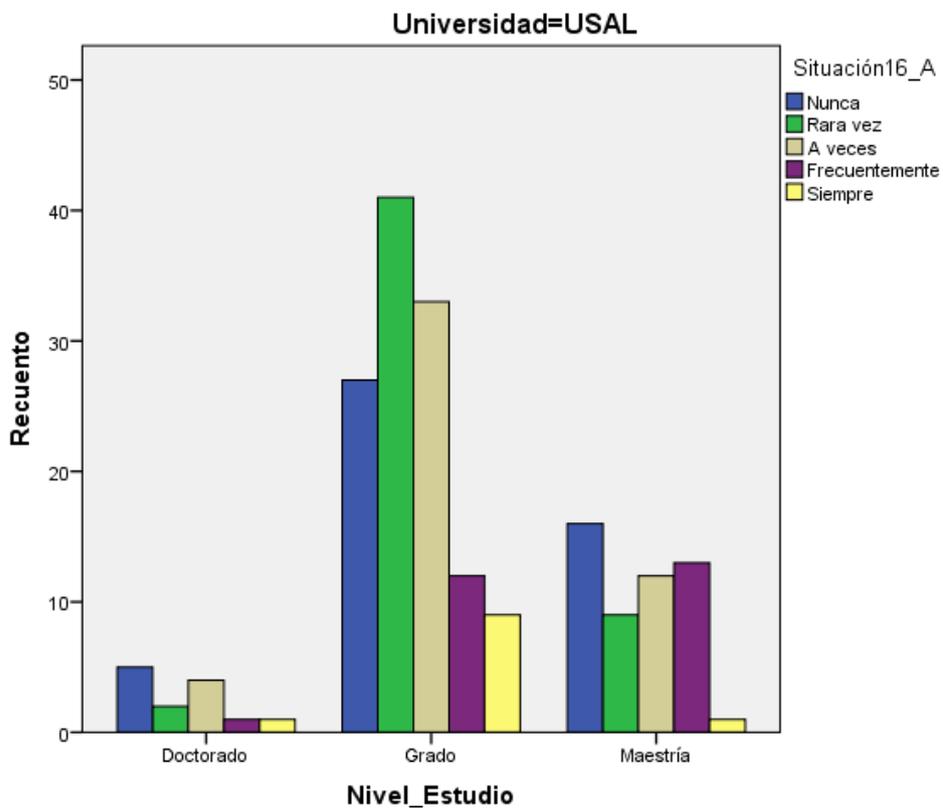
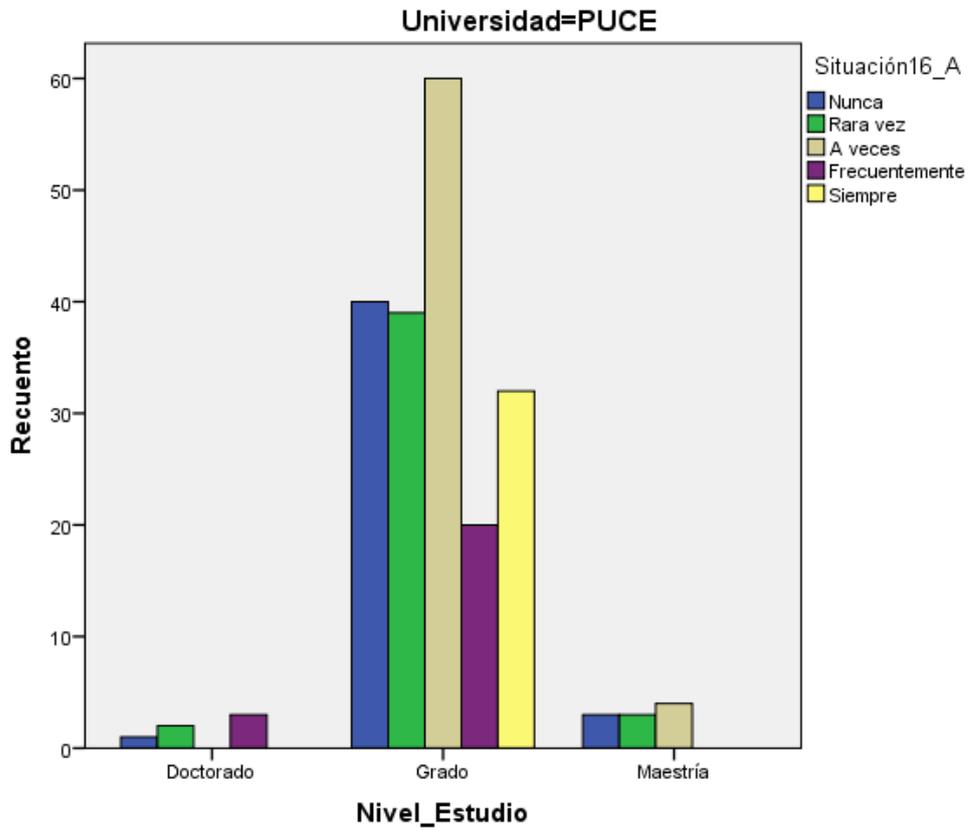




Una vez más, **nunca**, es la opción más favorecida para las diversas estrategias de respuesta al cumplido. Definitivamente, los salmantinos y los quiteños, se comportan casi idénticamente en este tipo de situaciones. El comportamiento ha sido parejo en respuestas acompañadas de mitigación, explicación y reforzamiento, con muy pocas diferencias.

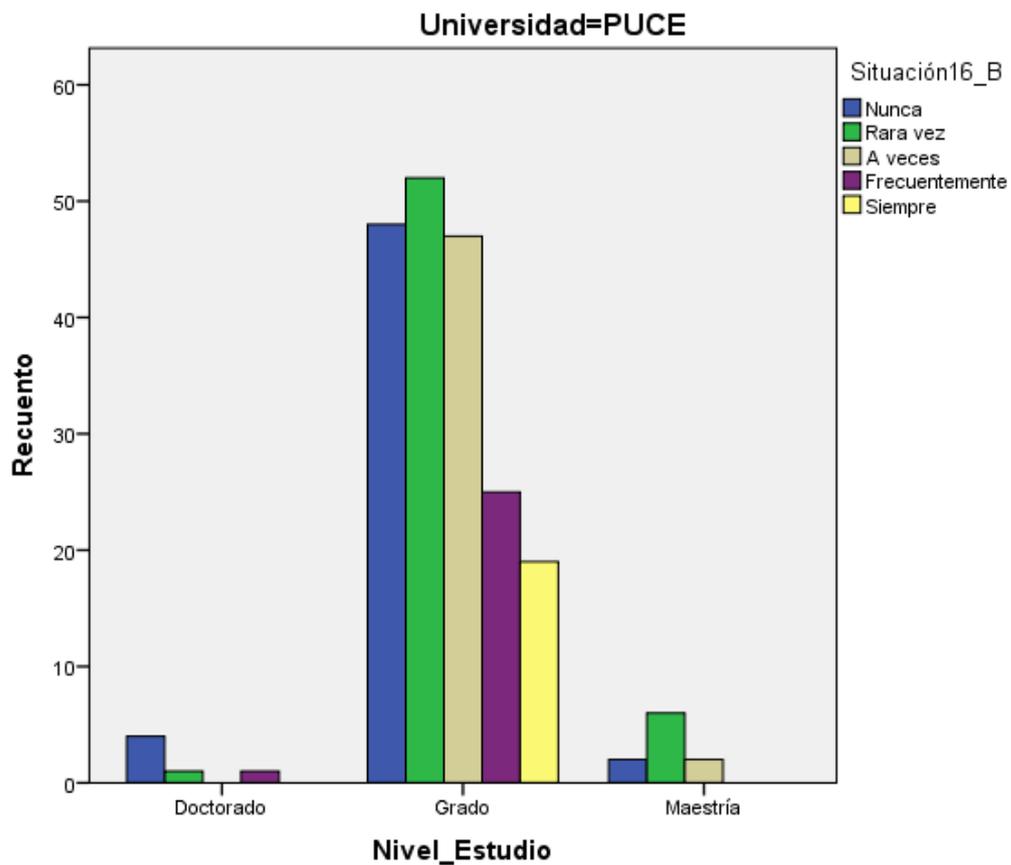
**Disculpas: Situaciones 16, 17 y 18**

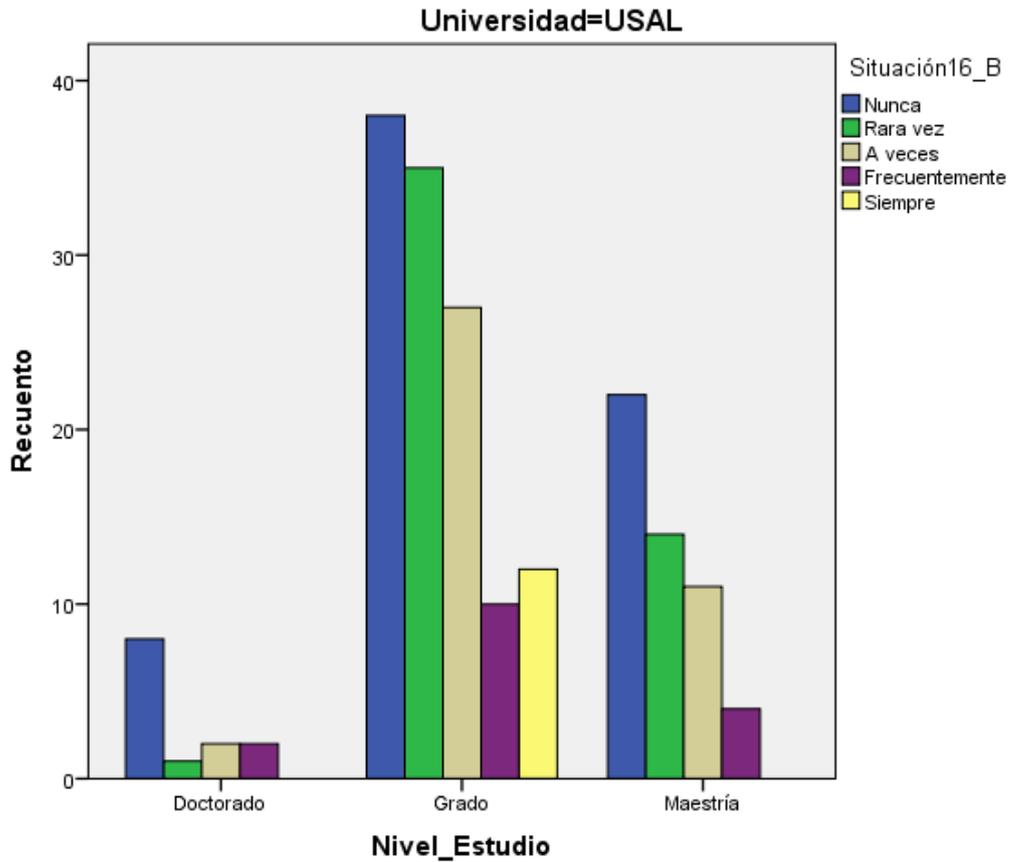
Situación 16A: Disculpas + explicación en situación de mucha confianza:



**Nunca, rara vez y a veces** son las frecuencias más favorecidas para este tipo de estrategia en una situación como la descrita: *te has olvidado de llamar a tu mejor amiga por su cumpleaños*. Desde luego, las tres son bastante cercanas, sin embargo hay ciertas sutilezas que valdría señalar. Los estudiantes de grado y maestría, en Quito, la usarían **a veces**. No así los de Salamanca, de grado, que la preferirían **rara vez**, y los de maestría, **nunca**.

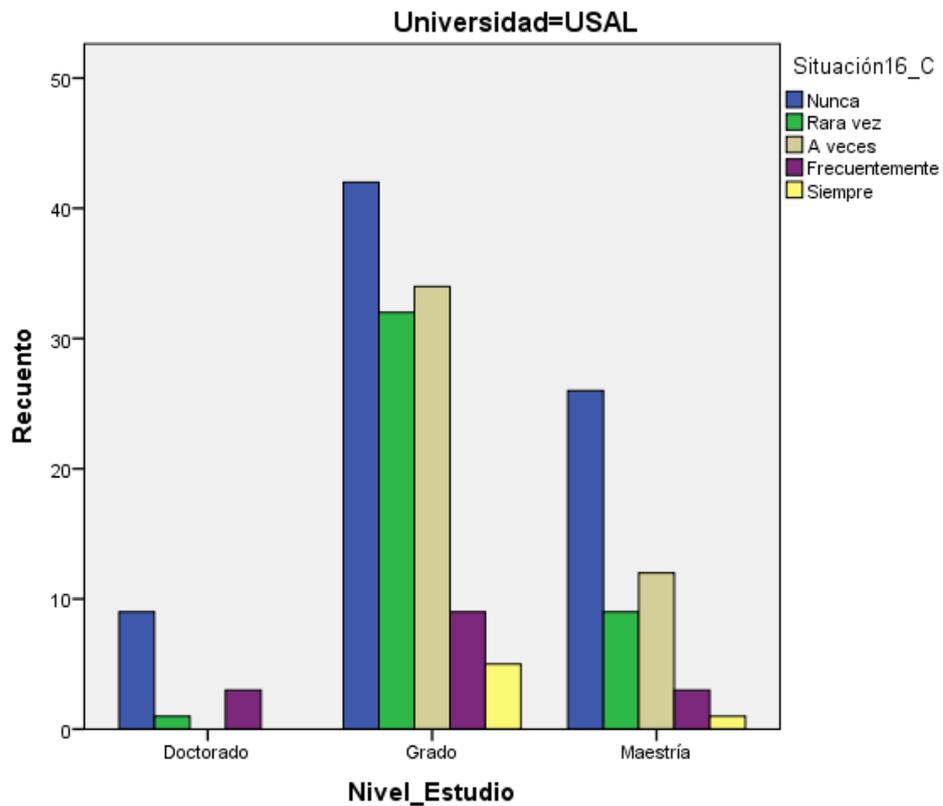
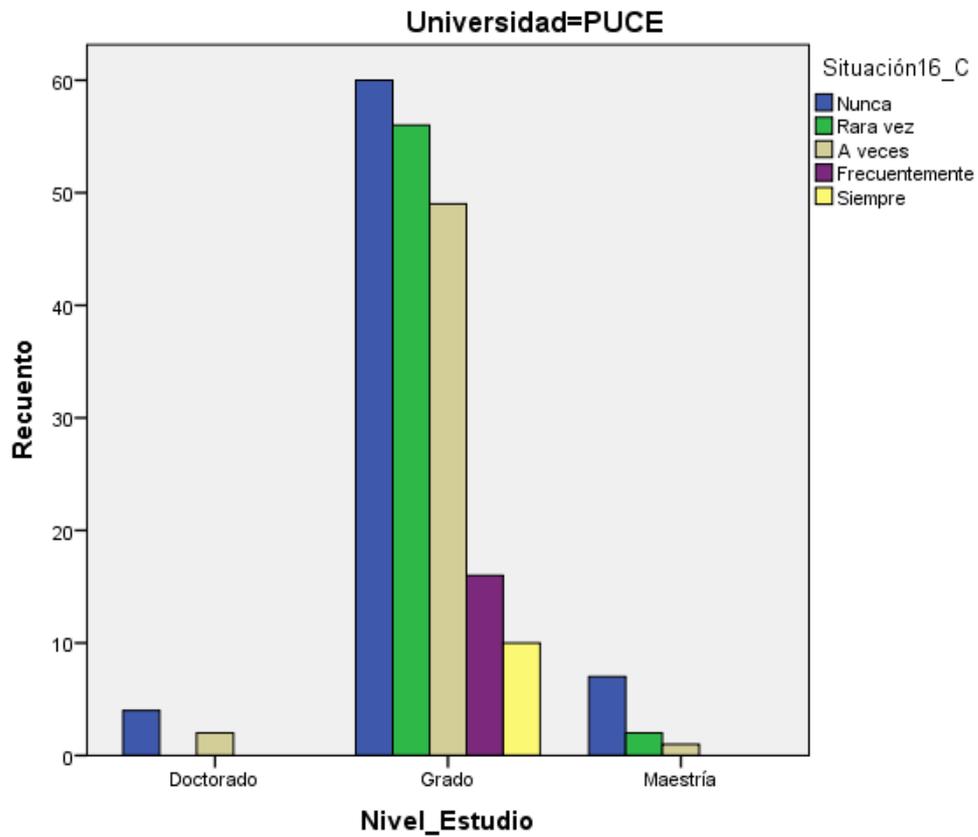
**Situación 16B: Disculpa implícita + atenuación de culpa en situación de mucha confianza:**





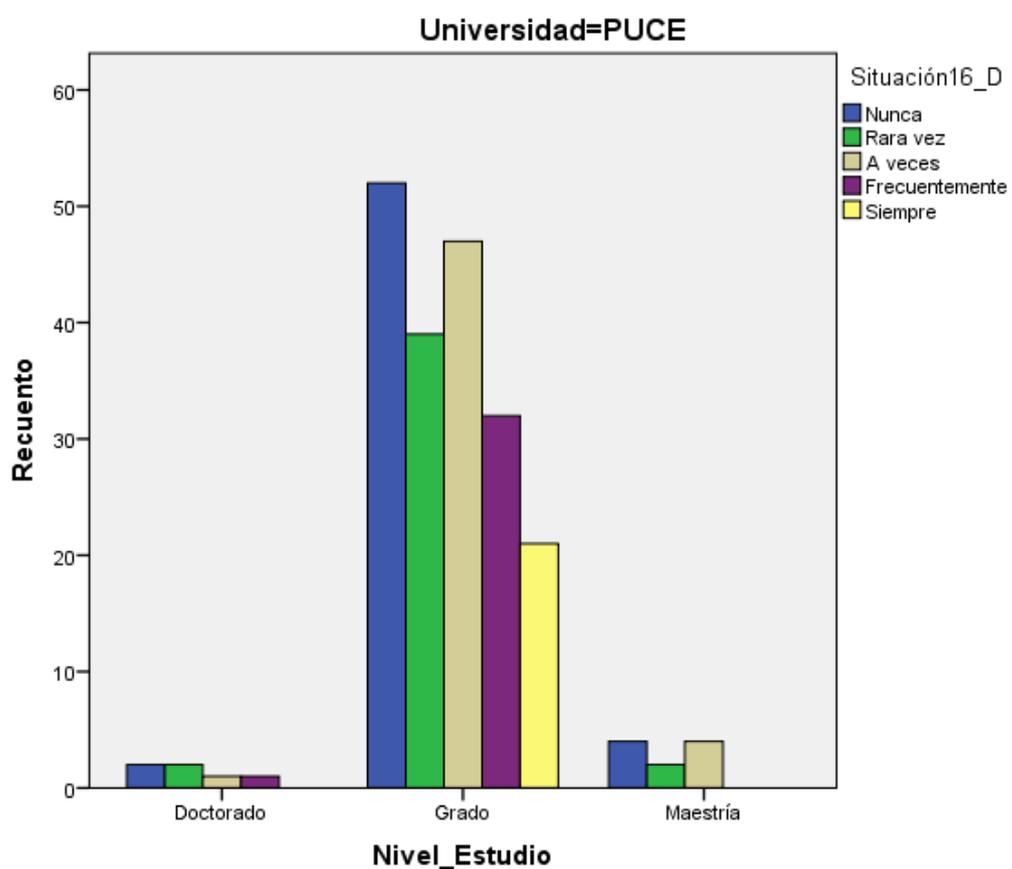
**Nunca** y **rara vez**, salmantinos y quiteños, usarían esta estrategia. Los alumnos de grado y maestría, de la USAL, no lo harían **nunca**, aunque algunos lo harían **rara vez**. En cambio, los estudiantes de la PUCE, lo harían **rara vez**. **Nunca** la sigue a poca distancia. Con estos datos, está claro que no es una estrategia bien vista.

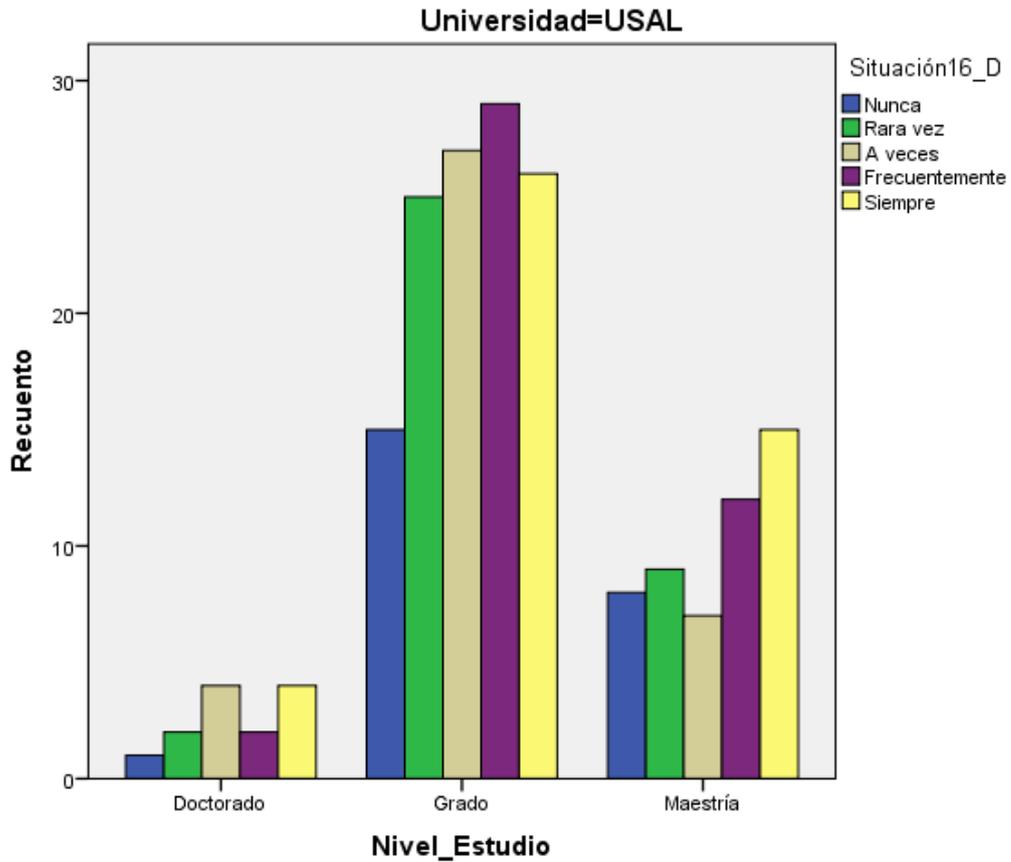
**Situación 16 C: Disculpa implícita + atenuante de emoción en situación de mucha confianza:**



Una vez más, **nunca** es la indiscutible ganadora, en ambas universidades, para las distintas estrategias de disculpas; otras opciones favorecidas, en esta situación, han sido **rara vez** y **a veces**. Es probable que esto se deba a que la disculpa luce bastante exagerada y falsa.

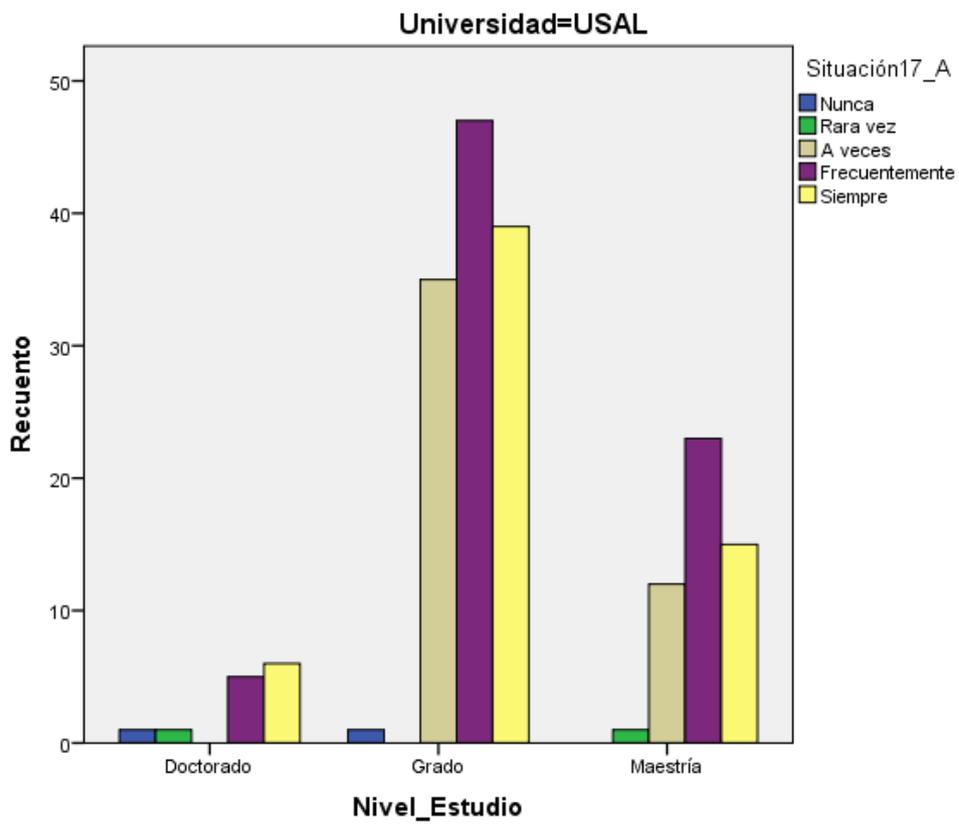
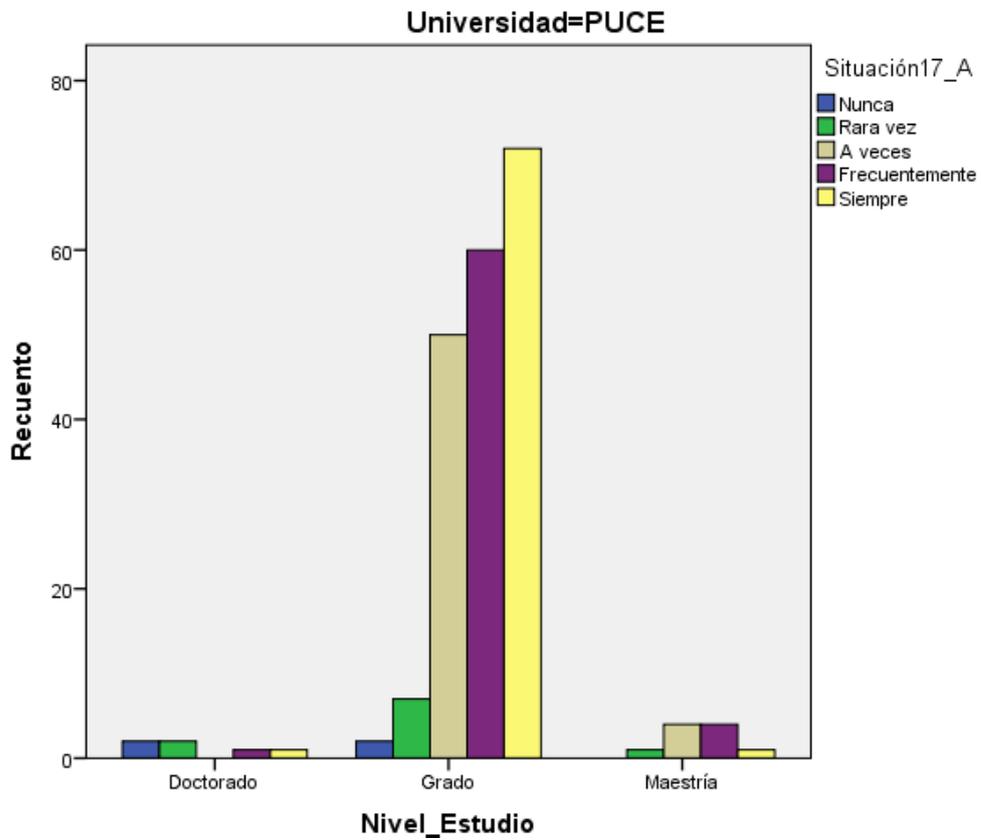
**Situación 16 D: Disculpa + asunción de culpa, en situación de mucha confianza:**





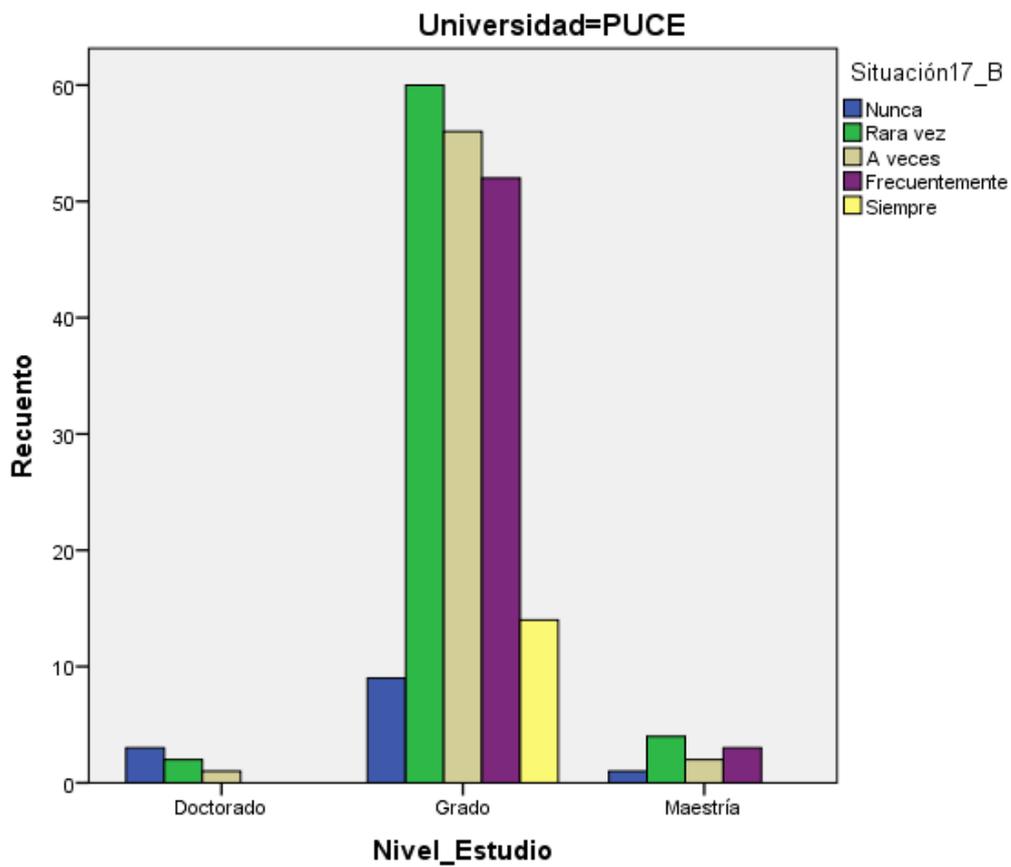
Los datos de esta estrategia no nos pueden dejar indiferentes. Si bien, como ya se mencionó, el comportamiento en ambas ciudades, ha sido bastante parejo en cuanto críticas y disculpas, la oposición que se da aquí merece un somero análisis. ¿Cómo es que si rechazamos todas las estrategias de disculpas que implican mentiras y excusas tontas, ahora desaprovechamos la oportunidad de sincerarnos de una manera valiente? Decir la verdad siempre será bien valorado, como dice el dicho “la verdad ante todo”. No obstante, en Quito, la mayoría dice que **nunca** recurriría a esta estrategia. En cambio, en Salamanca, la usarían **frecuentemente** (grado) y **siempre** (maestría).

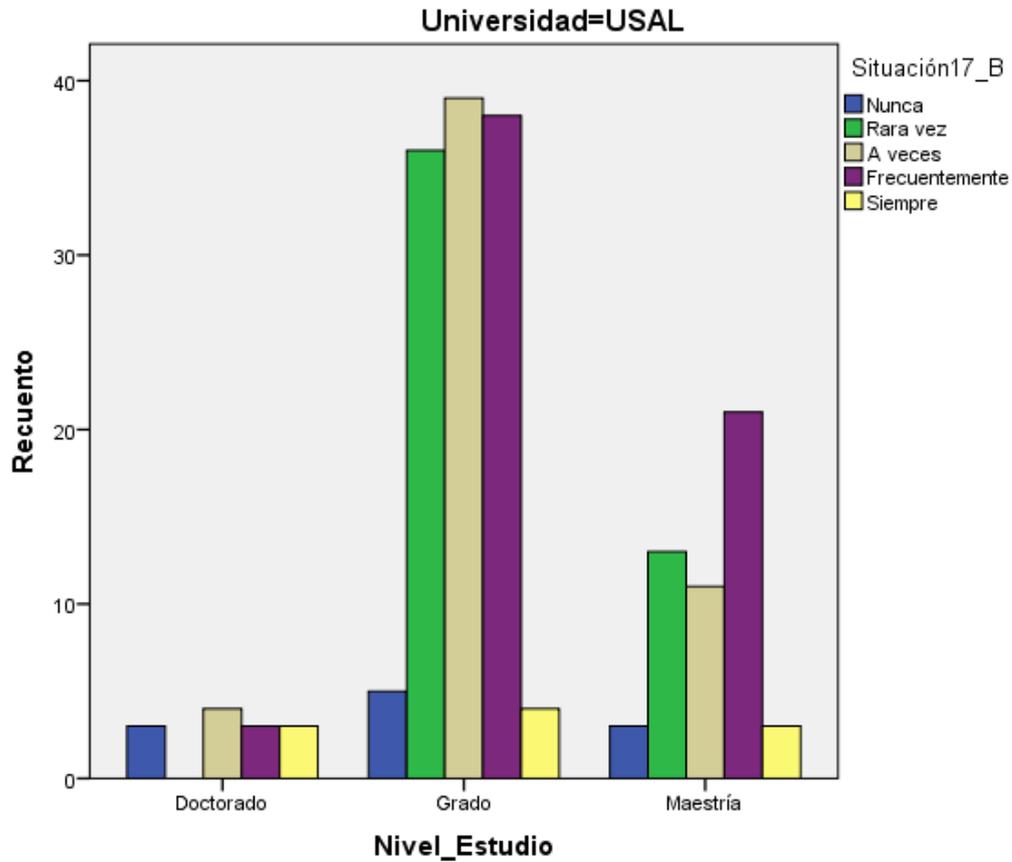
**Situación 17A: Doble disculpa + explicación en situación de cero confianza:**



**Siempre** y **frecuentemente** son las respuestas más favorecidas a este tipo de estrategia. En Quito, se han decantado mayormente por **siempre** y en Salamanca por **frecuentemente**. Coger el carrito de la compra de un extraño en un supermercado, bien se merece doble disculpa.

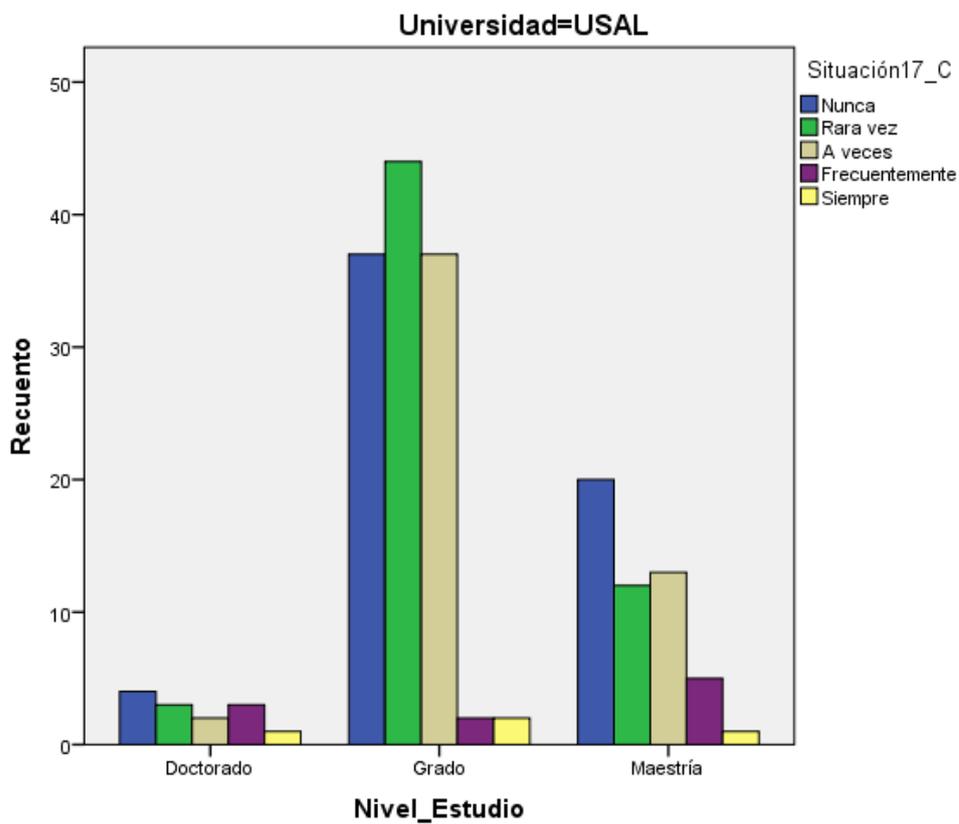
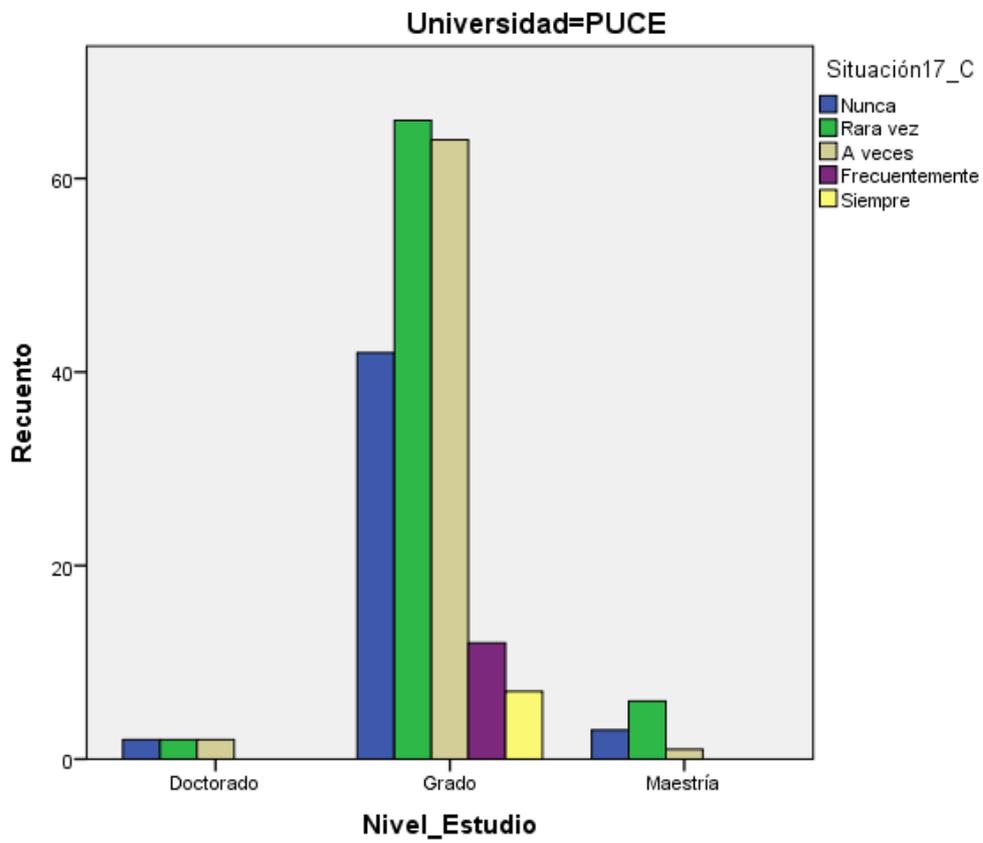
**Situación 17 B: Disculpa exagerada + asunción de culpa en situación de cero confianza:**





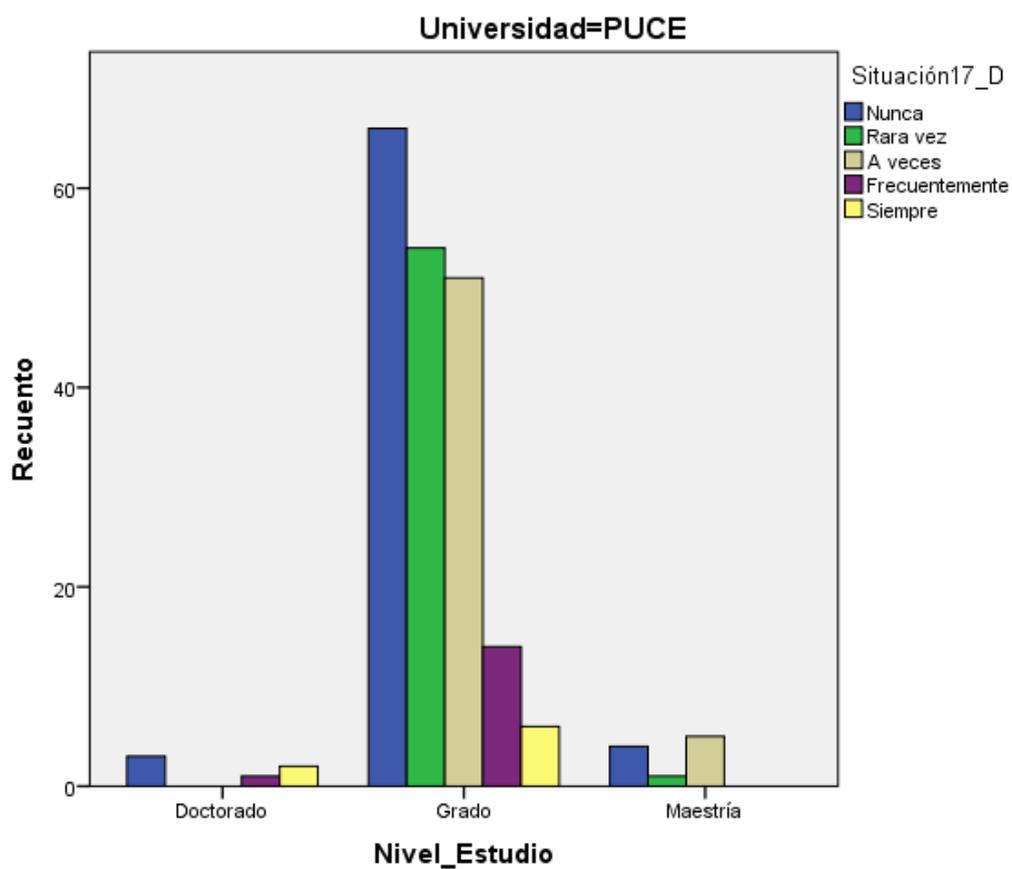
En esta situación, si bien tenemos respuestas cercanas, algunas de ellas se oponen sutilmente. **Rara vez** y **a veces** son las opciones más favorecidas en Quito, siendo **rara vez** la más seleccionada. En cambio, en Salamanca, grado y maestría, tienen diferentes respuestas. Los estudiantes de grado, en la USAL, usarían esta estrategia **a veces** y **frecuentemente**, siendo la primera la preferida. En cambio, los estudiantes de maestría de la USAL, se decantan ampliamente por **frecuentemente**.

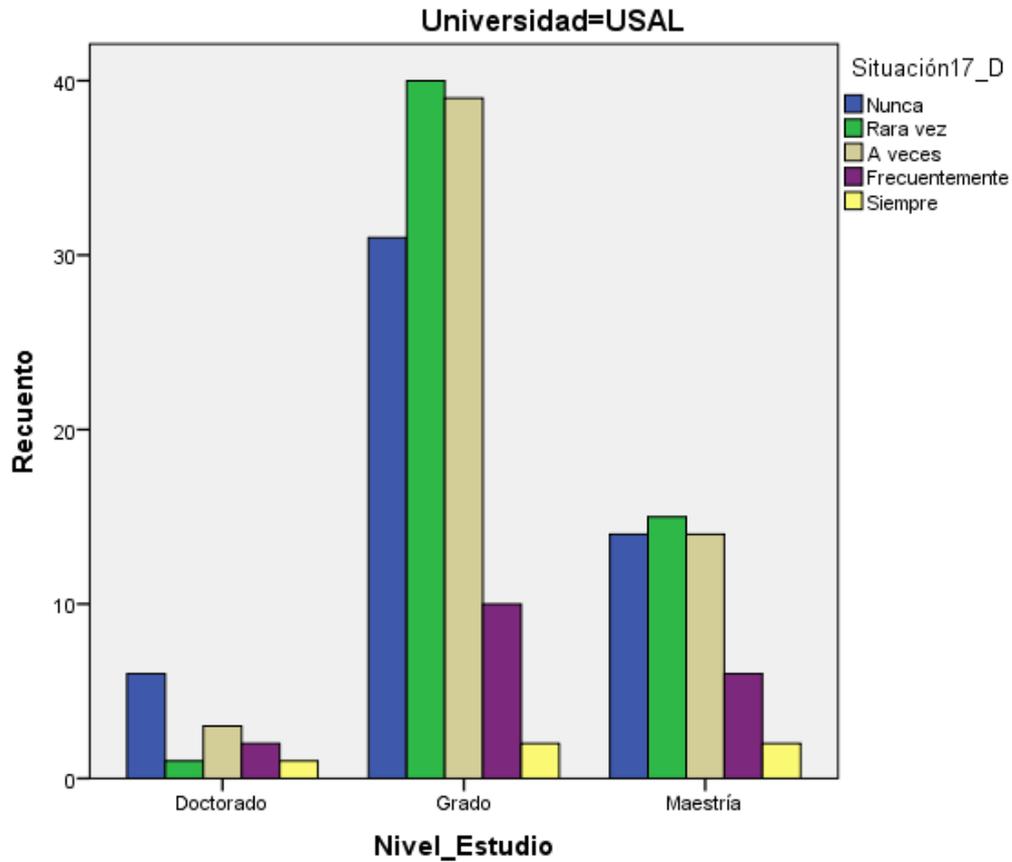
**Situación 17 C: Disculpa exagerada + evasión de culpa en situación de cero confianza:**



**Rara vez y a veces** se imponen en esta estrategia en los alumnos de grado en la PUCE y la USAL. No así los de maestría de la USAL, quienes **nunca** la usarían.

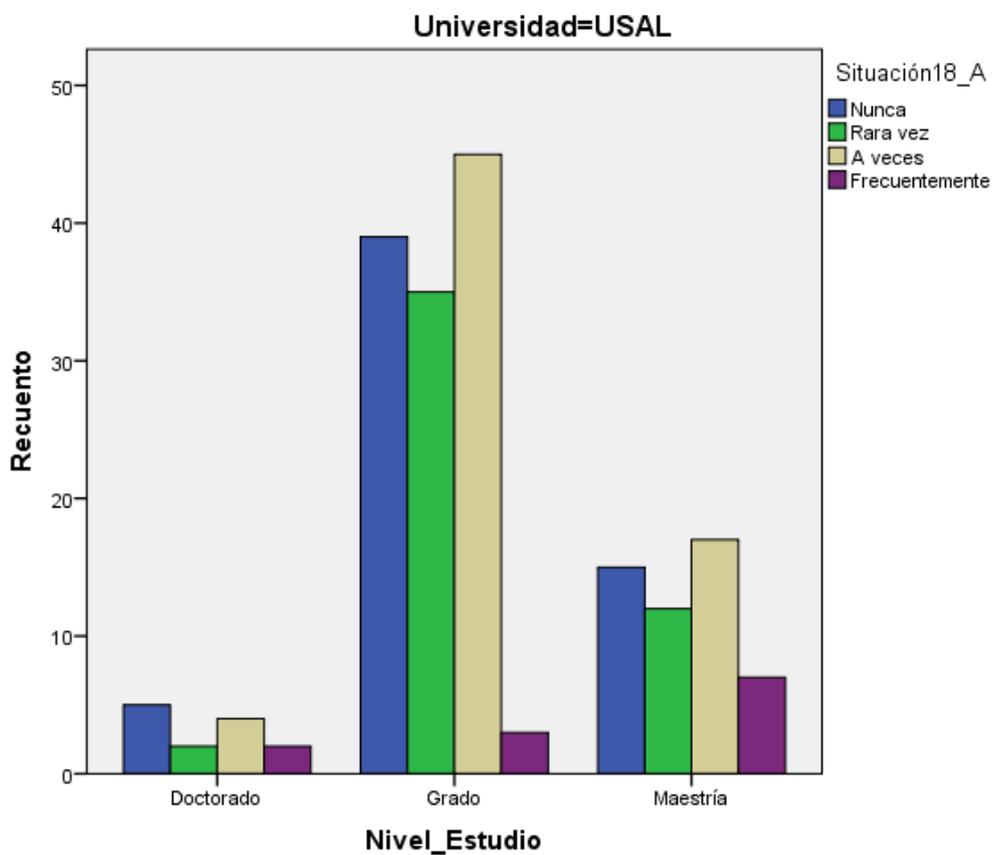
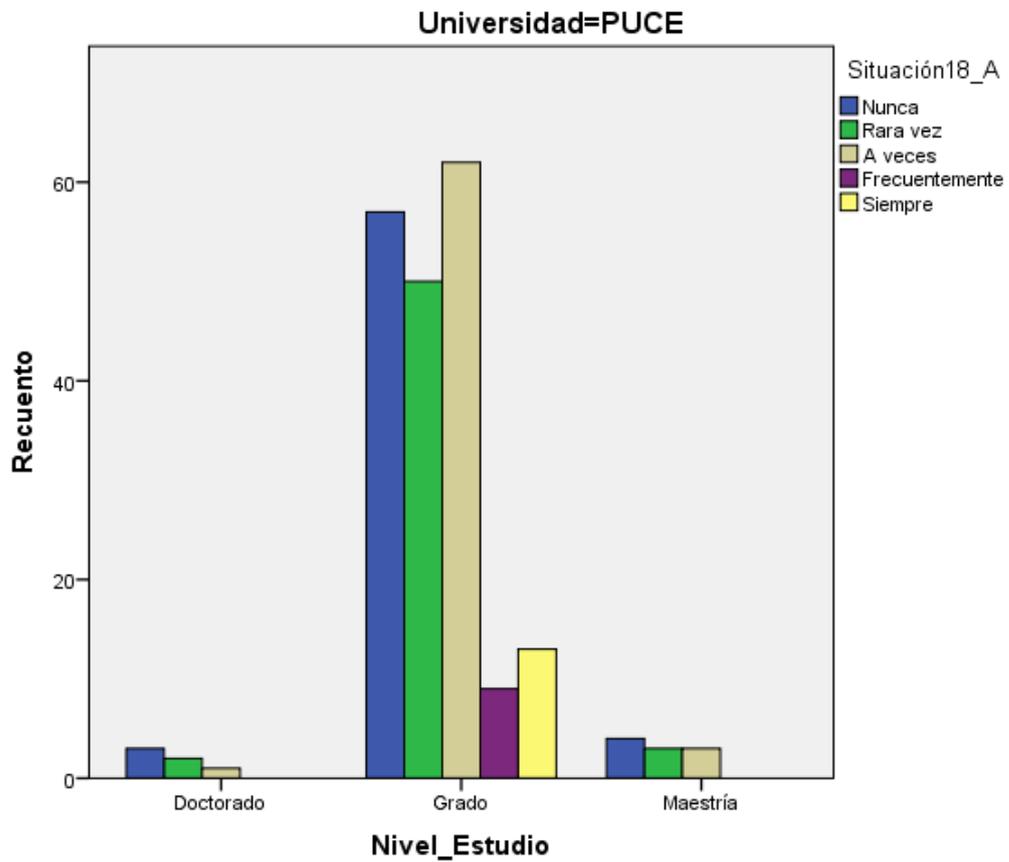
**Situación 17D: Ausencia de disculpa + autoinculpación en situación de cero confianza:**





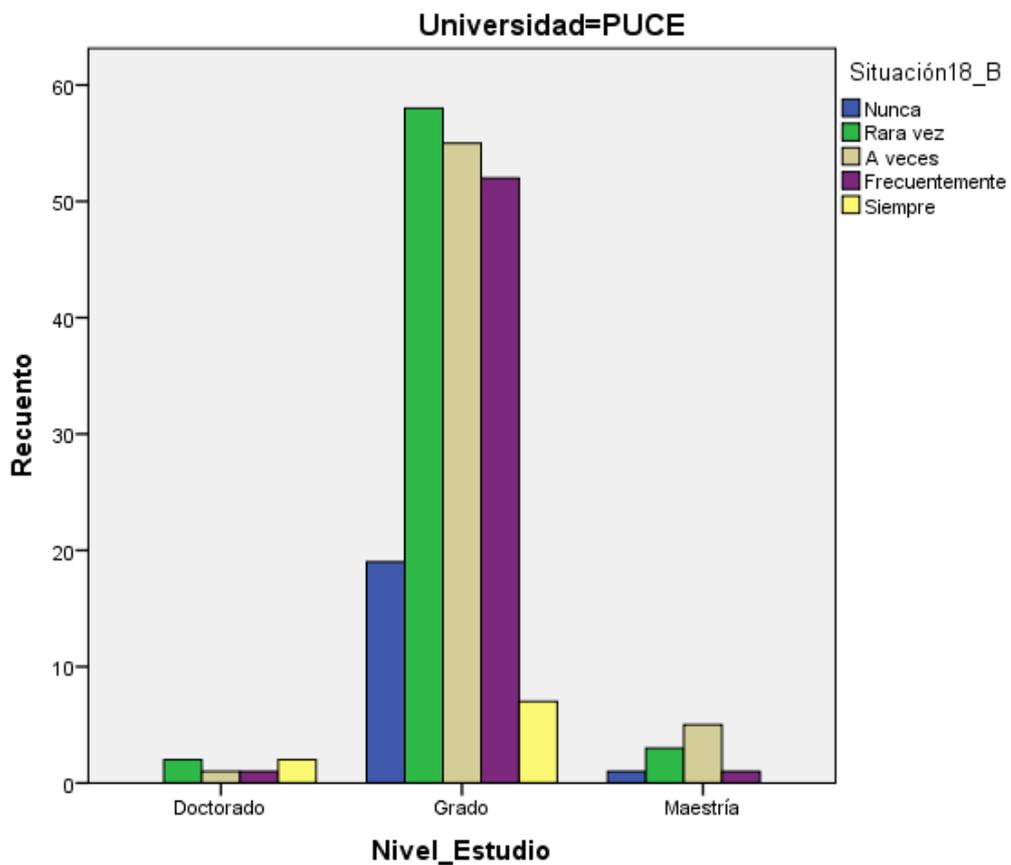
Si bien la autoinculpación parecería una forma cortés de pedir disculpas, aun cuando no las expresemos explícitamente, los estudiantes de grado y de maestría de la PUCE no la usarían **nunca**. En cambio, en Salamanca, grado y maestría, la usarían **rara vez y a veces**.

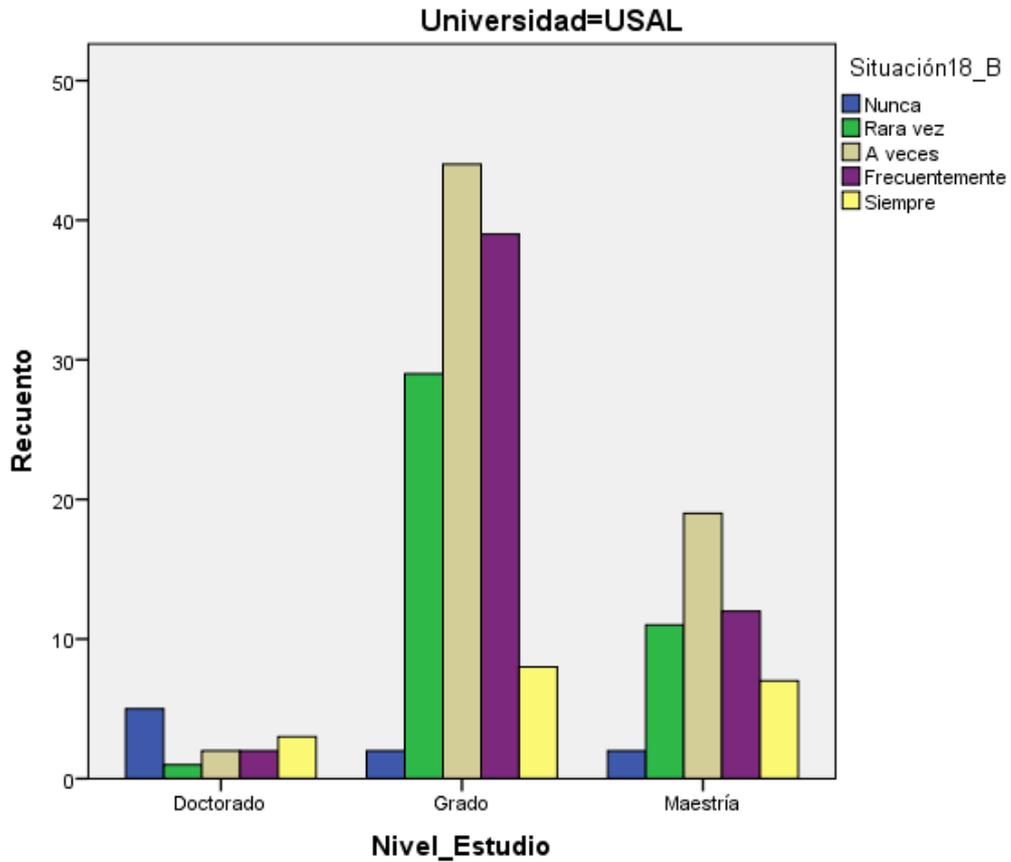
**Situación 18A: Ausencia de disculpa + explicación en situación de poca confianza:**



Solamente, **a veces**, los estudiantes de la PUCE y la USAL, usarían esta estrategia. La disculpa parece no ser suficiente cuando va acompañada de una mentira: *disculpen que no coma, no me siento muy bien*, en lugar de decir que no puede comer porque es vegetariano/a, parecería ser la razón por la que esta estrategia no sale muy parada.

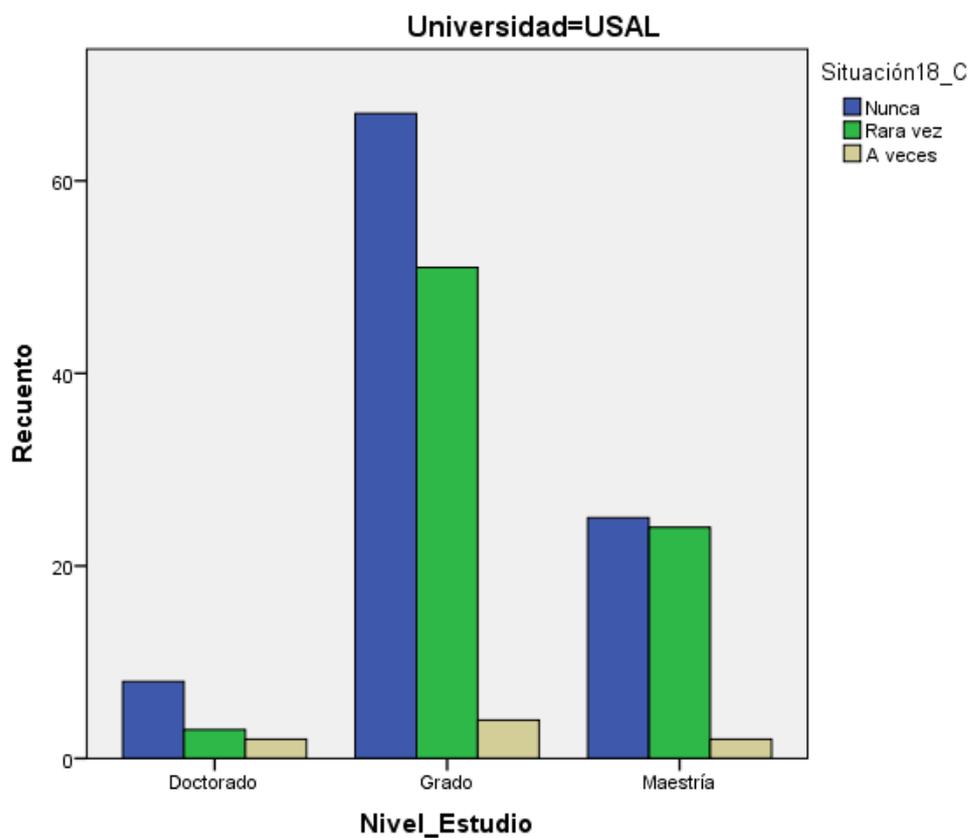
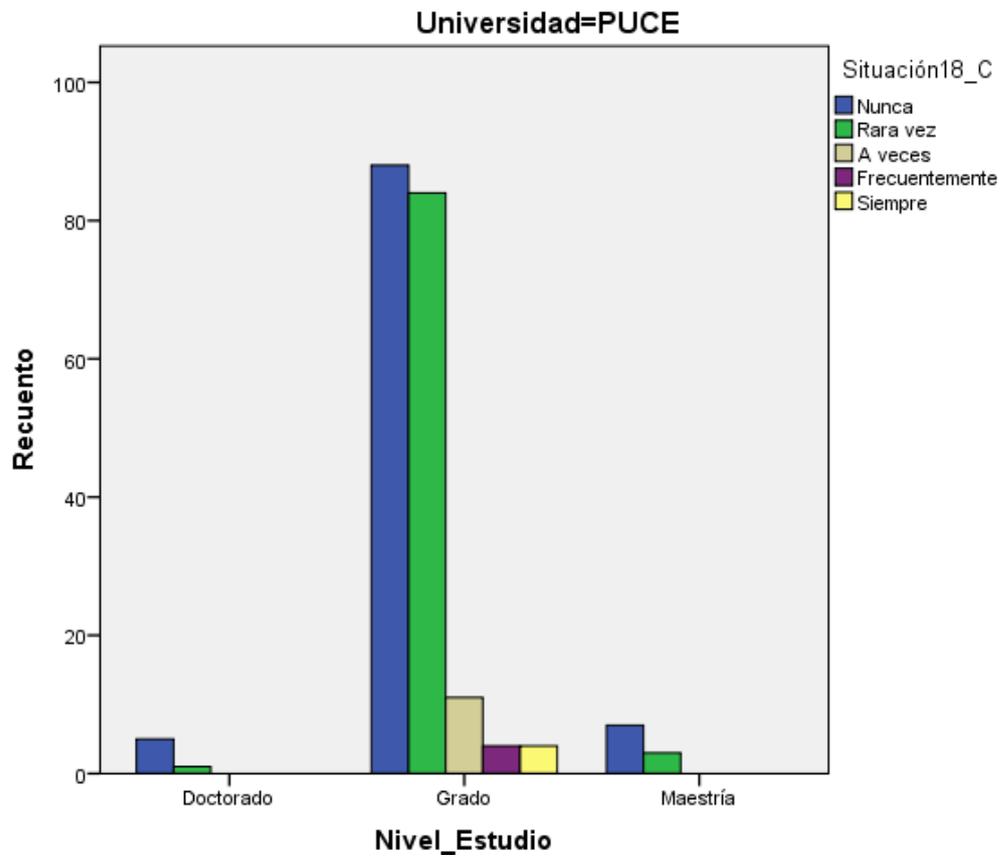
**Situación 18B: Ausencia de disculpa + decir la verdad en situación de cero confianza:**





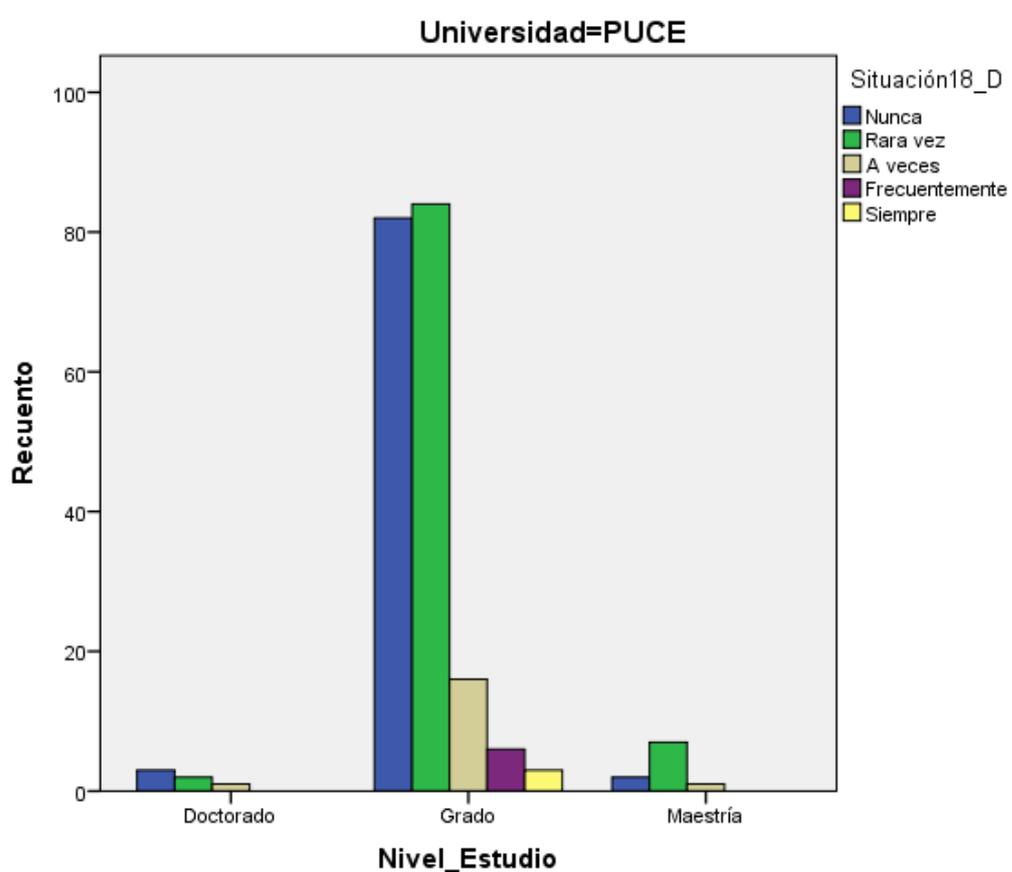
*La verdad aunque duela* no parece ser la opción de ambos grupos en ambas ciudades, pues mayoritariamente se han decantado por **rara vez** y **a veces** en esta estrategia. No obstante, en Salamanca **frecuentemente** es la segunda opción más votada, tanto en grado como en maestría.

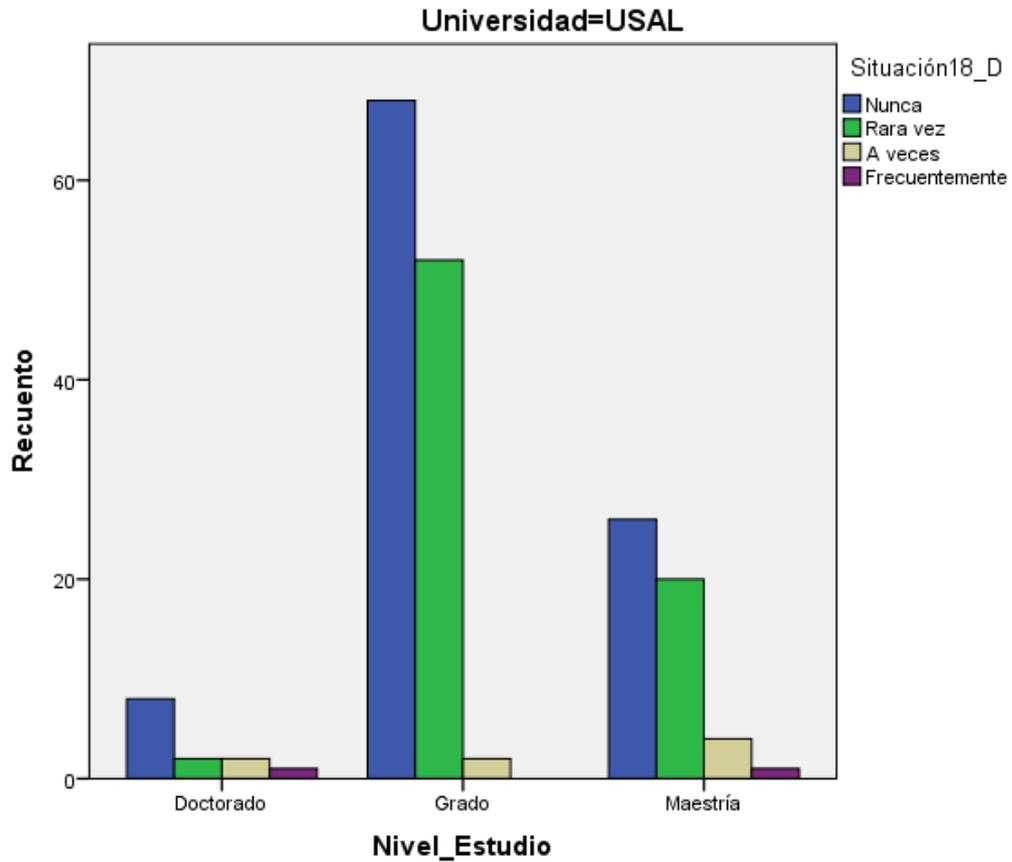
**Situación 18 C: Disculpas + explicación (mentira) en situación de poca confianza:**



Mentir no es una opción en esta situación, ni en tantas otras más. Es evidente que los estudiantes en ambas ciudades **nunca** se decantarían por una opción como esta: una excusa injustificada.

**Situación 18 C: Agradecimiento en lugar de disculpas + mentira en situación de poca confianza:**



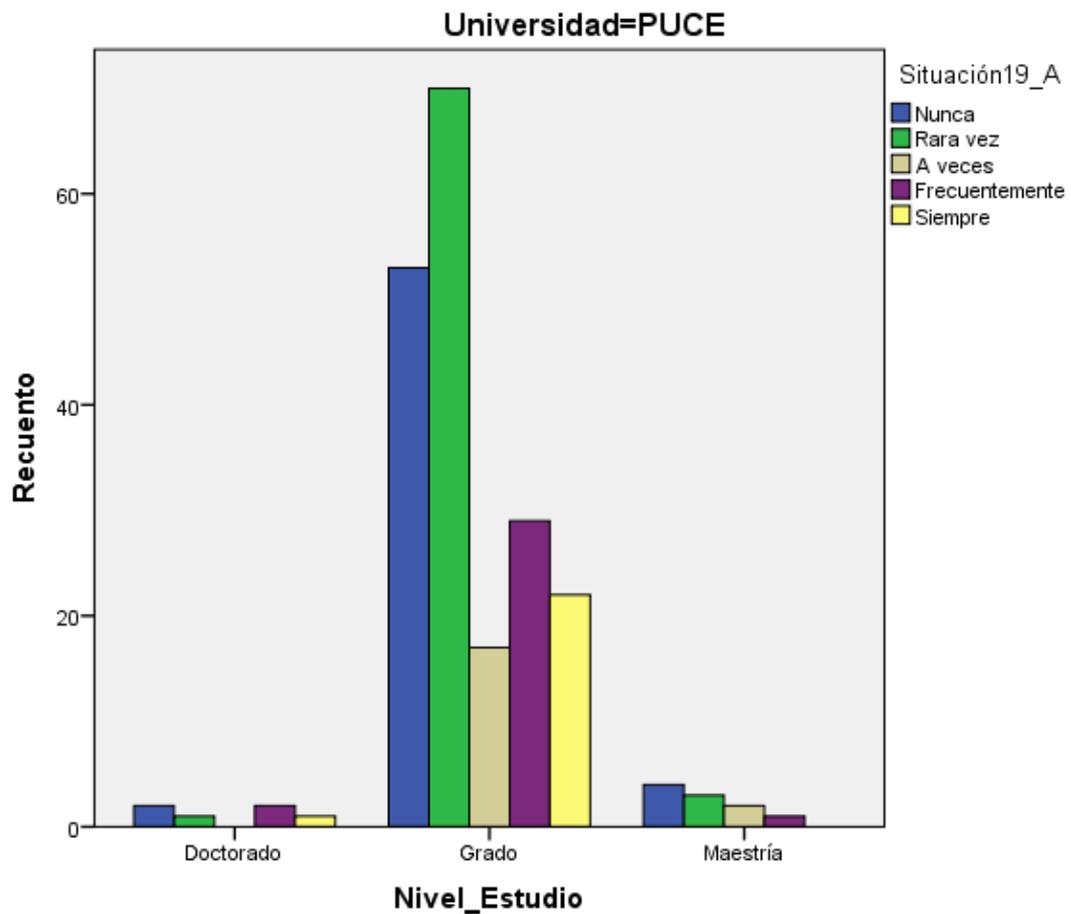


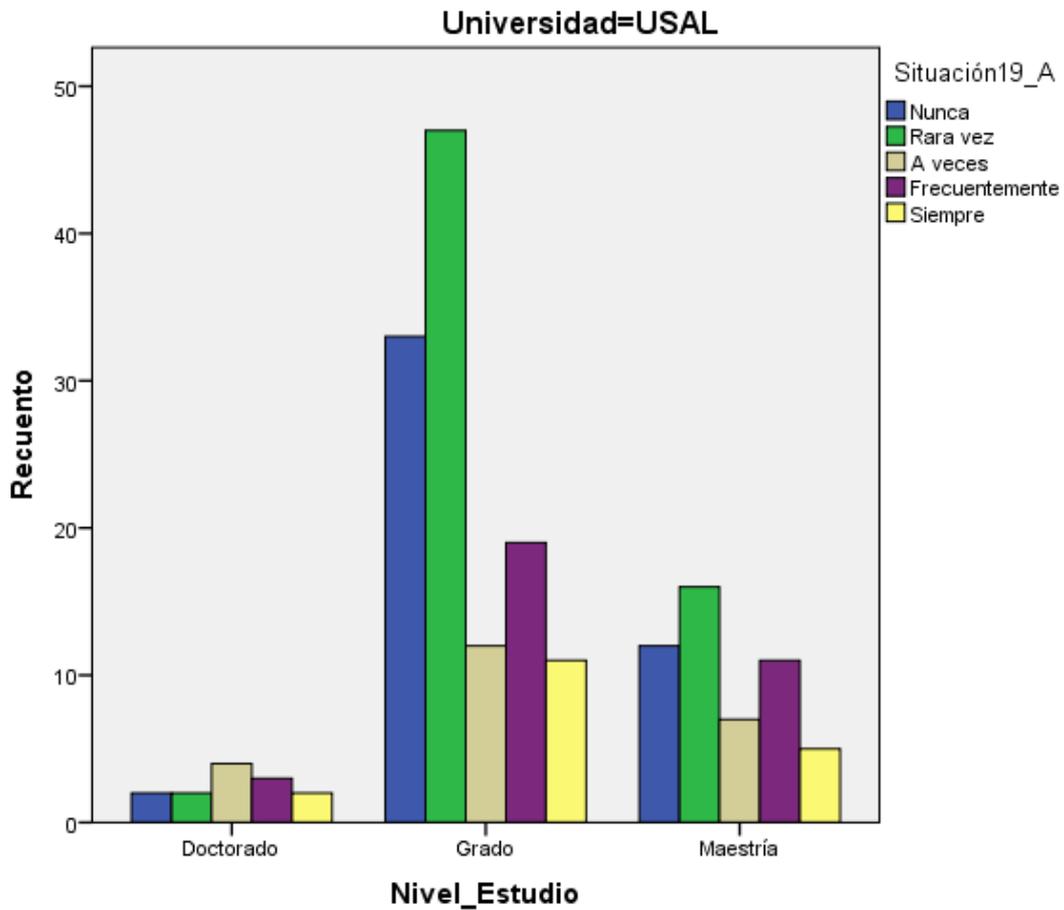
Una vez más, mentir no es una estrategia favorecida por la mayoría de los alumnos. Si bien, aquí, el agradecimiento, por la invitación, “aliviaría” en algo la disculpa y la mentira, **nunca** y **rara vez** se imponen por sobre las otras preferencias. En Quito, **rara vez** aventaja levemente a **nunca**, mientras que en Salamanca sucede al revés.

Segunda parte: Sobre la , el turno de palabra y otros.

Turno de palabra: situaciones 19, 22 y 23.

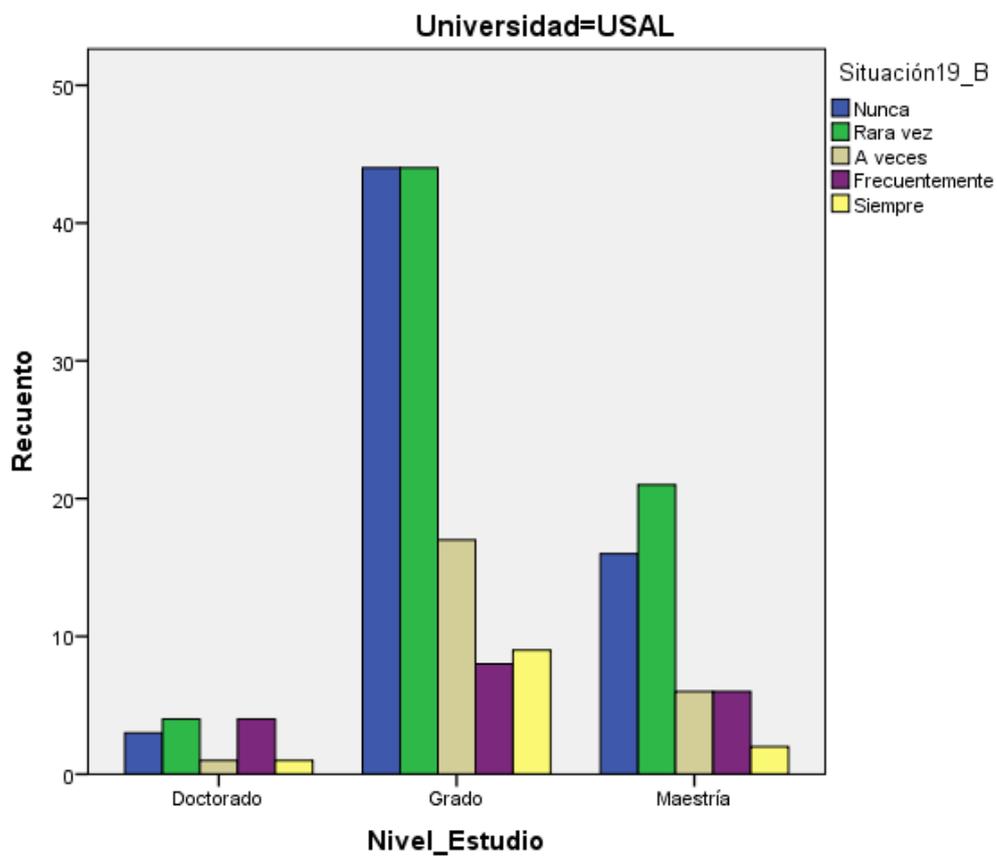
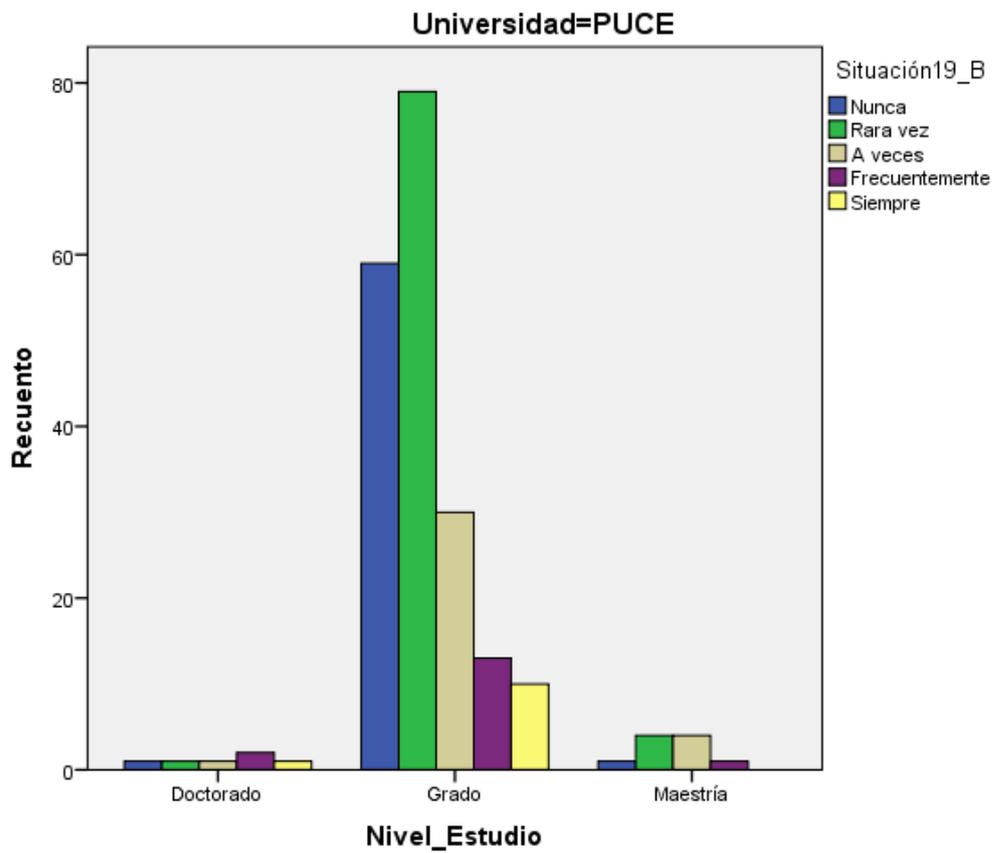
Situación 19A: Distanciamiento en espacio reducido en situaciones de mucha confianza.





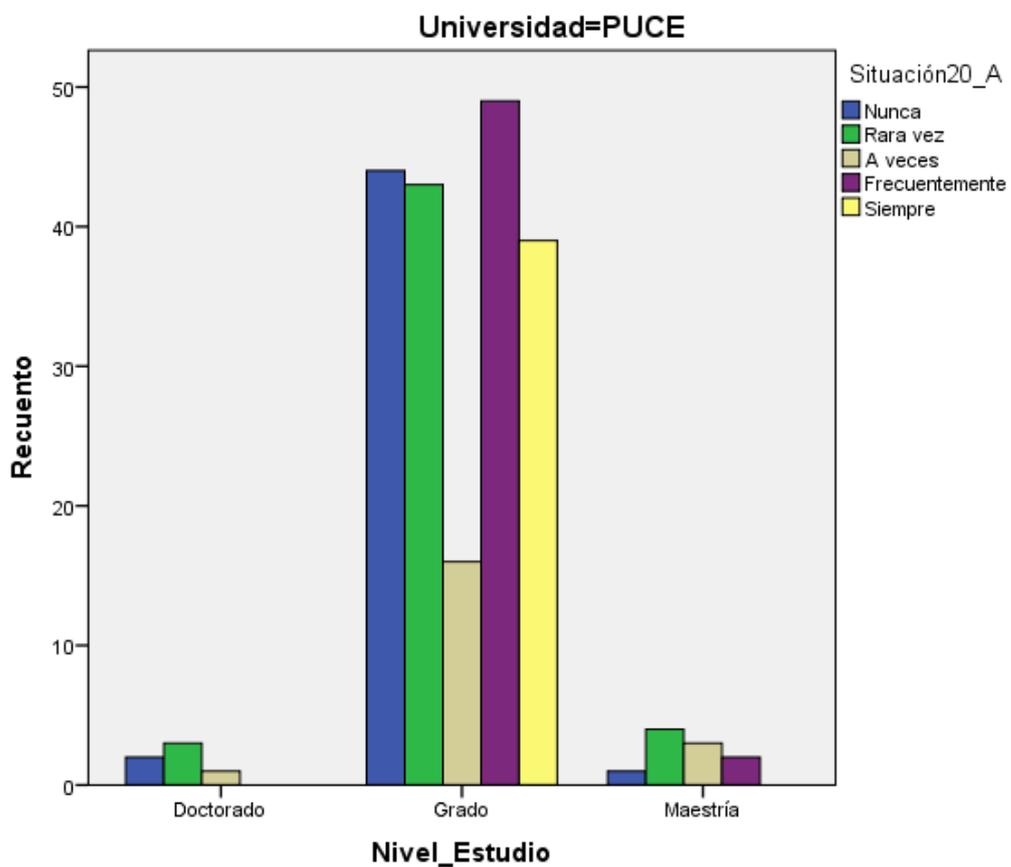
Solamente **rara vez**, los estudiantes se distanciarían de sus amigos aunque el espacio sea muy reducido. Los españoles y los latinoamericanos, como es bien sabido, son culturas de alto contacto. El espacio interpersonal no se mide igual que en las culturas anglosajonas o nórdicas.

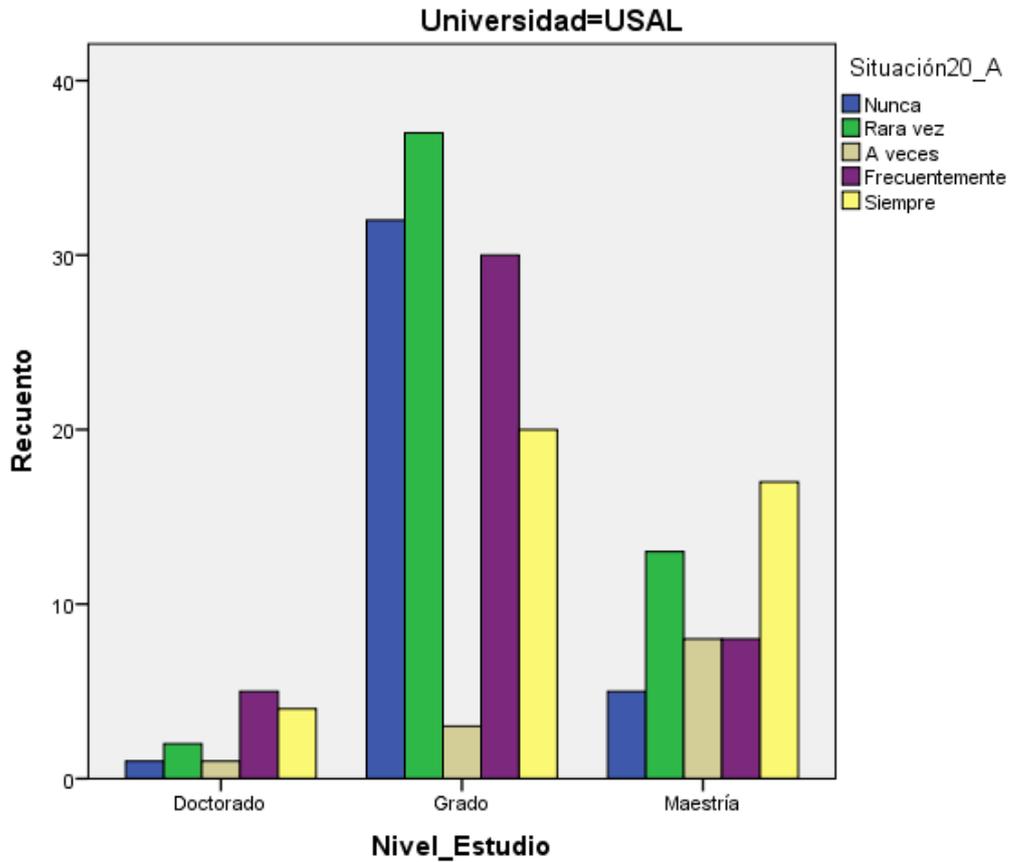
**Situación 19B: No distanciamiento en espacio reducido en situaciones de mucha confianza.**



**Rara vez** los estudiantes en Quito y Salamanca, tanto los de grado como los de maestría, se quedarían sin hacer nada en una situación de incomodidad. Si bien toleran la proximidad, eso no significa que, algunas veces, no les incomode y se queden sin hacer nada al respecto.

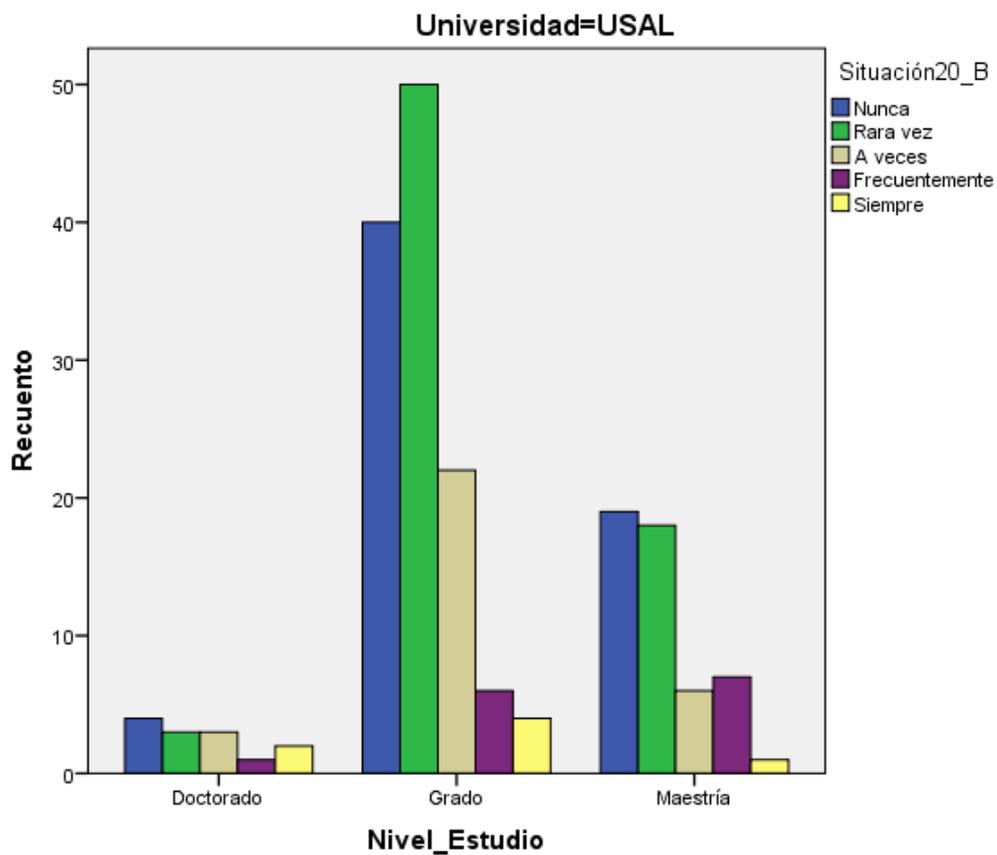
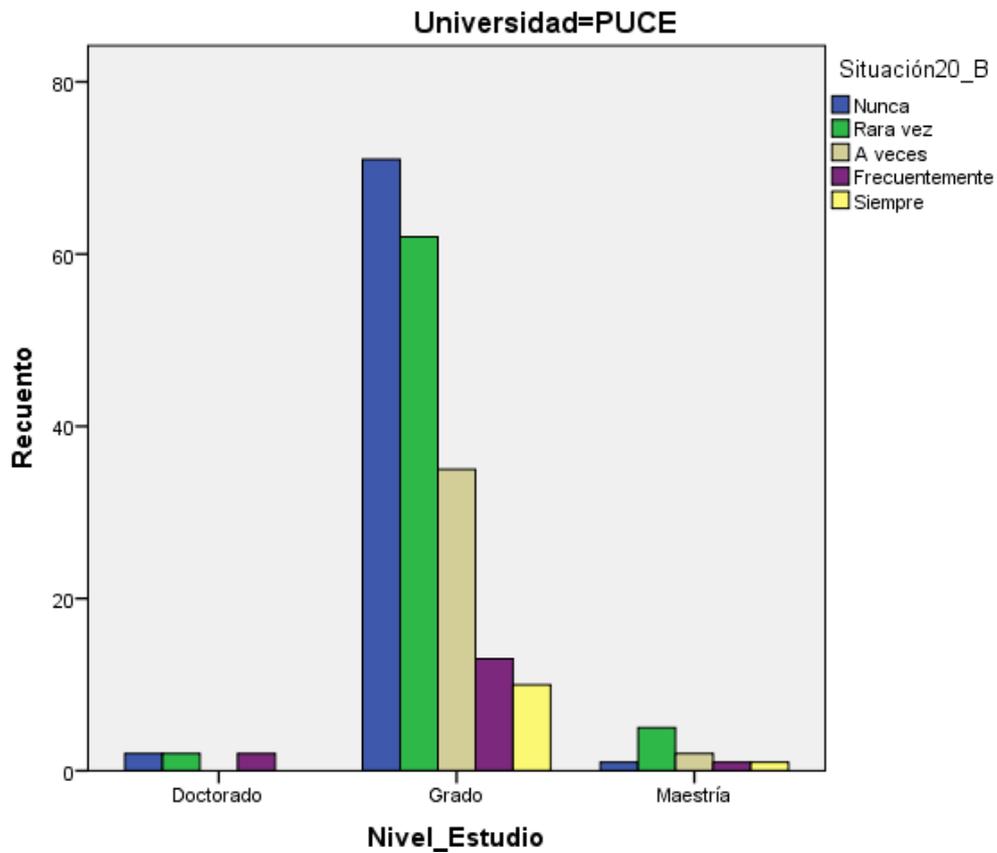
**Situación 20 A: Incomodidad con la cercanía (al hablar) en situaciones de mucha confianza.**





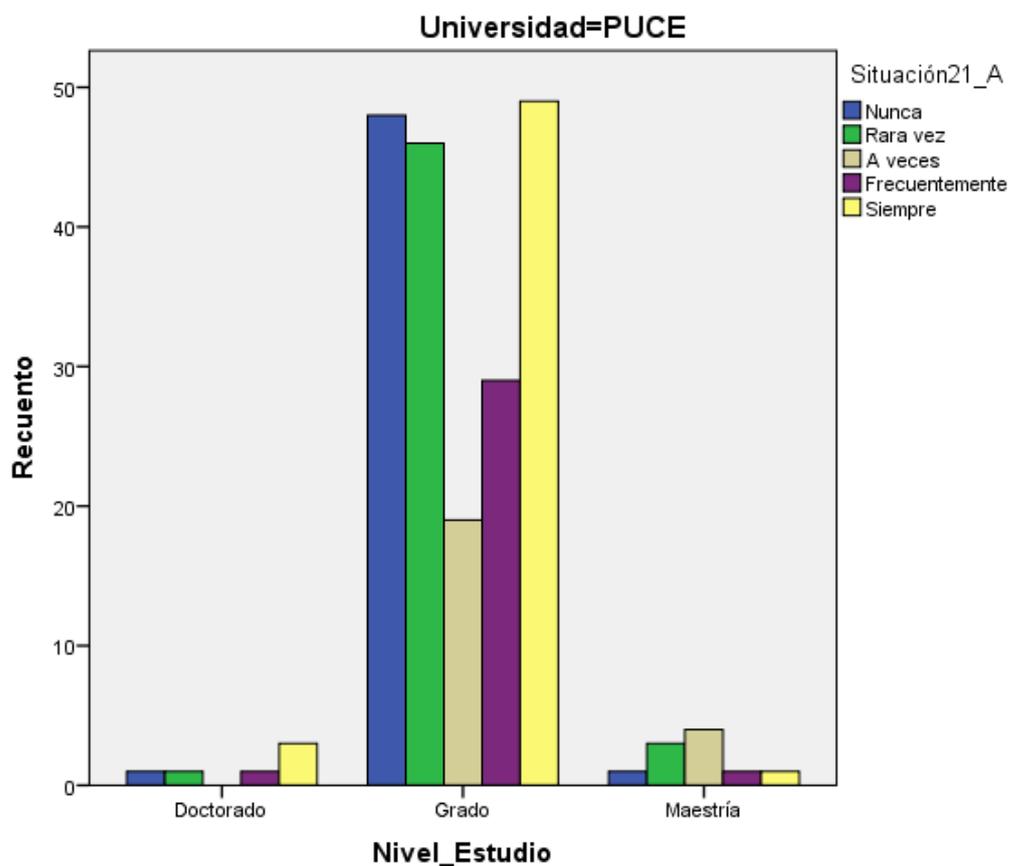
Al parecer, los quiteños se incomodarían más que los salmantinos cuando otros hablan muy cerca de ellos. A los primeros (grado) les molestaría **frecuentemente**, mientras que a los segundos (grado), solamente **a veces**. Sin embargo, esto es diferente para los estudiantes de maestría, en Salamanca, a quienes les molestaría **siempre**.

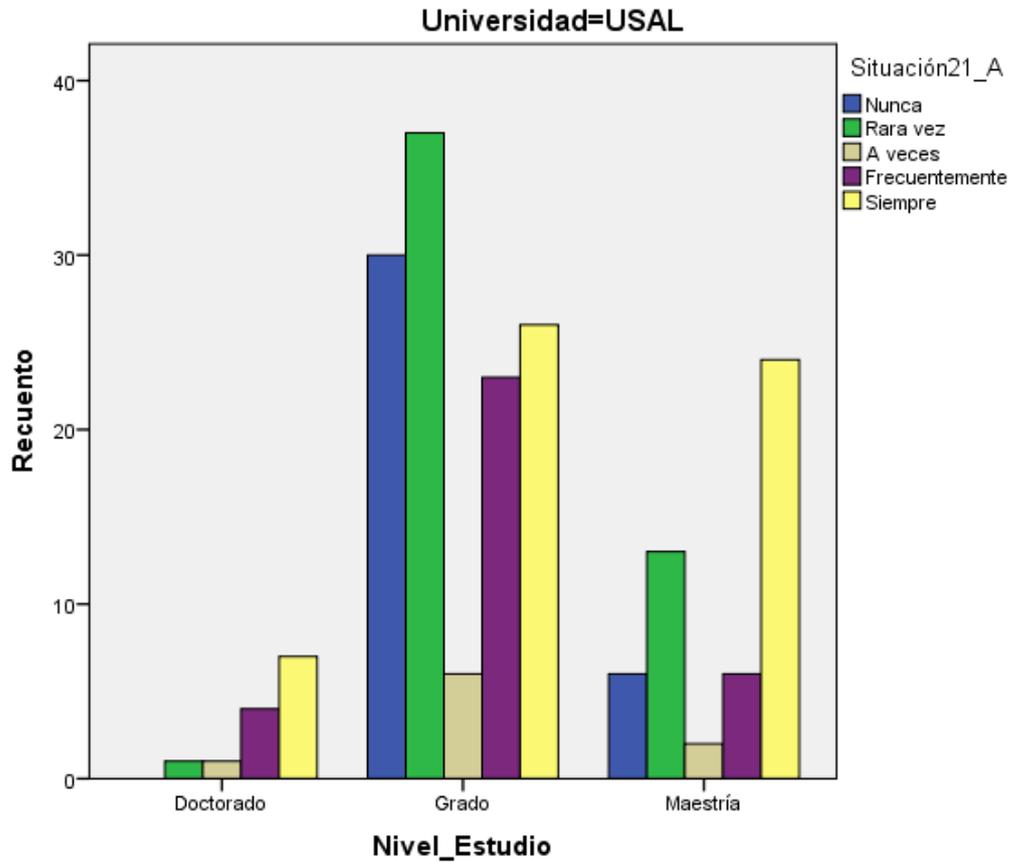
**Situación 20 B: Tolerancia con la cercanía (al hablar) en situaciones de mucha confianza.**



Con estos resultados, nos queda más claro que los estudiantes de grado de la PUCE serían menos tolerantes con la reducción del espacio interpersonal que sus contrapartes salmantinos. Los primeros nunca no se molestarían, esto significa que se molestarían siempre. No así los de la USAL, quienes no se molestarían **raras veces**. Si bien estas respuestas son muy cercanas, todavía reflejan menor tolerancia en los quiteños. Es curioso que los estudiantes de maestría de la USAL tienen el mismo comportamiento que los de grado de la PUCE, y los de maestría de la PUCE, el mismo comportamiento que los de grado de la USAL.

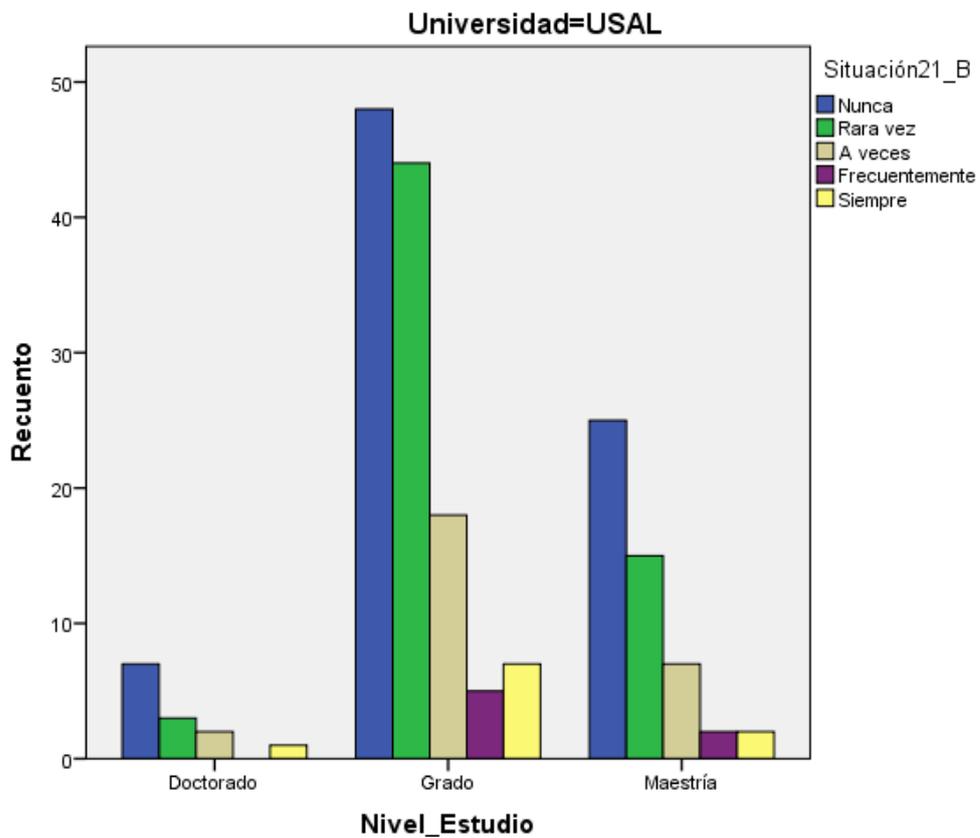
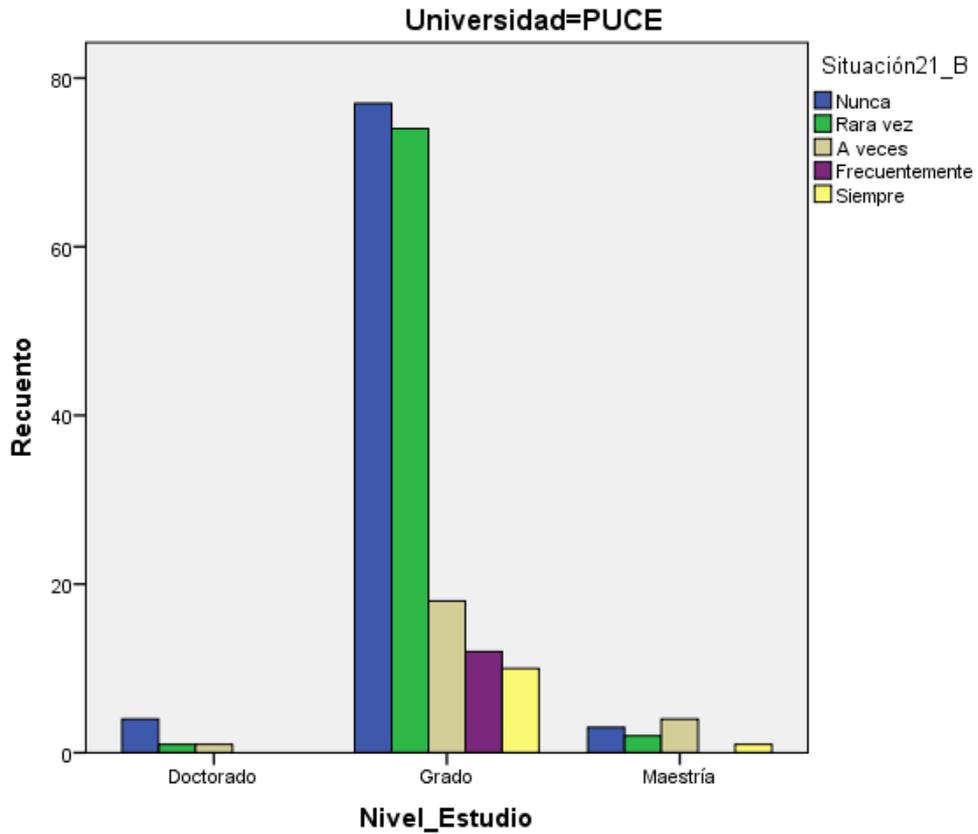
**Situación 21A: Incomodidad con la cercanía (al hablar) en situaciones de poca confianza.**





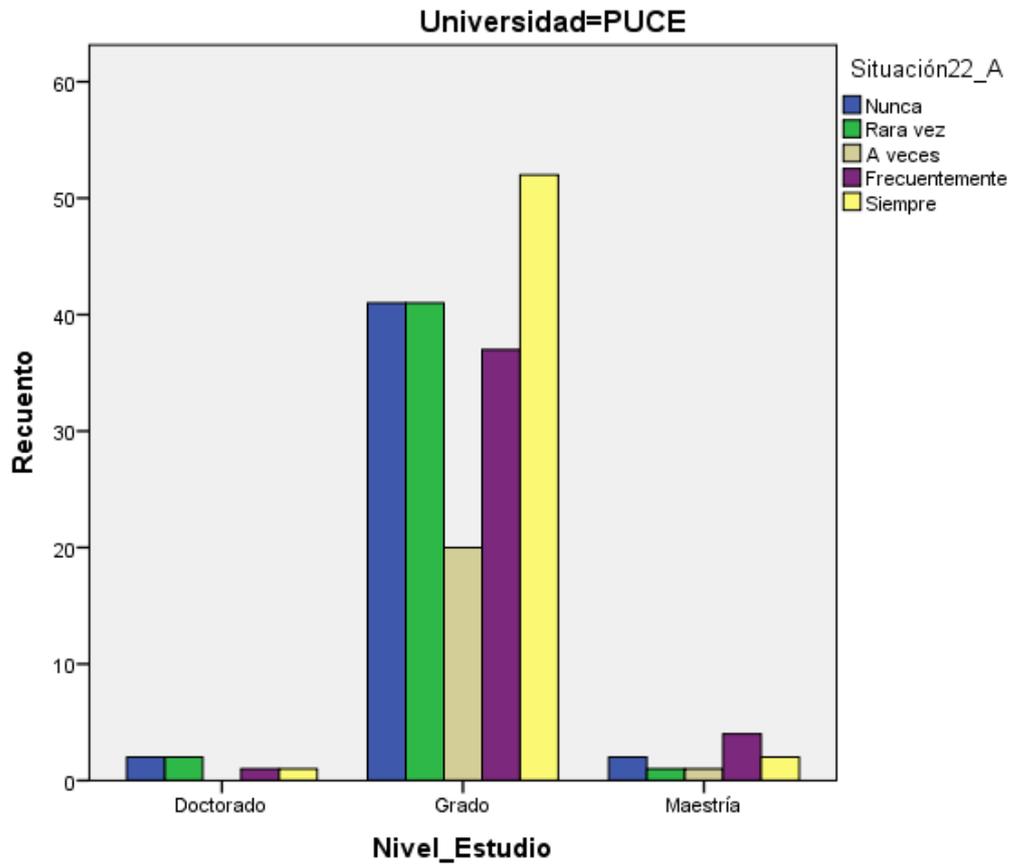
Estos datos aportan mayor evidencia a lo dicho en 20 A y B. Los estudiantes de la PUCE, de licenciatura, **siempre** y **nunca** (dato interesante) se sentirían incómodos cuando alguien a quien no conocen bien hablan muy cerca de ellos. Los de maestría, en cambio, solo se molestarían **a veces**. En cuanto a Salamanca, los estudiantes de grado, se molestarían **raras veces**, y los de maestría, siempre.

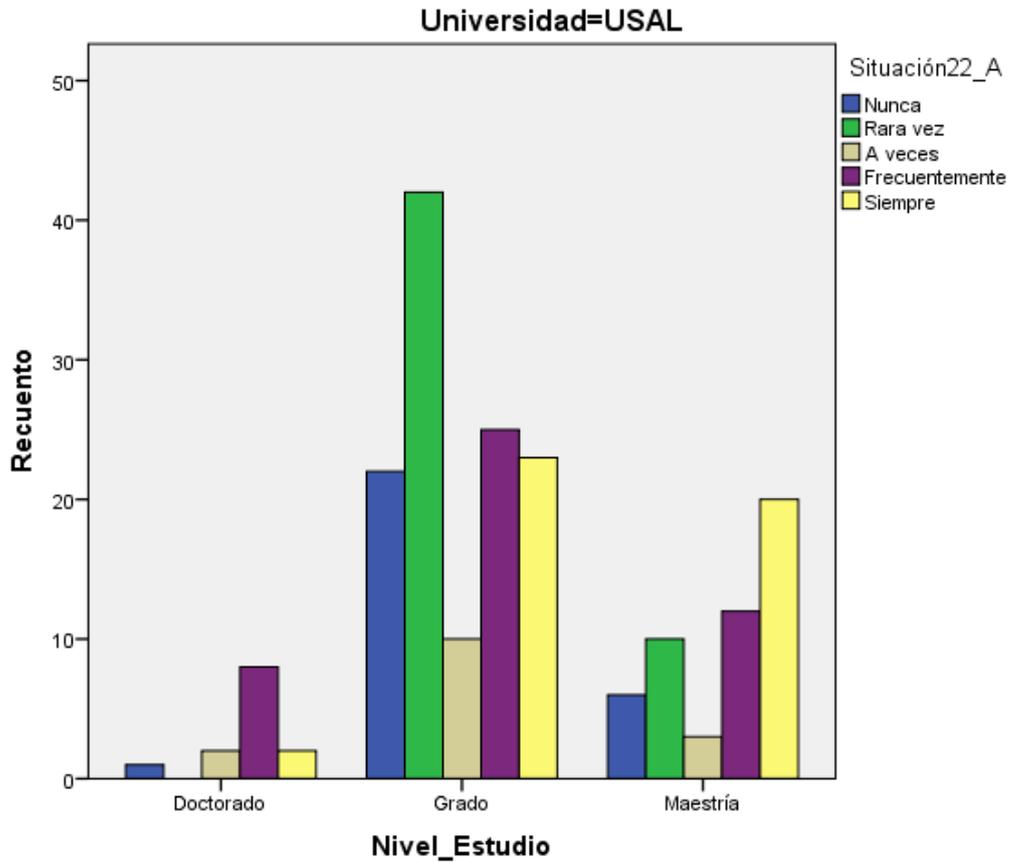
**Situación 21 B: Tolerancia con la cercanía (al hablar) en situaciones de poca confianza.**



En esta estrategia coinciden de manera unánime quiteños y salmantinos. **Nunca** se quedarían inmóviles ante una situación de incomodidad.

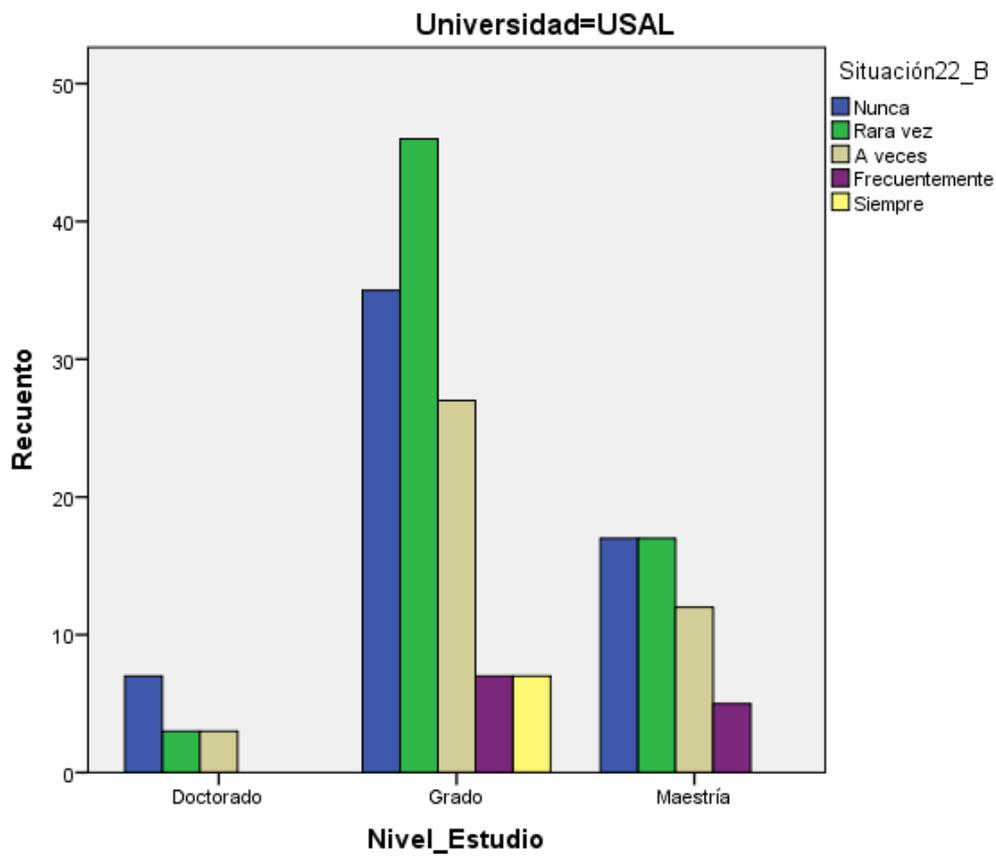
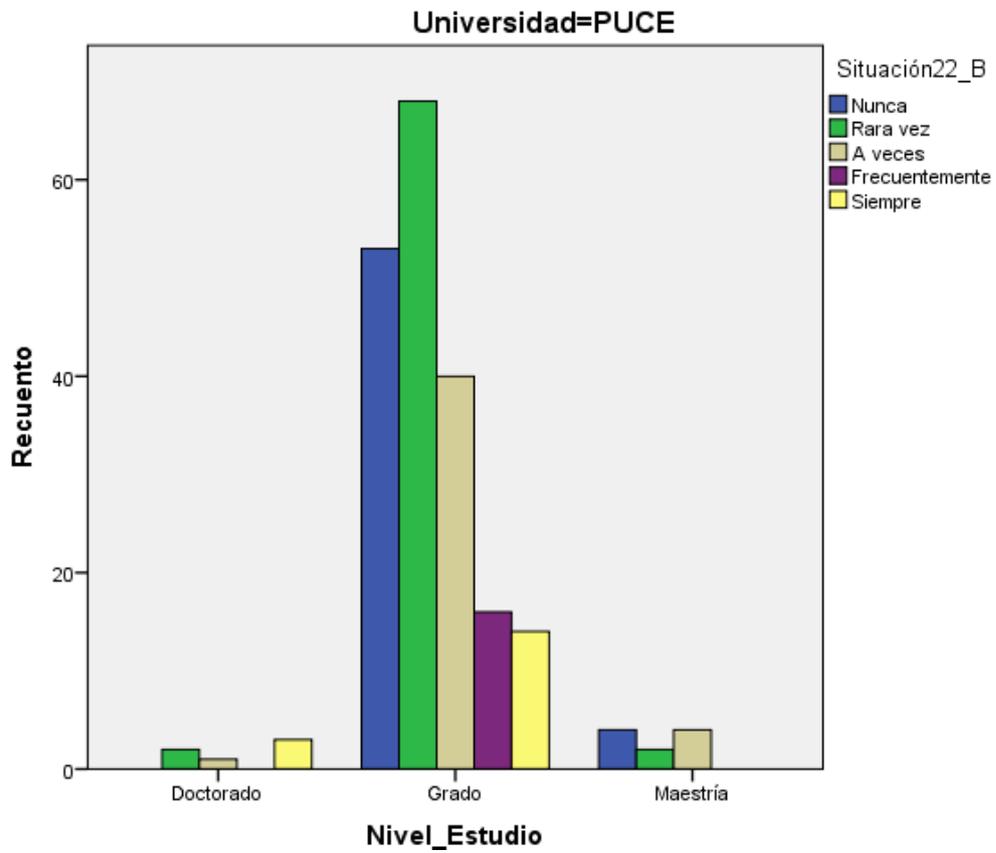
**Situación 22 A: Incomodidad con la cercanía en situaciones de cero confianza.**





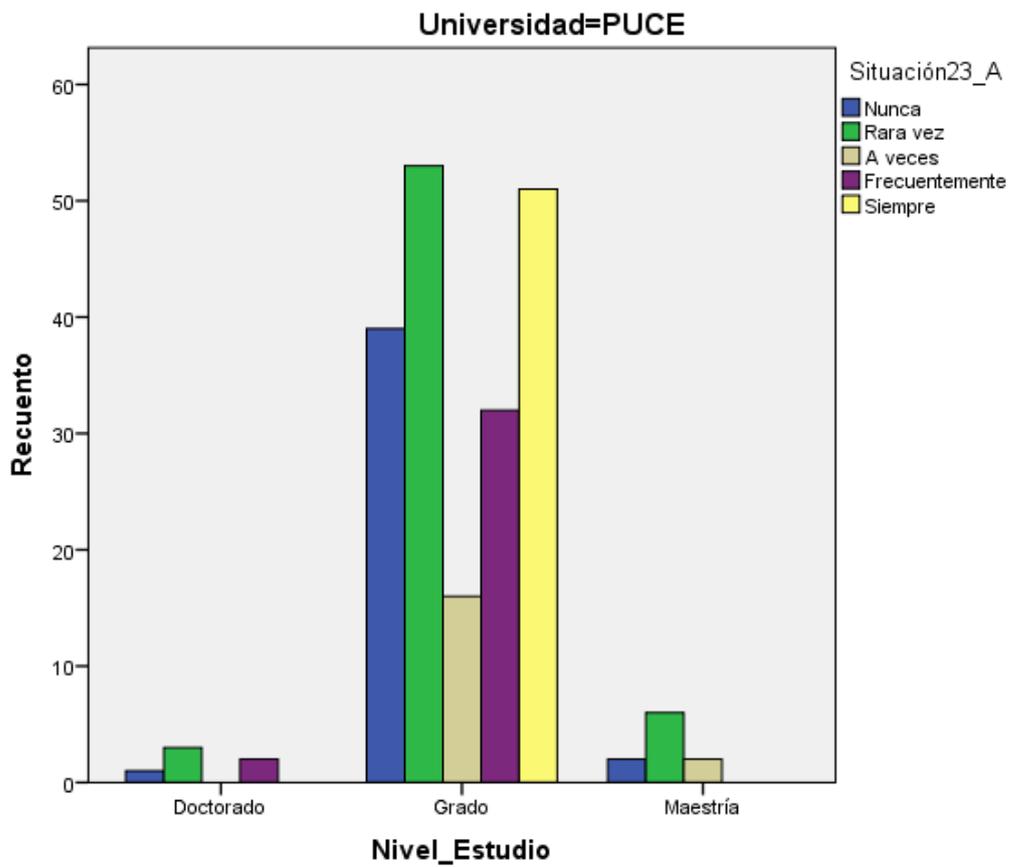
Ante la pregunta de *¿evitarías rozar con alguien que va caminando por la calle...?* los estudiantes de grado de la PUCE han dicho que **siempre** lo harían. Los de maestría, **frecuentemente**. No así los alumnos de grado, de Salamanca, quienes han dicho que solo lo harían **raras veces**. En cambio, los de maestría lo harían **siempre**.

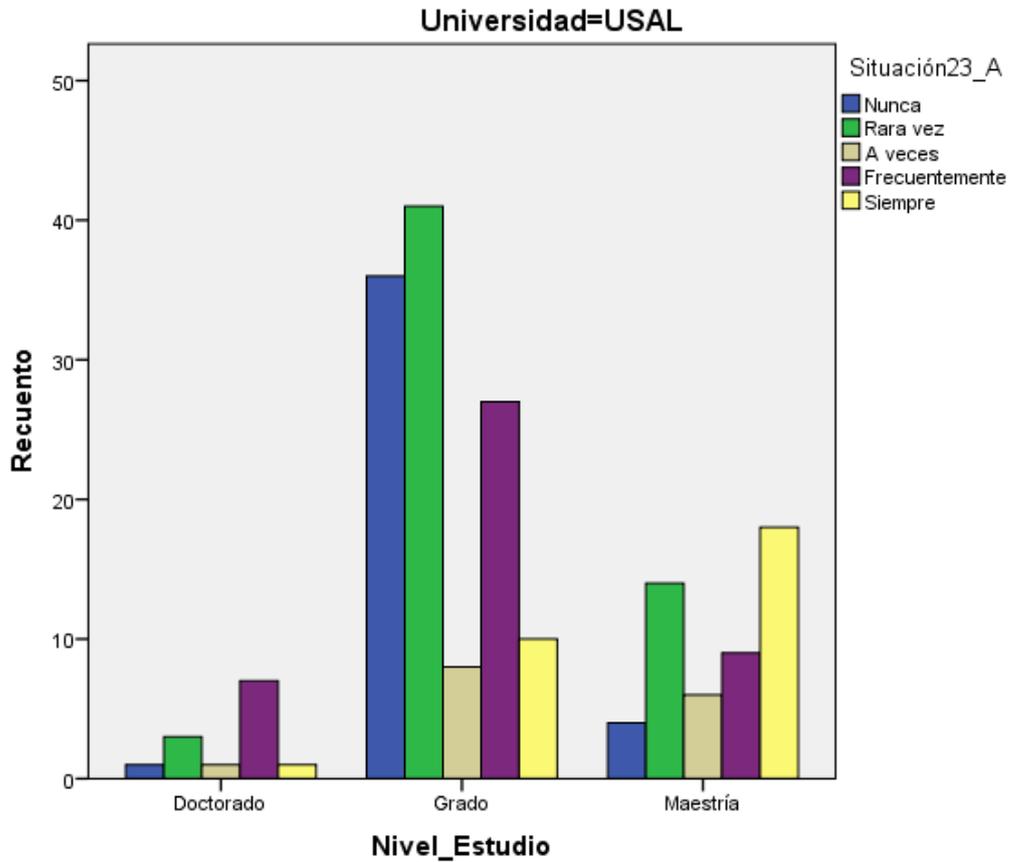
**Situación 22 B: Tolerancia con la cercanía en situaciones de cero confianza.**



**Rara vez** los estudiantes de grado y de maestría, en ambas ciudades, dejarían de evitar la cercanía con alguien desconocido, aunque sea cuando están caminando por la calle.

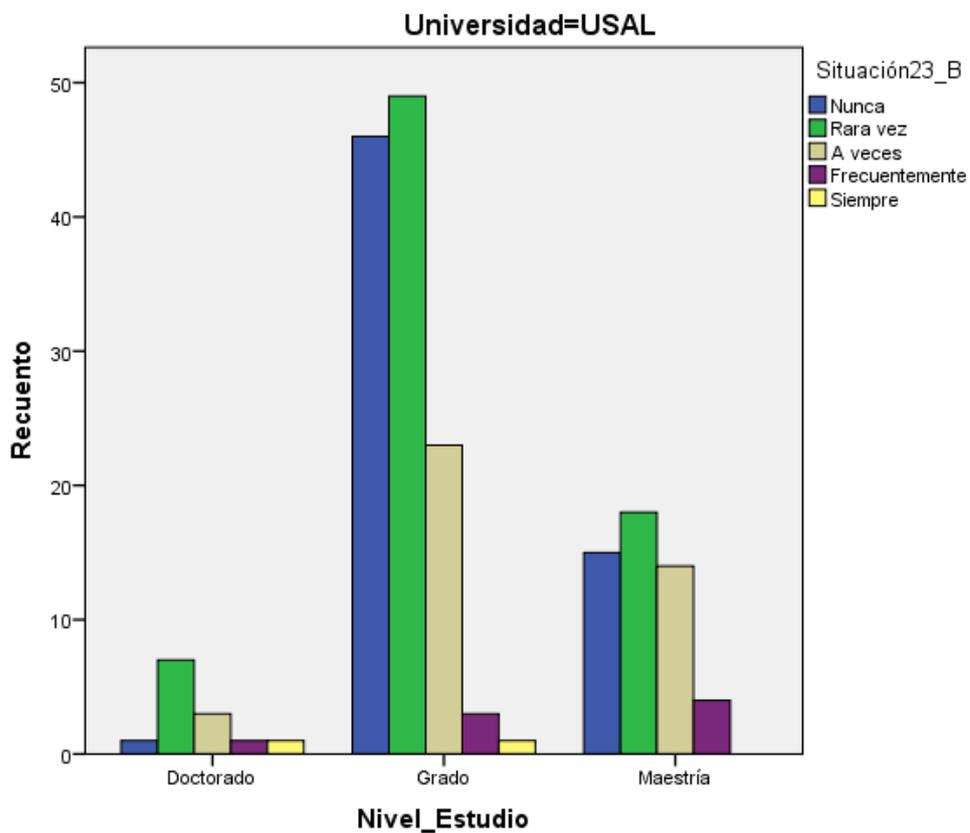
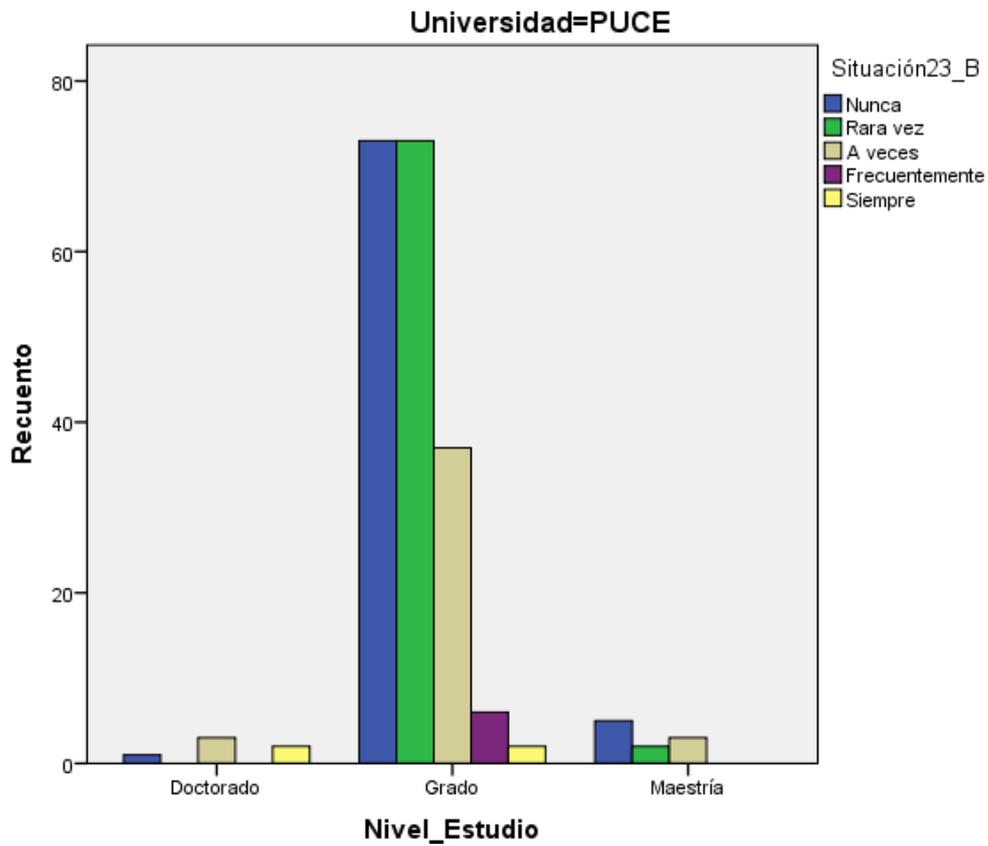
**Situación 23A: Incomodidad con la cercanía en lugares públicos en situaciones de cero confianza.**





Una vez más, se observa una diferencia en cuanto a tolerancia con el espacio interpersonal en Quito y Salamanca. Los estudiantes de grado, en la PUCE, han dicho que **rara vez** y **siempre** (en ese orden), saldrían de una aglomeración en un bar o discoteca. En cambio, en Salamanca, los estudiantes de grado **rara vez** lo harían, pero los de maestría lo harían **siempre**.

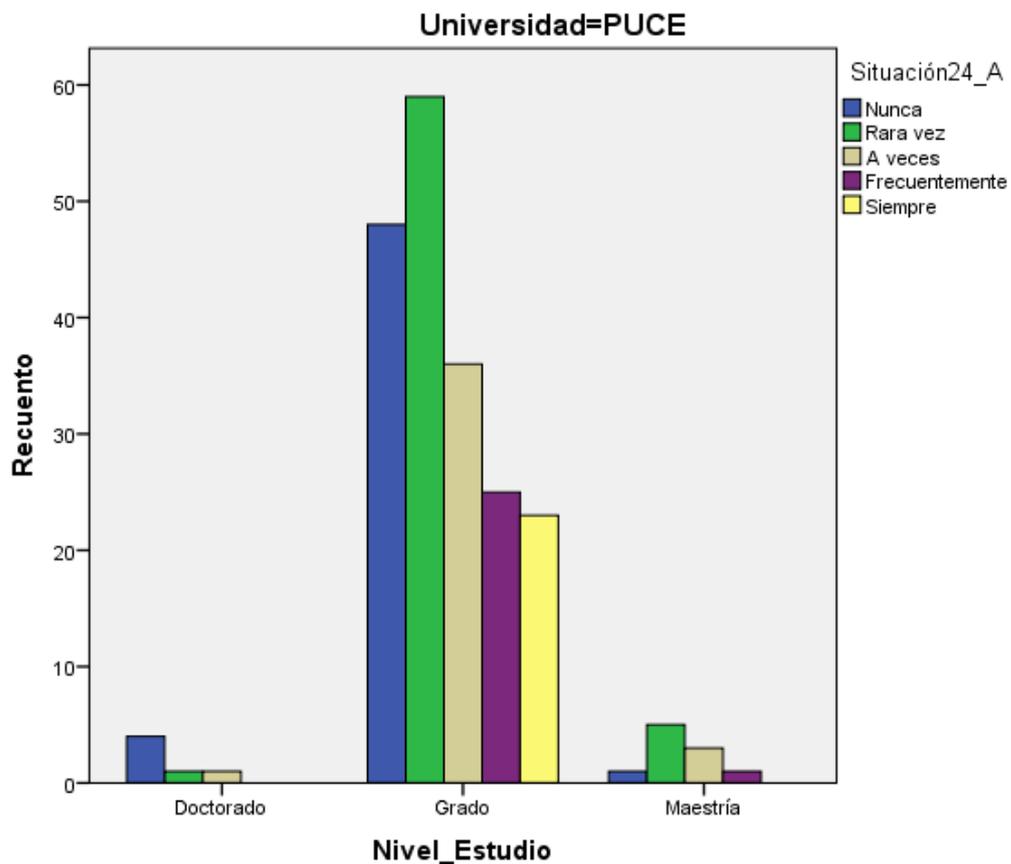
**Situación 23B: Tolerancia con la cercanía en lugares públicos en situaciones de cero confianza.**

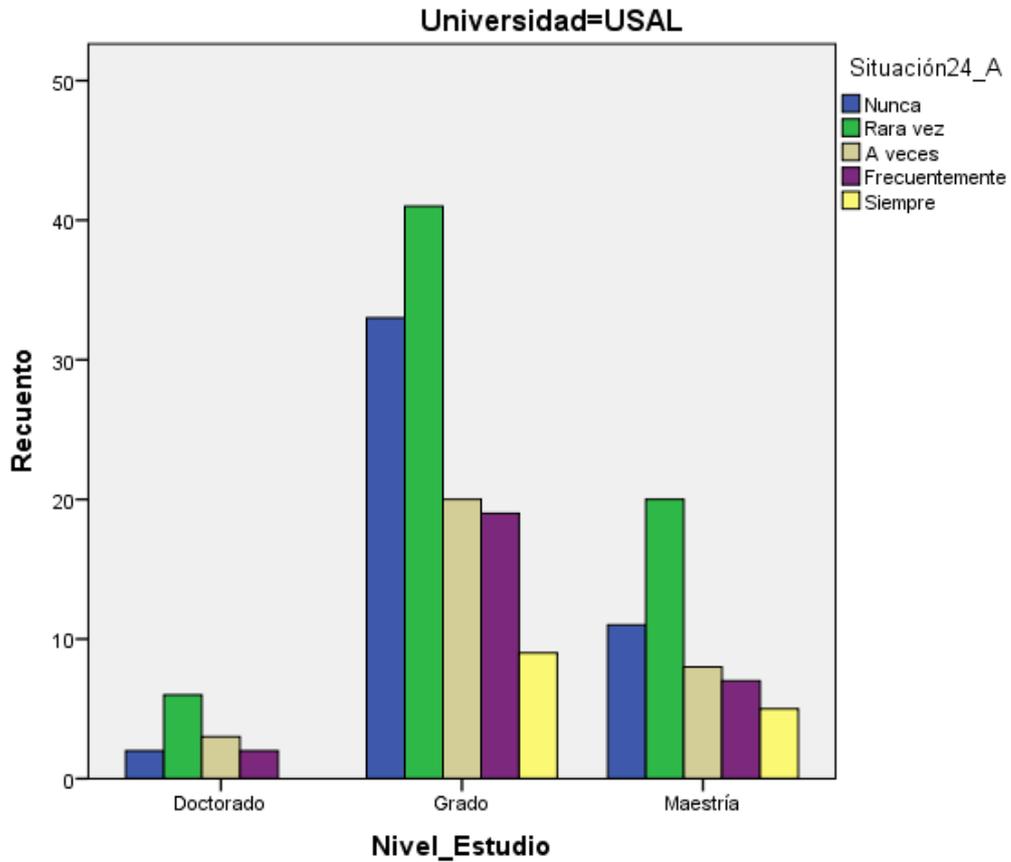


**Nunca** y **rara vez** los estudiantes de la USAL y de la PUCE no harían nada para evitar la incomodidad en un lugar público, como un bar o una discoteca. Eso significa que **siempre** tomarían medidas: salir del lugar y esperar a que se afloje un poco.

**El turno de palabra: situaciones 24 y 25 en situaciones de mucha confianza.**

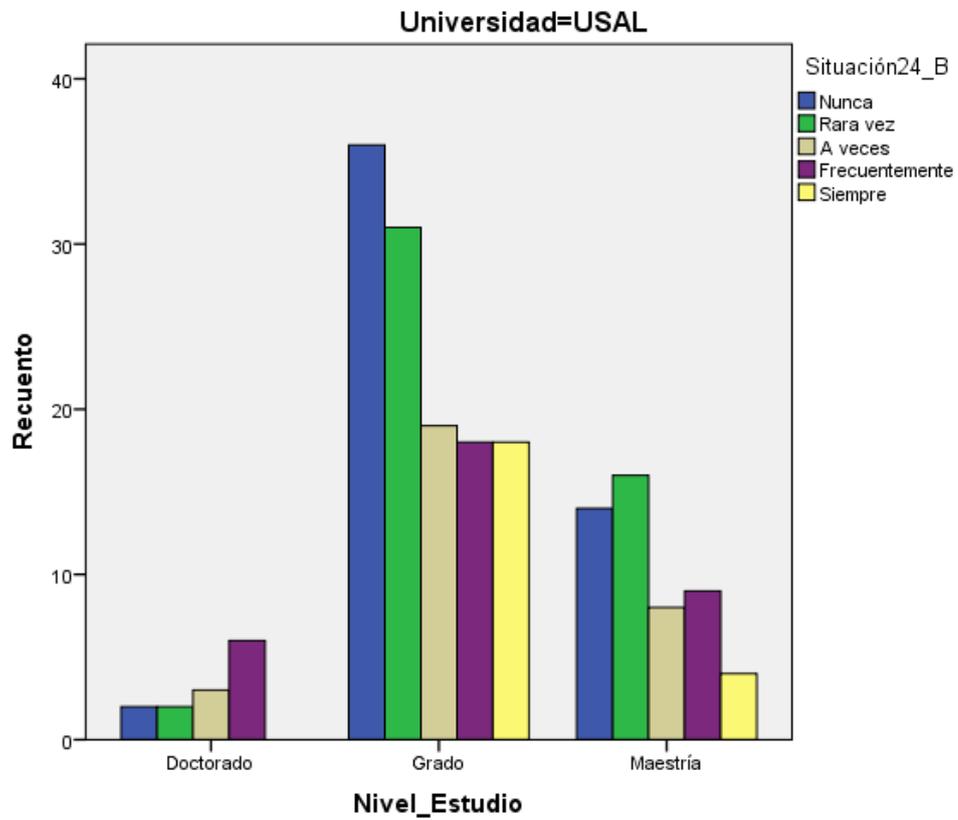
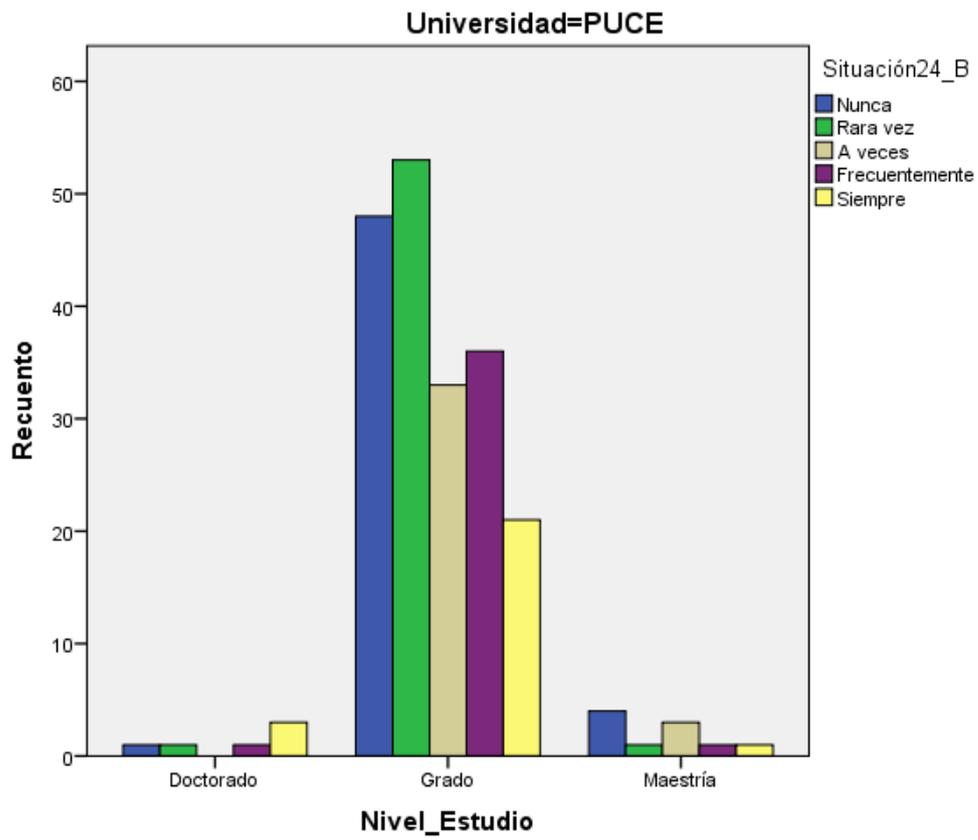
**Situación 24A: Pedir que se respete el turno de palabra en situaciones de mucha confianza:**





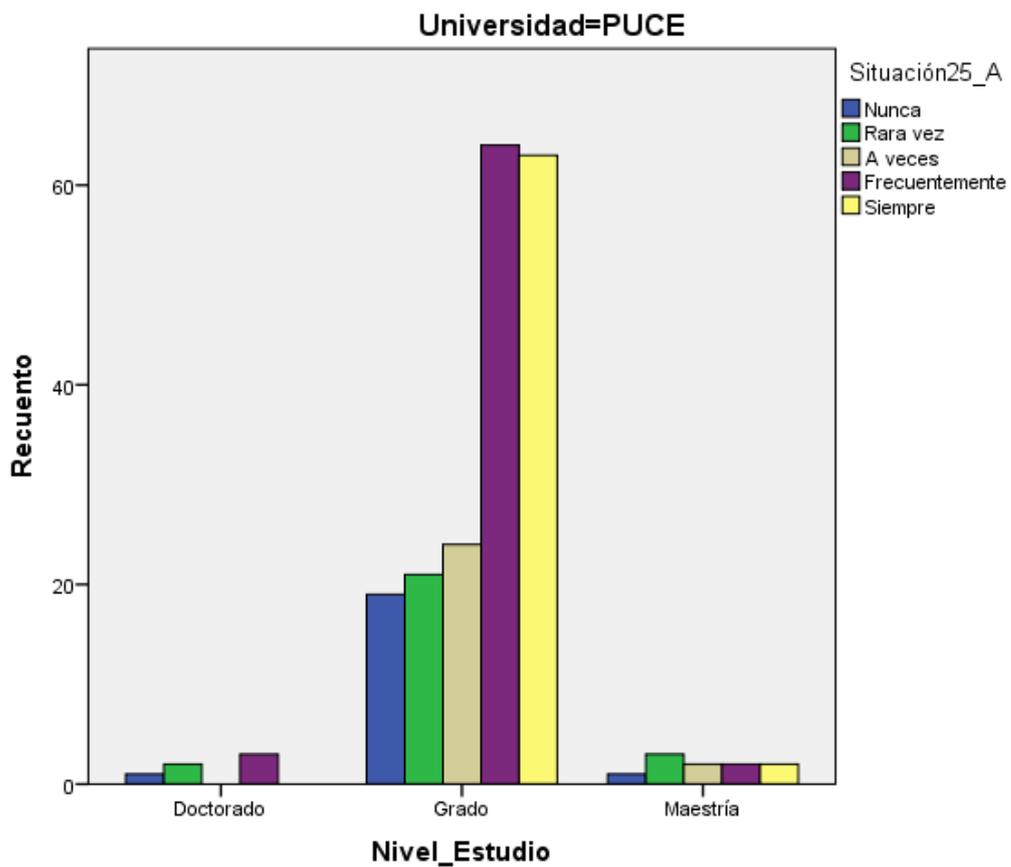
**Rara vez** los estudiantes en Quito y Salamanca de grado y de maestría, le pedirían a sus amigos que respeten el turno de palabra aunque les molestara. Podemos decir que se observa un alto nivel de tolerancia para este tipo de situaciones.

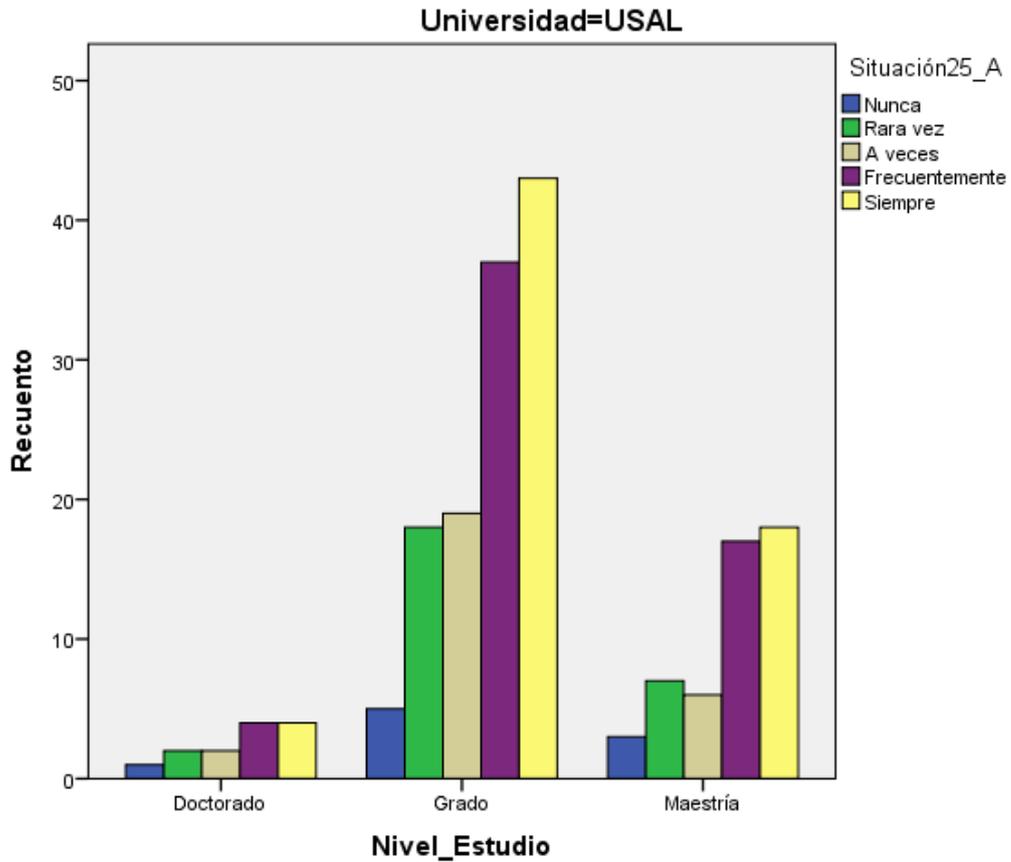
**Situación 24B: Quedarse callados para que los otros respeten el turno de palabra en situaciones de mucha confianza:**



**Rara vez y nunca** los alumnos de la PUCE y de la USAL se quedarían callados para que los otros caigan en cuenta de que están molestando al resto. Se confirma la tolerancia con la falta de orden en cuanto al turno de palabra.

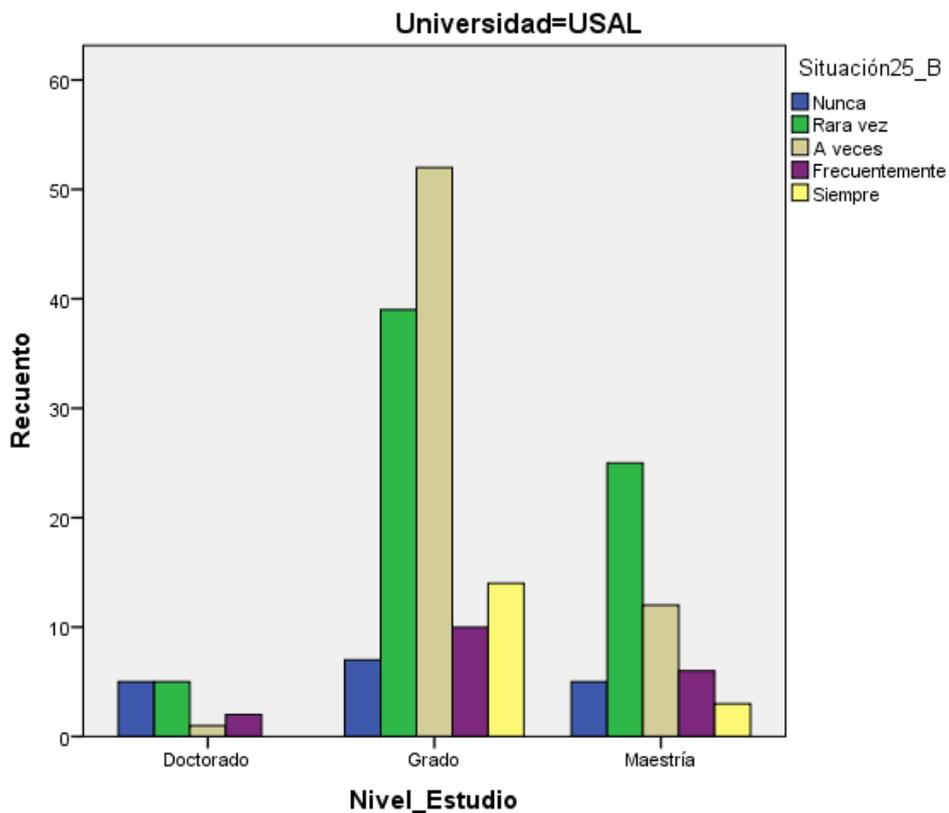
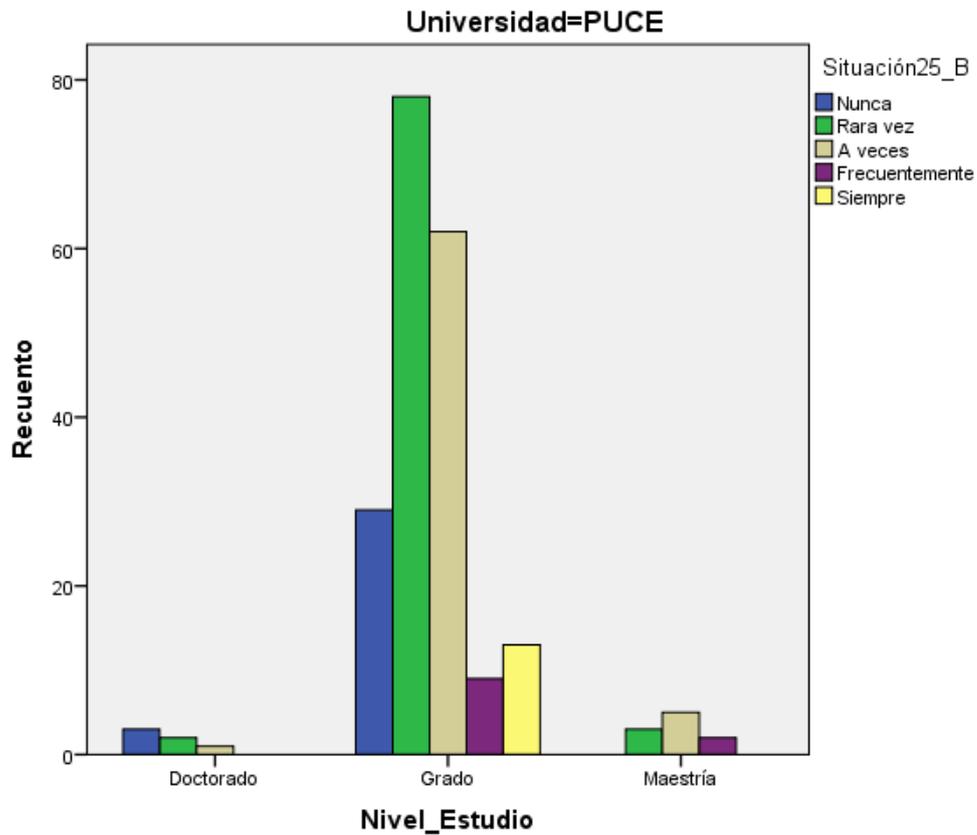
**Situación 25 A: Pedir que se respete el turno de palabra en situaciones que requieren silencio:**





**Frecuentemente** y **siempre** los estudiantes de la PUCE y de la USAL pedirían que se haga silencio en una clase mientras el profesor habla. **Siempre** es mayoritario en Salamanca, tanto en grado como en maestría. En Quito, **frecuentemente** aventaja estrechamente a **siempre**. No así en los estudiantes de maestría, quienes han preferido **rara vez**.

**Situación 25 B: No pedir silencio aunque eso implique no entender lo que dice el profesor en situaciones de mucha confianza:**



**Rara vez y a veces**, en ambas universidades, los estudiantes tolerarían la falta de respeto al profesor que está dando su clase. **Rara vez** ha sido la elección de los alumnos de grado de la PUCE, y de los de maestría de la USAL. Los estudiantes de grado de la USAL se alinean con los de maestría de la PUCE, favoreciendo la opción **a veces**.

## 6. Conclusiones y recomendaciones

En esta investigación se realizaron 393 entrevistas, 207 en Quito y 186 en Salamanca, con la finalidad de hallar diferencias y similitudes a la hora de expresar la cortesía en los dos lugares antes mencionados.

Para medir dicha cortesía se usaron 25 diferentes situaciones, la mayoría de ellas: 9, se refieren a pedidos; 3, a críticas; 3 a respuestas al cumplido; 3, a disculpas; 5, al espacio interpersonal y 2, a los turnos de palabra.

Al empezar esta investigación, habíamos hecho algunas hipótesis y trazado algunos objetivos:

El objetivo del trabajo consiste en corroborar las características y diferencias del uso de la cortesía por parte de españoles y ecuatorianos. Las encuestas nos ayudarán a comprobar si la cortesía española está correctamente calificada como “positiva”, y si, en efecto, los ecuatorianos, más específicamente, los quiteños, usan estrategias de cortesía positiva y negativa por igual. Se revisarán las similitudes y diferencias del uso en Quito y Salamanca, para conocer si ambos (españoles y latinoamericanos) usan las mismas estrategias de cortesía en los mismos contextos situacionales. Esto último a partir de diversas aproximaciones teóricas respecto del uso de la cortesía. Asimismo, se intentará contestar a las preguntas: ¿son los latinoamericanos más corteses que los españoles?, ¿por qué se dan ciertas diferencias al momento de pedir, sugerir, rehusar, halagar, etc.?

Habíamos dicho también que uno de los objetivos era desmitificar la descortesía española y la cortesía latinoamericana, ecuatoriana, en este caso. También, habíamos dicho que el propósito de este trabajo no era mostrar que la cortesía indirecta, en el caso de que uno de los dos lugares usara más este tipo de cortesía, era mejor que la directa, o viceversa. Lo que se buscó, desde el comienzo, era ilustrar semejanzas y diferencias en ambos sitios.

Hay que recordar, primero que nada, que lo que más nos interesa en este estudio son los hallazgos por lugar de origen. Sin embargo, el contar con variables importantes como el género, edad y nivel de estudio, han hecho que nos hayamos explayado, más de la cuenta, en su análisis. Al final, ha valido la pena.

Es importante mencionar que hemos confirmado nuestra hipótesis parcialmente. Como se menciona al comienzo de la investigación, siempre se ha considerado a la cortesía española como positiva, y a la ecuatoriana, con rasgos positivos y negativos. Sin embargo, este trabajo demuestra fehacientemente que la cortesía salmantina, más concretamente, la de los estudiantes de la USAL, contiene características positivas y negativas al igual que la ecuatoriana, sobre todo en lo que referente a pedidos, ambos usamos estrategias directas e indirectas por igual, con muy pocas diferencias entre sí. Eso sí, se evidencia una mayor prevalencia en el uso de estrategias no convencionales por parte de los estudiantes de la PUCE.

De los 4 actos de habla analizados, en el que coincidimos menos es en lo referente a disculpas. De hecho, se observa que los quiteños “mentirían” más que los salmantinos para quedar bien con los demás. No obstante, a ambos grupos les preocupa mucho proteger su imagen positiva y evitan actos que pudieran amenazarla.

Cuando de expresar críticas se trata, las similitudes son mucho más notables. Ni quiteños ni salmantinos son dados a criticar de manera severa en ninguna situación, dígase de mucha, poca o cero confianza.

A la hora de responder al cumplido, nos decantamos por las mismas estrategias: explicación, mitigación y reforzamiento, nuevamente, las diferencias son mínimas entre una ciudad y otra, o entre diferentes grupos de edades.

En otro aspecto donde se han encontrado diferencias, mínimamente significativas, es en lo que se refiere al espacio interpersonal. Hemos encontrado que habría mucha más tolerancia a este respecto en Salamanca.

Tampoco se encontraron diferencias notables entre grupos de edades, niveles de estudio o extranjeros. Las mayores diferencias entre grupos se dieron en lo referente a género. Al parecer, las mujeres usarían más estrategias indirectas que los hombres y se incomodarían más con la reducción del espacio interpersonal.

Es muy importante señalar que se han quedado muchas ideas en el aire. Que en un principio la idea era completar este trabajo con una propuesta para estudiantes de español, que tomara en cuenta las características del uso de la cortesía a ambos lados del charco, lamentablemente no se ha dado así por algunos factores, el tiempo es uno de ellos.

Por otro lado, a pesar de la complejidad que entraña hacer un análisis con respuestas abiertas, valdría mucho la pena hacerlo. Con el tipo de encuestas de respuestas cerradas se pierde mucha información valiosa. De igual modo, en posteriores trabajos, con la experiencia adquirida, se evitará incluir demasiadas opciones. No cabe ninguna duda que las encuestas electrónicas ahorran tiempo, tanto al entrevistado como al entrevistador, así que hay que considerarla como la opción a elegir. Es igual recomendable, hacer trabajos más específicos, con esto me refiero a solo centrarnos en un acto de habla, sean estos pedidos, agradecimientos, respuestas al cumplido, etc.

Teniendo en cuenta que un trabajo de estas características lleva mucho tiempo, es crucial dedicarse solo a ello, algo difícil, por no decir imposible.

Por mi parte, seguiré haciendo este tipo de investigaciones, de manera local, integrando grupos más diversos: sin formación académica, de mayor y menor edad, grupos indígenas y afroecuatorianos, etc. También, buscaré involucrar a mis estudiantes

en este tipo de trabajos. Ha sido muy enriquecedor, a la vez que estresante haber llegado hasta aquí. Espero que siga habiendo interés por seguir profundizando en el tema de la pragmalingüística y de la sociopragmática.

## **BIBLIOGRAFÍA**

ALMEIDA Vinueza, José (1999). El Racismo en las Américas y el Caribe. Abya-Yala. Quito.

AUSTIN, John L. (1962). How to Do Things with Words. 2a. ed. Eds. J.O. Simpson and Marina Sbisá. Oxford University Press. Edición en castellano: Cómo hacer cosas con palabras (1971), Barcelona, Paidós, (Los números de páginas que aparecen citados en la presente tesis corresponden a los de la edición en castellano).

BLUM-KULKA, Shoshana & Juliane House. (1989). "Cross-Cultural and Situational Variation in Requesting Behaviour." in Blum.Kulka, et al. eds Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies. New Jersey: Ablex Publishing Corporation.

BLUM-KULKA, Shoshana, Juliane House, & Gabriele Kasper, editores. (1989). Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies. New Jersey: Ablex Publishing Corporation.

BLUM-KULKA, Shoshana. (1987). "Indirectness and politeness in requests: Same or Different?" Journal of Pragmatics.

BRAVO, D. (2004). "Panorámica breve acerca del marco teórico y metodológico." En D. BRAVO, & A. Briz, Pragmática Sociocultural: Estudios sobre el discurso de cortesía en español. Barcelona: Ariel.

BROWN P. y Levinson. (1986) S. Politeness. Some Universal in Language Use. Cambridge: Cambridge University Press.

CESTERO Mancera, Ana Maria. (1998). "La interrupción en la conversación en lengua española." Actas en Preparación del III Congreso de Lingüística General: Lingüística para el siglo XXI en Salamanca.

CHOI, H. J. (2008). Pragmática intercultural: El acto de habla del cumplido en las culturas española y coreana. Universidad Complutense de Madrid, Servicio Apologies. New Jersey: Ablex Publishing Corporation.

ESCANDELL Vidal, M. Victoria. (1993). Introducción a la Pragmática. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia, Anthropos.

ESCANDELL Vidal, M. Victoria. (1995). "Cortesía, Fórmulas Convencionales y Estrategias Indirectas" en Revista Español de Lingüística, 25 (1): 3 1 66

FRASER, Bruce. (1981). "The domain of Pragmatics," en Richards, Jack C. & Richard W. Schmidt (eds.) Language and Communication. Londres: Longman.

GARCÍA, Carmen. (1993) "Making a request and responding to it: A case study of Peruvian Spanish speakers" en Journal of Pragmatics 19 (2): 127-152.

GRICE, Paul. (1989). Studies in the Way of Words. Londres: Harvard University Press.

GRUNDY, Peter. (1995). Doing Pragmatics. Londres: Edward Arnold.

FRASER, B. (1980) "Conversation mitigation", Journal of Pragmatics, IV-4, 341-50. - -  
(1990) "Perspectives on Politeness". Journal of Pragmatics.

FIERRO, Gustavo.(1987) El Español de Quito. Encuentros Lingüísticos. Quito: PUCE.

GRICE, Paul. (1989) Studies in the way of words. Cambridge: Harvard University Press.  
1989.

GOOFMAN, E. (1967) *Interactional ritual: Essays on face-to-face behaviour*. New York: Doubleday.

(1969) *Strategic interaction*. Filadelfia: University of Pennsylvania Press.

HABOUD Marleen. (1998). *Quichua y Castellano en los Andes Ecuatorianos*. Quito: Ed. Abyayala.

HAVERKATE, Hank. (1988). "Politeness strategies in verbal interaction: An analysis of directness and indirectness in speech acts."

HAVERKATE, H. (1994). *La Cortesía Verbal*. Madrid: Gredos.

HAVERKATE, Henk. (1993). "Acerca de los actos de habla expresivos y comisivos en español." en." en *Diálogos Hispánicos 12 Aproximaciones Pragmalinguísticas al .*

HOLMES, Janet. (1981). "The structure of teachers' directives," en Richards, Jack C. &

LAKOFF, R. (1973) *The Logic of Politeness; or, minding your p's and q's*, en *Papers from the Ninth Regional Meeting of Chicago Linguistic Society, Chicago, Chicago Linguistic Society* Richard W. Schmidt (eds.), *Language and Communication*, Londres:.

LE PAIR, Rob. (1996). "Spanish request strategies: A cross-cultural analysis from an intercultural perspective." en *Language Sciences* 18: 651-670.

LEDERER, William J. & Eugene Burdick. (1958). *The Ugly American*. Londres: W.W. Norton & Company

LEECH, Geoffrey. (1983). *Principles of Pragmatics*. Londres: Longman Group UK.

LIAO, Chao-chih & Mary I. Bresnahan. (1996). "A Contrastive Pragmatic Study on English and Mandarin Refusal Strategies." *Language Sciences* 18:703-727.

MAO, LuMing Robert. (1994). "Beyond politeness theory: 'Face' revisited and renewed." En *Journal of Pragmatics* 21(5): 451-486.

MATSUMOTO, Yoshiko. (1988). "Reexamination of the Universality of Face: Politeness Phenomena in Japanese." *Journal of Pragmatics* 12:403-426.

PALACIOS Alcaide Azucena et al. (2008) *El Español en América: Contactos Lingüísticos en Hispanoamérica*. Madrid: Editorial Ariel.

PALACIOS Alcaide Azucena. *La Influencia del Quichwa en el Español Andino Ecuatoriano en Variedades Lingüísticas y Lenguas en Contacto en el Mundo de Habla Hispana*. [http://www.uam.es/personal\\_pdi/filoyletras/alcaide/espa%20andino.pdf](http://www.uam.es/personal_pdi/filoyletras/alcaide/espa%20andino.pdf)  
o 1972 *El Castellano y el Quichua en el Ecuador*. Quito: Ed. Casa de la Cultura Ecuatoriana.

PLACENCIA, M. E. (1996). *Politeness in Ecuadorian Spanish*. *Multilingua-Journal of Cross-cultural and Interlanguage Communication*.

REYES, Graciela. (1996). *El abecé de la pragmática*. 2 ed. Madrid: Arco Libros, S.L.

RICHARDS, Jack C. & Richard W. Schmidt, Eds. (1981). *Language and Communication*. Londres: Longman.

RICHARDS, Jack C. & Richard W. Schmidt. (1981). "Conversational Analysis," en Richards, Jack C. & Richard W. Schmidt (eds.), *Language and Communication*. Londres: Longman.

Searle, John. (2002) *De Pragmática y Semántica*. Madrid: Arco / Libros.

SPERBER, D & Wilson, D. (1986). *La Relevancia*. Madrid: Visor.

WEIZMAN, Elda.(1 989). "Requestive Hints." en Cross- Cultural Pragmatics: Requests and Apologies. Blum-Kulka, et. al eds. New Jersey: Ablex Publishing Corporation.

WIERZBICKA, Anna. (1985). "Different Cultures, Different Languages, Different Speech Acts: Polish vs. English," Journal of Pragmatics, 9(2/3): 145-178.

## **Anexos**

### Anexo 1 Cuestionario de Quito

Estimado estudiante:

El siguiente cuestionario busca ilustrar las diferencias de uso del lenguaje en dos sectores hispanohablantes: Salamanca y Quito. La información que aquí se pide será utilizada exclusivamente para esta investigación. Bajo ninguna circunstancia se usará con otros fines. Se guardará absoluta reserva.

Muchas gracias por la colaboración.

#### **Ficha Personal**

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Área de *estudios* (*Diga en qué año de su carrera está*):

\_\_\_\_\_

Lugar de nacimiento: (ciudad, provincia, país): \_\_\_\_\_

Ocupación (si, además de estudiar, trabaja, diga a qué se dedica:

\_\_\_\_\_

Nombre de la universidad a la que asiste o centro de estudios:

\_\_\_\_\_

Instrucciones: Lea las siguientes situaciones y escoja la opción que usted utilizaría. Indique con qué frecuencia usaría esa forma. De nunca hacerlo, señale por qué, en el espacio provisto, y escriba lo que usted diría. No se tome mucho tiempo para escoger una respuesta. No piense en si la opción es correcta o no. Se busca identificar que es lo que a usted le parece “normal”.

1= nunca

2= rara vez

3= a veces, pero no tanto

4= frecuentemente

5=muy frecuentemente

1. Una ex compañera de la escuela, a quien no has visto desde que terminaron la primaria, te encuentra en facebook. Esta chica vive en otro país y te dice que vendrá a Ecuador y que quisiera quedarse en tu casa porque su familia ya no vive aquí. Tú tienes exámenes. ¿Qué le dirías?	
a. ¿Podrías venir en otra fecha? Ahora no podría atenderte porque estoy en exámenes	1 2 3 4 5
b. ¿Qué te parece venir en otra fecha? Ahora estoy muy ocupada	1 2 3 4 5
c. Sería mejor si vinieras en otra fecha, tengo exámenes	1 2 3 4 5
d. ¿Qué tal si vienes en otra fecha? Es que tengo exámenes	1 2 3 4 5
e. Ven en otra fecha, ahora no podría dedicarte suficiente	1 2 3 4 5
f. ¿Te molestaría si te dijera que vinieras en otra fecha?	1 2 3 4 5
g. ¡Qué pena! Me encantaría pasar contigo, pero me temo que no podré, tengo exámenes	1 2 3 4 5
h.	

2. Has quedado con un grupo de amigos para ir a ver una película. Todavía no han decidido qué verán. Alguien pregunta: "¿Qué vamos a ver?" Tú quieres ver una película en particular, así que dices:	
a. A mí me gustaría ver <i>Birdman</i>	1 2 3 4 5
b. ¿Qué tal si vemos <i>Birdman</i> ?	1 2 3 4 5
c. He oído que <i>Birdman</i> es muy buena	1 2 3 4 5
d. Vayamos a ver <i>Birdman</i>	1 2 3 4 5
e. Quiero ver <i>Birdman</i>	1 2 3 4 5
f. ¿Qué les parece si vemos <i>Birdman</i> ?	1 2 3 4 5
g. Sugiero que veamos <i>Birdman</i>	1 2 3 4 5
h.	

3. Vas a ver una película con un grupo de amigos. Mientras están en la cola para comprar las entradas, intentan decidir qué ver. Alguno de tus amigos propone "¿Por qué no vamos a ver <i>Always Alice</i> "? A ti no te gusta la idea en absoluto, y dices:	
a. Si no hay nada mejor,	1 2 3 4 5
b. He oído que no es muy buena	1 2 3 4 5
c. Prefiero ver otra cosa, miremos qué más hay	1 2 3 4 5
d. No, no quiero verla, vayamos a otro lado	1 2 3 4 5
e. No creo que valga la pena verla, vayamos a otro lado	1 2 3 4 5
f. Disculpen que no quiera ver esa película, he oído que es mala	1 2 3 4 5
g. ¿No han escuchado que está muy mal hecha? Veamos algo mejor	1 2 3 4 5
h.	

4. Estás con unos amigos reunidos en la casa de uno de ellos y uno menciona que está leyendo un libro que tienes en mente leer pero no has tenido dinero para comprar. Quieres pedirselo prestado pero dudas un poco porque no lo conoces de mucho tiempo.	
--	--

a. Desde hace algún tiempo he querido leer ese libro, pero no he tenido dinero para comprarlo.	1	2	3	4	5
b. ¿Podrías prestármelo cuando lo acabes de leer?	1	2	3	4	5
c. Me gustaría leer ese libro, ¿me lo prestas cuando lo termines?	1	2	3	4	5
d. ¿Te importaría prestarme ese libro? Es que me muero por leerlo.	1	2	3	4	5
e. Préstame ese libro, porfis. Me muero por leerlo	1	2	3	4	5
f. Préstamelo cuando lo termines, te lo devuelvo rápido.	1	2	3	4	5
g. He querido comprar ese libro, pero estaba agotado.	1	2	3	4	5
h.					

5. Estás de vacaciones en otro país, sales con unos/as amigos/as de tus primos/as y sales con ellos/as. Una noche van al cine y, al salir, ellos comentan que les ha encantado la película mientras que a ti te ha parecido aburrida, ofensiva y de mal gusto. En fin, tú estás disgustada y bastante sorprendida por sus reacciones. Cuando te preguntan qué te ha parecido tú dices:					
a. No me gustó para nada, es demasiado fuerte	1	2	3	4	5
b. No está mal, esperaba algo mejor	1	2	3	4	5
c. No es el tipo de cine que prefiera ver	1	2	3	4	5
d. No entendí muy bien la trama, me perdía a ratos	1	2	3	4	5
e. Pésima, aburridísima, no se la recomendaría a nadie	1	2	3	4	5
f. Me parece increíble que les haya gustado. Es realmente mala	1	2	3	4	5
g. No dices nada, pero es evidente que no te gustó	1	2	3	4	5
h.					

6. Compartes un departamento desde hace poco tiempo con otras/os jóvenes de tu edad. Quieres preguntar si tu novio/a, que vive en otra ciudad, puede quedarse ahí por algunos días. ¿Cómo lo preguntarías?					
a. Viene mi novio de Riobamba. ¿Será que se puede quedar aquí unos días?	1	2	3	4	5
b. ¿Habría algún problema si mi novio se quedara unos días conmigo?	1	2	3	4	5
c. ¿Podría quedarse mi novio unos días aquí conmigo?	1	2	3	4	5
d. Mi novio tiene vacaciones y vendrá a visitarme, ¿podría quedarse en mi habitación?	1	2	3	4	5
e. Viene mi novio de Riobamba y se quedará aquí conmigo	1	2	3	4	5
f. ¿Puede quedarse mi novio aquí por unos días?	1	2	3	4	5
g. Quería preguntarles si les molestaría que mi novio se quedara aquí por unos días	1	2	3	4	5
h.					

7. Estás en casa de unos amigos de tus padres. Te ofrecen café. Tú no bebes café y quisieras pedirles una taza de té. Tú les dices:					
a. ¿Tienen té? Es que no bebo café.	1	2	3	4	5
b. ¿Podrían darme una taza de té? No me gusta el café.	1	2	3	4	5
c. Disculpen que no acepte el café, prefiero un té.	1	2	3	4	5
d. Denme una taza de té, por favor. Es que no bebo café.	1	2	3	4	5
e. No dices nada y te sacrificas tomando el café.	1	2	3	4	5
f. Gracias, pero no bebo café. Danme un poco de té	1	2	3	4	5
g. ¿Puedo beber té en lugar de café?	1	2	3	4	5
h.					

8. Estás paseando con tu perro, tú siempre lo llevas con correa a pesar de que es de raza muy pequeña. De pronto, aparece un perro de raza muy grande que está con alguien que parece su dueño. El perro no lleva correa. Desde cierta distancia. Le dices:					
---	--	--	--	--	--

a. ¡Señor, ¿es suyo ese perro?! Debería ponerle una correa, podría atacar a otros perros o a algunas personas.	1	2	3	4	5
b. Señor, póngale correa a ese perro. Puede atacar a otros perros o a algunas personas.	1	2	3	4	5
c. ¡Oiga!, ¡cuidado su perro muerde al mío! No lo debe tener suelto.	1	2	3	4	5
d. ¡Señor!, coja a ese perro. Cuidado muerde al mío.	1	2	3	4	5
e. ¡Mire a su perro y póngale una correa!	1	2	3	4	5
f. ¡Señor!, ¡haga el favor de coger a su perro!	1	2	3	4	5
g. ¿Podría ponerle una correa a su perro? Puede morder a alguien.	1	2	3	4	5
h.					

9. Vas a una entrevista para hacer prácticas como parte de un programa/convenio entre tu universidad y una conocida empresa de tu ciudad. Tú crees que podría ser una gran oportunidad para conocer el mundo empresarial en el que piensas desenvolverte en un futuro cercano. Estás muy segura de que te elegirán (hay otras/os candidatas/os). Has escuchado que a un gran número de becarios/as les pagan un pequeño salario. Dudas si preguntar al respecto. Temes que de hacerlo, no te escojan a ti. ¿Cómo lo preguntarías tú?					
a. En el supuesto que resultara elegida para las prácticas, me gustaría saber si recibiría un salario.	1	2	3	4	5
b. ¿Podrían decirme si me pagarán algo, de ser así, cuánto sería?	1	2	3	4	5
c. Me gustaría saber si las prácticas son remuneradas.	1	2	3	4	5
d. ¿Son remuneradas las prácticas? ¿De qué depende?	1	2	3	4	5
e. ¿Pagan ustedes a las/os becarias/os?	1	2	3	4	5
f. He escuchado que ustedes no siempre pagan por las prácticas, ¿de qué depende el pago?	1	2	3	4	5
g. Ojalá resultara elegida. Me encantaría vincularme a esta empresa	1	2	3	4	5
h.	1	2	3	4	5

10. Vas a la oficina de un/a profesor/a para hablar acerca de unas dudas que tienes sobre la última clase. Es la primera vez que hablas con él/ella fuera de clase. Sabes que él/ella atiende a otros compañeros cuando éstos tienen dudas. Estás un poco nervioso/a porque es un profesor bastante distante con sus alumnos. ¿Cómo lo abordarías tú?					
a. Buenos días, profesor/a Me gustaría hacerle algunas preguntas sobre la última clase.	1	2	3	4	5
b. Hola Manuel, disculpe que le haga unas preguntas sobre la última clase. La verdad es que estoy un poco perdido/a.	1	2	3	4	5
c. Hola Manuel, estoy perdido/a en tu clase. No entiendo nada. Creo que debes explicarme más claramente toda la materia.	1	2	3	4	5
d. Buenos días profesor, he venido para pedirle que me explique la última clase, no entiendo nada.	1	2	3	4	5
e. Hola Manuel, quiero que me expliques la última clase, estoy totalmente perdida/o.	1	2	3	4	5
f. Profesor, ¿podría aclararme algunas dudas que me han quedado sobre la última clase? Estoy confundida/o.	1	2	3	4	5
g. Manuel, necesito que me explique la última clase, no entendí nada.	1	2	3	4	5
h.	1	2	3	4	5

11. Se ha estropeado la lavadora en el piso donde vives, llamas a tu casera (una mujer relativamente joven) para pedirle que la arregle. Es la segunda vez en una semana que la llamas por algo parecido. No te contesta y le dejas un mensaje en el contestador automático. Tú dices:					
--	--	--	--	--	--

a.	Buenos días, Ana, disculpa que siempre te llame para darte malas noticias, es que esta vez se estropeó la lavadora. ¿Podrías llamar al técnico para que venga a repararla?	1	2	3	4	5
b.	Hola Ana, esta vez se ha estropeado la lavadora, parece que todo está muy viejo aquí. Manda al técnico para que la repare, por favor.	1	2	3	4	5
c.	Hola Ana, perdona la molestia, quería decirte que se ha estropeado la lavadora. Necesito que venga el técnico para que la revise. Tengo montones de ropa por lavar.	1	2	3	4	5
d.	Hola Ana, ¿qué tal?, necesito que llames al técnico para que revise la lavadora. No está funcionando la centrifuga. La ropa sale sin escurrir.	1	2	3	4	5
e.	Hola Ana, ¿cómo va todo?, espero que bien. Mira, se ha roto la lavadora, será que llamas al técnico y le dices que se pase por la casa para ver qué pasa. Te lo agradezco.	1	2	3	4	5
f.	Hola Ana, no sé qué le pasan a los aparatos en la casa. Esta vez fue el turno de la lavadora. Haz el favor de llamar al técnico y decirle que venga, en cuanto antes, mejor. ¡Adiós!	1	2	3	4	5
g.	Ana, ¿podrías decirle al técnico de lavadoras que se pase por el piso? Ayer se estropeó la lavadora y necesito lavar. ¡Gracias!	1	2	3	4	5
h.						

12.	Tu mejor amiga te ha regalado un perfume por tu cumpleaños. No es el tipo de fragancia que tú comprarías. Sin embargo, no te es muy desagradable. Te encuentras con tu amiga unos días después y ella te pregunta si te ha gustado el perfume Tú le dices:					
a.	Me encantó. Es uno de mis favoritos. Estaba por comprármelo.	1	2	3	4	5
b.	En realidad, no es de mis favoritos, pero me ha gustado.	1	2	3	4	5
c.	Es un poco dulce, me gustan las fragancias más cítricas. Pero es agradable.	1	2	3	4	5
d.	Espero que no te sientas ofendida, pero no me gusta ese tipo de aroma.	1	2	3	4	5
e.	Me gustan los perfumes de esa marca, pero esa fragancia no es de mis favoritas.	1	2	3	4	5
f.	No lo tomes a mal, pero la verdad es que no me ha gustado mucho. Es muy dulzón.	1	2	3	4	5
g.	Creo que es muy difícil regalar perfumes. No siempre se acierta.	1	2	3	4	5
h.						

13.	Eres profesora particular de un grupo de niños, van a la escuela juntos y son muy amigos. Los niños son muy indisciplinados y se te ha empezado a colmar tu paciencia. Has decidido hablar con sus padres para que ellos hablen con los niños y se origine un cambio en su comportamiento. Después de la clase te acercas a uno de los padres y le dices:					
a.	Pedro, su hijo molesta todo el tiempo. No trabaja y distrae al resto, tiene muy mala actitud. Necesito que en casa le hablen y le hagan ver que su actitud no acarrea nada bueno.	1	2	3	4	5
b.	Pedro, quisiera hablarle sobre el comportamiento de su hijo. El niño tiene muy mala actitud, todo el tiempo está molestando a sus compañeros. Ni trabaja ni deja trabajar.	1	2	3	4	5
c.	Pedro, he notado que su hijo está muy inquieto últimamente. No sé si ha estado expuesto a situaciones de estrés en casa. De ser así, creo que deberían hablar con él al respecto. Su comportamiento afecta todo el funcionamiento de la clase.	1	2	3	4	5
d.	Pedro, me gustaría hablar con usted sobre el comportamiento de su hijo/a. El/la niño/a ha estado muy inquieto/a en los últimos días. Creo que el/la niño/a necesita reglas más estrictas en casa. De no haber un cambio de actitud, tendré que dejar de darle clases. No me da otra opción.	1	2	3	4	5
e.	Mira, tengo que decirte que el comportamiento de tu hijo/a deja mucho que desear. Es un/a chaval/a insoportable. No sé qué clase de ejemplo se le esté dando. Hablen con él/ella	1	2	3	4	5

f.	Mira, tengo que comunicarte que esta es la última clase que le doy a tu hijo/a. El /la chaval/a tiene muy mala actitud, se pasa la clase fastidiando al resto. Ni trabaja ni deja trabajar.	1	2	3	4	5
g.	Pedro, siento decirle que es la última clase que le doy a su hijo/a. No se puede trabajar con un/a niño/a así. Es muy indisciplinado/a.	1	2	3	4	5
h.						

14.	¿Qué diría tu madre si estás con ella en la cocina y necesita ayuda para poner la mesa:					
a.	Hija/o, pon la mesa	1	2	3	4	5
b.	Hijita/o de mi corazón, ¿podrías poner la mesa?	1	2	3	4	5
c.	¿Te importaría poner la mesa mientras acabo la comida?	1	2	3	4	5
d.	¿Podrías poner la mesa, por favor?	1	2	3	4	5
e.	La comida está casi lista. ¡A poner la mesa!	1	2	3	4	5
f.	Pon la mesa, hijo/a. Ya estoy sirviendo.	1	2	3	4	5
g.	Ella no te diría nada y esperaría que pusieras la mesa.	1	2	3	4	5
h.						

15.	Quieres pedir dinero a tus padres para ir a un concierto con tus amigos. Tú no trabajas, ellos te dan el dinero que necesitas. Eso sí, dentro de lo razonable. Estáis en la sobremesa tomando el café cuando se lo pides:					
a.	Papá/mamá, hoy toca mi banda favorita, ¿podrías darme dinero para la entrada?	1	2	3	4	5
b.	Papá/mamá, dame dinero para ir a un concierto esta noche. Hay un gran concierto que no me quiero perder.	1	2	3	4	5
c.	Papá, mamá no tengo dinero y esta noche toca mi banda favorita, puedes darme para la entrada.	1	2	3	4	5
d.	Quisiera ir a un concierto esta noche, pero no tengo dinero para la entrada. ¿Me lo dais?	1	2	3	4	5
e.	Dadme dinero para ir a un concierto que hay esta noche. No os pido más por un mes.	1	2	3	4	5
f.	Papito/mamita, nunca os pido nada, ¿podrías darme dinero para la entrada a un concierto que he esperado por meses?	1	2	3	4	5
g.	Papá/mamá, esta noche toca mi banda favorita y necesito que me deis para la entrada. Soy un/a buen/a estudiante. Nunca os pido nada.	1	2	3	4	5
h.						

16.	Tienes una fiesta esta noche y no tienes mucho tiempo para buscar la ropa que llevarás. Tu madre está viendo su programa favorito de tv. Se enoja cuando le pides algo mientras ve la tv.					
a.	Mamita, ¿me buscas la ropa que llevé a la fiesta de Rosa mientras me ducho?	1	2	3	4	5
b.	Mamá, búscame la ropa que llevé a la fiesta de Rosa. Estoy atrasado/a.	1	2	3	4	5
c.	Mamita, ¿Podrías buscarme la ropa que llevé a la fiesta de Rosa?	1	2	3	4	5
d.	Mamá, ayúdame a buscar la ropa que llevé a la fiesta de Rosa.	1	2	3	4	5
e.	¡Mamá! ¿Puedes buscarme la ropa que llevé a la fiesta de Rosa?	1	2	3	4	5
f.	Mamá, ¿me buscas la ropa?, aquélla que llevé a la fiesta de Rosa, porfis	1	2	3	4	5
g.	Mamá, ¿será que me buscas la ropa que llevé a la fiesta de Rosa?, no me da tiempo de hacerlo.	1	2	3	4	5
h.						

17.	Vas al banco a cambiar un cheque. Necesitas una parte del dinero en billetes y otra en monedas. Le dices al cajero.					
a.	Me das 100 en billetes y 20 en monedas.	1	2	3	4	5
b.	¿Podría darme 100 en billetes y 20 en monedas, por favor?	1	2	3	4	5

c. Dame 100 euros en billetes y 20 en monedas, por favor.	1	2	3	4	5
d. Necesito que me des 100 euros en billetes y 20 en monedas.	1	2	3	4	5
e. ¿Será que me das 100 euros en billetes y 20 en monedas, por favor?	1	2	3	4	5
f. Quiero 100 en billetes y 20 en monedas.	1	2	3	4	5
g. Cien en billetes y 20 en monedas, por favor.	1	2	3	4	5
h.					

18. Un /a amigo/a tuyo/a ha comprado un pecé. Tú sabes que él/ella siempre se está quejando de que no tiene dinero. Así que cuando te dice que se ha comprado una Mac, tú se lo recriminas. Le dices:					
a. Pudiste haber comprado uno menos caro. Luego no te quejes de que no tienes dinero	1	2	3	4	5
b. ¿No había uno menos caro?!	1	2	3	4	5
c. ¡Joder!, ¡pero si te has comprado el más caro del mercado!	1	2	3	4	5
d. ¡Qué horror! ¡No era que no tenías dinero!	1	2	3	4	5
e. ¿Cómo lo has pagado? No se suponía que no tenías dinero.	1	2	3	4	5
f. No dices nada pero pones cara de cabreo.	1	2	3	4	5
g. Los hay con las mismas características a mitad de precio.	1	2	3	4	5
h.					

19. Vas a una reunión de amigos y alguien a quien ves por primera vez te dice: "Qué color de ojos más hermosos tienes, nunca he visto un color así" Tú le dices:					
a. ¡Qué gentil eres! Muchas gracias.	1	2	3	4	5
b. ¿De verdad? ¿Nunca has visto este color?	1	2	3	4	5
c. Gracias.	1	2	3	4	5
d. Gracias, los heredé de mi abuelo paterno.	1	2	3	4	5
e. Gracias. Todos en mi casa los tenemos así.	1	2	3	4	5
f. Gracias. Creo que es mi mejor parte. Siempre me lo dicen.	1	2	3	4	5
g. No creo que sean tan bonitos. He visto mucho mejores.	1	2	3	4	5
h.					

20. Estás muy mal en una materia. Corres peligro de suspenderla. Antes, el/la profesor/a te dio algunas oportunidades para que presentaras trabajos extras para recuperar la nota, pero no hiciste nada. Ahora, estás asustado/a y quieres pedirle que te dé un trabajo extra. Qué le dirías:					
a. Profesor/a, tengo miedo se suspender, ¿será que me da algún trabajo extra?	1	2	3	4	5
b. Disculpe, Dr/a. Martínez, ¿estoy todavía a tiempo de presentarle el trabajo que me pidió hace dos semanas?	1	2	3	4	5
c. Buenos días, profesor/a, quisiera pedirle que me diera otra oportunidad para presentarle los trabajos que me pidió hace unos días.	1	2	3	4	5
d. Profesor/a, quiero pedirle disculpas por no haber hecho los trabajos que me pidió hace unas semanas. ¿Los puedo hacer ahora?	1	2	3	4	5
e. Profesor/a Martínez, deme otra oportunidad para presentar los trabajos de recuperación.	1	2	3	4	5
f. Profesor/a, ¿puedo entregarle ahora los trabajos atrasados para recuperar la nota?	1	2	3	4	5
g. Profesor/a, necesito su ayuda. Si no, no aprobaré el curso.	1	2	3	4	5
h.					

21. Coges un taxi para ir a una oficina en el centro de la ciudad. Le dices al taxista:					
a. Al Corte Inglés, por favor.	1	2	3	4	5
b. Me lleva al Corte Inglés, por favor.	1	2	3	4	5

c. Me podría llevar al Corte Inglés, por favor.	1	2	3	4	5
d. Al Corte Inglés.	1	2	3	4	5
e. Buenos días, al Corte inglés.	1	2	3	4	5
f. Sería tan amable de llevarme al Corte Inglés.	1	2	3	4	5
g. Lléveme al Corte Inglés, por favor.	1	2	3	4	5
h.					

22. Estás en una biblioteca pública buscando un libro del que conoces el título, el autor y el lugar donde debería estar. Ya lo has pedido prestado otras veces. Sin embargo, no está en su puesto. Buscas en un ordenador, te das cuenta de que está disponible. Decides acercarte al mostrador y preguntarle a una bibliotecaria si sabe algo sobre el libro:					
a. Mire, he ido a buscar este libro con el que siempre trabajo y no está. Tampoco está prestado porque he revisado en el ordenador. ¿Tiene idea de dónde puede estar?	1	2	3	4	5
b. Hola, no está en su puesto este libro con el que trabajo todos los días. Tampoco está prestado. Lo he visto en el ordenador. ¿Qué podría haber pasado?	1	2	3	4	5
c. ¿Me puede decir dónde podría encontrar este libro? No está en su sitio.	1	2	3	4	5
d. Disculpa, ¿dónde crees que podría estar este libro? Lo he estado buscando y no está donde se supone que debería estar.	1	2	3	4	5
e. ¿Sabes dónde podría estar este libro? Llevo un buen rato buscándolo y no lo encuentro.	1	2	3	4	5
f. Necesito este libro para trabajar. No lo encuentro por ningún lado. ¿Será que me ayuda a encontrarlo?	1	2	3	4	5
g. ¿Podría ubicar este libro? No está en su sitio.	1	2	3	4	5
h.					

23. Estás en casa de una amiga arreglándote para una fiesta a la que irán juntas. Cuando ella está lista, te pregunta cómo le queda. En realidad, su vestido no le queda muy bien. Tú sabes que ella tiene unos que le irían mejor con el "look" que lleva. ¿Qué le dirías?					
a. Te ves estupenda, pero yo que tú, me pondría aquel vestido azul que te pusiste para mi cumpleaños. Casi nadie te lo ha visto.	1	2	3	4	5
b. Realmente, no me gusta como te queda. Veamos qué más tienes en el guardarropa.	1	2	3	4	5
c. No te ves mal. Pero creo que te verías mejor con algo más juvenil. Luces un poco mayor con ese color.	1	2	3	4	5
d. Amiga, siento mucho decirte que no te va ese color. Con el maquillaje y los accesorios que tienes, te vendría mejor algo menos oscuro.	1	2	3	4	5
e. Me da pena decírtelo, pero no es el mejor vestido que tengas. Tienes otros que te quedan mucho mejor que éste.	1	2	3	4	5
f. El vestido es precioso, pero ese color no te va muy bien. Te ves pálida.	1	2	3	4	5
g.	1	2	3	4	5
h.					

24. Estás en una tienda de ropa deportiva. Buscas unas zapatillas para ciclismo. Le pides al dependiente que te ayude a encontrarlas:					
a. Hola, estoy buscando unas zapatillas de ciclismo italianas, no recuerdo la marca. Quizá tú sepas cuáles son.	1	2	3	4	5
b. ¿Sabes si en el almacén tenéis unas zapatillas de ciclismo italianas?	1	2	3	4	5
c. ¿Podrías decirme si tenéis unas zapatillas de ciclismo italianas?	1	2	3	4	5
d. ¿Tenéis zapatillas de ciclismo italianas?	1	2	3	4	5
e. ¿Puedes ver si tenéis zapatillas de ciclismo italianas?	1	2	3	4	5
f. Necesito comprar unas zapatillas de ciclismo, he oído que hay unas italianas muy buenas.	1	2	3	4	5

g. ¿Podría decirme si tienen zapatillas de ciclismo italianas?	1	2	3	4	5
h.					

25. Vas a una copistería. Hay una cola de 5 personas y la persona encargada se demora mucho en ser atendida. Has esperado 20 minutos hasta ser atendida. Tienes que fotocopiar muchos documentos y te has liado con el orden de los mismos. Luces tensa y nerviosa. El hombre de la copiadora te mira impaciente. Hay otras personas esperando en la cola. Le dices:					
a. ¿Me das unos segundos para organizar estos papeles? Se me han desordenado.	1	2	3	4	5
b. ¿Podrías darme unos segundos para organizar estos papeles? Se me han desordenado.	1	2	3	4	5
c. ¿Te molesta que me tome unos segundos para organizar estos papeles? Se me han desordenado.	1	2	3	4	5
d. Perdona que me tome unos segundos para organizar estos papeles. Se me han desordenado.	1	2	3	4	5
e. Disculpa, ¿me das un segundín para ordenar estos papeles? Se me han desordenado todos.	1	2	3	4	5
f. Necesito ordenar estos papeles. Discúlpeme si me tomo unos minutos.	1	2	3	4	5
g. Pierdes el turno y esperas veinte minutos más hasta ordenar los papeles.	1	2	3	4	5
h.					

26. Te han invitado a cenar a casa de tu novio/a. Eres vegetariana. Tu novio lo sabe pero se la ha olvidado avisárselo a sus padres. El momento de la cena todos los platos tienen carne. No podrás comer casi nada. Quieres tener el mayor tacto posible para no parecer descortés. ¿Qué dirías?					
a. Disculpad que no pueda comer la carne. Es que soy vegetariana. Comeré la ensalada y un poco de arroz.	1	2	3	4	5
b. Si no os molesta, ¿podría entrar a vuestra cocina para prepararme unos huevos revueltos con tomate? Es que no como nada de lo que habéis preparado.	1	2	3	4	5
c. ¿No os dijo Sergio que yo era vegetariana? ¿Quizá tenéis unas lechugas, algunas aceitunas y un poco de queso? Yo misma puedo hacerme una ensalada. No os preocupéis.	1	2	3	4	5
d. Perdonad, pero no puedo comer nada de lo que hay en la mesa. Soy vegetariana. Pensé que Sergio os lo había comentado.	1	2	3	4	5
e. Me vais a disculpar pero no puedo comer carne. Soy vegetariana. Es una pena que Sergio no os lo haya dicho.	1	2	3	4	5
f.	1	2	3	4	5
g.	1	2	3	4	5
h.					

27. Vas al Corte Inglés buscando la última fragancia de Adolfo Domínguez "Viaje a Ceilán". La encargada de la sección te ofrece ayuda: "¿Puedo ayudarle en algo?" Tú aceptas la ayuda:					
a. Sí, gracias. Estoy buscando el último perfume de Adolfo Domínguez.	1	2	3	4	5
b. Sí. ¿Tienes el último perfume de Adolfo Domínguez, Viaje a Ceilán?	1	2	3	4	5
c. Sí. Quiero el último perfume de Adolfo Domínguez, Viaje a Ceilán.	1	2	3	4	5
d. Sí. Gracias. ¿Podrías darme el último perfume de Adolfo Domínguez?	1	2	3	4	5
e. Sí. ¿Me indicas dónde puedo encontrar el último perfume de Adolfo Domínguez?	1	2	3	4	5
f. Sí. ¿Me das el último perfume de Adolfo Domínguez?	1	2	3	4	5
g.	1	2	3	4	5
h.					

28. Tu hermano debe sacar a perro todos los días por la tarde. Tú lo sacas siempre por la mañana. Un día llegas y es obvio que él no lo ha sacado porque el perro se ha orinado en el salón. Tú le dices:	
a. Parece que te has olvidado de sacar el perro.	1 2 3 4 5
b. ¿Por qué no has sacado el perro?	1 2 3 4 5
c. Eres un desconsiderado, nunca haces lo que te toca.	1 2 3 4 5
d. ¡Qué desgracia! ¡El perro se ha orinado en el salón!	1 2 3 4 5
e. ¿Qué te cuesta sacar el perro?	1 2 3 4 5
f. ¿Te parece si yo saco el perro por las tardes y tú por las mañanas?	1 2 3 4 5
g. ¡Este perro es muy sucio, se ha orinado otra vez!	1 2 3 4 5
h.	

29. Estás en un café y quieres tomar un café con leche, corto de café y con sacarina. Se lo pides al camarero:	
a. Hola, me das un café con leche, corto de café y con sacarina.	1 2 3 4 5
b. Ponme un café con leche, corto de café y con sacarina.	1 2 3 4 5
c. Dame un café con leche, corto de café y con sacarina.	1 2 3 4 5
d. ¿Podría darme un café con leche, corto de café y con sacarina?	1 2 3 4 5
e. Un corto con un poco de leche y sacarina, por favor.	1 2 3 4 5
f. Deme un corto con un poco de leche y sacarina.	1 2 3 4 5
g. Quiero un café corto con un poco de leche y sacarina, por favor.	1 2 3 4 5
h.	

30. Estás en casa de unos amigos de tu novio. Necesitas revisar tu correo. No tienes tu móvil contigo, así que le pides su portátil a uno/a de ellos.	
a. Oye, María/Pedro, ¿podría usar tu portátil por unos minutos?, necesito revisar mi correo electrónico.	1 2 3 4 5
b. María/Pedro, ¿puedo usar tu portátil por unos minutos?, necesito revisar mi correo electrónico.	1 2 3 4 5
c. María/Pedro, me prestas unos minutos tu portátil. Sólo reviso mi correo rápidamente.	1 2 3 4 5
d. No dices nada, simplemente lo coges, revisas tu correo y lo dejas inmediatamente.	1 2 3 4 5
e. María/Pedro, ¿me dejas tu portátil un momento?, reviso mi correo y te lo devuelvo en seguida.	1 2 3 4 5
f. María/Pedro, ¿será que puedo usar tu portátil para revisar mi correo.	1 2 3 4 5
g. María/Pedro, voy a usar tu portátil un momento, no me tardo nada.	1 2 3 4 5
h.	

31. Estás en un almacén de aparatos electrónicos, hay mucha gente porque están en rebajas. Hay una pareja obstruyendo el paso, con su carrito de compra, discutiendo sobre qué televisión comprar. Quieres pasar, así que les dices:	
a. Perdón, ¿me dejáis pasar?	1 2 3 4 5
b. Disculpen, ¿me dejan pasar?	1 2 3 4 5
c. ¿Me dais paso?, por favor.	1 2 3 4 5
d. ¿Podrían moverse?, están obstruyendo el paso.	1 2 3 4 5
e. ¿Les molestaría hacerse a un lado, por favor?	1 2 3 4 5
f. No dices nada y esperas un rato a ver si ellos se percatan de que quieres pasar.	1 2 3 4 5
g. ¿Será que me dejáis pasar?	1 2 3 4 5
h.	

32. Entrás en un ascensor tan lleno que no alcanzas a presionar el botón sin rozar la nariz o la cara de alguien. Sin embargo, nadie te pregunta a qué piso vas. Tu:	
a. Extiendes el brazo cerca de la cara de una persona y aplastas el botón.	1 2 3 4 5
b. ¿Podrías aplastar el seis, por favor?	1 2 3 4 5

c. Al sexto, por favor.	1	2	3	4	5
d. Dale al sexto, por favor. (dirigiéndote al que está más cerca de los botones)	1	2	3	4	5
e. Tú, que estás más cerca, ¿podrías darle al sexto, por favor?	1	2	3	4	5
f. No dices nada, te vas hasta el último piso (10) y bajas al tuyo.	1	2	3	4	5
g. ¿Alguien podría darle al sexto, por favor?	1	2	3	4	5
h.					

33. Estas con un amigo de vacaciones y queréis haceros una foto juntos enfrente de un monumento. Le pides a un desconocido que pasa por el lugar que les tome una foto.					
a. Disculpe, ¿nos puede sacar una foto?	1	2	3	4	5
b. Perdona, ¿puedes sacarnos una foto?	1	2	3	4	5
c. ¿Podría sacarnos una foto, por favor?	1	2	3	4	5
d. ¿Nos sacas una foto, por favor?	1	2	3	4	5
e. Sácanos una foto, por favor.	1	2	3	4	5
f. Sáquenos una foto, por favor.	1	2	3	4	5
g. Perdona, ¿podría sacarnos una foto?	1	2	3	4	5
h.					

34. Estás buscando un museo en una ciudad grande que no conoces, no tienes un mapa y tienes que preguntarle a una persona desconocida que pasa por allí. Eliges a una persona de tu edad para preguntarle:					
a. Hola, ¿me puedes decir cómo llego al Museo del Prado?	1	2	3	4	5
b. Disculpa, ¿el Museo del Prado?	1	2	3	4	5
c. Hola, ¿Sabes dónde queda el Museo del Prado?	1	2	3	4	5
d. Hola, no conozco la ciudad y no sé cómo llegar al Museo del Prado.	1	2	3	4	5
e. No le preguntas a nadie y buscas una oficina de turismo donde pedirás un plano de la ciudad.	1	2	3	4	5
f. Disculpe, ¿podría decirme cómo llegar al Museo del Prado?	1	2	3	4	5
g. ¿Dónde queda el Museo del Prado?	1	2	3	4	5
h.					

35. Estás acatarrada/o y no sabes qué tomarte para el malestar. No tienes mucho dinero, pero no podrás dormir si no te tomas algo. Vas a una farmacia y le preguntas al farmacéutico:					
a. Hola, ¿me podría recomendar algo para el catarro?, lo más barato que tenga, por favor. Es que no tengo mucho dinero.	1	2	3	4	5
b. Buenas noches, me da algo para el catarro, que no sea muy caro, por favor.	1	2	3	4	5
c. Buenas noches, deme lo más barato que tenga para el catarro, por favor.	1	2	3	4	5
d. Buenas noches, busco algo para el catarro, por favor.	1	2	3	4	5
e. Podría sugerirme algo para el catarro que no sea muy caro, por favor.	1	2	3	4	5
f. Disculpe, Deme lo más efectivo que tenga para el catarro, y que no cueste mucho, por favor.	1	2	3	4	5
g. Me da algo para el catarro, que no sea muy caro, por favor	1	2	3	4	5
h.					

36. Se casa tu mejor amigo/a. Eres padrino/madrina de la boda. El matrimonio será en dos meses y necesitas bajar de peso porque en los últimos meses has subido 5 kilos. Vas a un gimnasio para empezar una rutina que te haga perder peso. El momento de hablar con el administrador, le dices:					
a. Necesito bajar de peso en un tiempo récord. ¿Qué rutinas me recomiendas para bajar 5 kilos en dos meses?	1	2	3	4	5
b. Estoy desesperado/a, ¿podrías ayudarme a bajar 5 kilos en dos meses?	1	2	3	4	5

c. ¿Crees que pueda bajar 5 kilos en dos meses?	1	2	3	4	5
d. ¿Será que puedo bajar 5 kilos en dos meses sin sufrir mucho?	1	2	3	4	5
e. ¿Podrías darme una rutina para bajar 5 kilos en dos meses?	1	2	3	4	5
f. Dame una rutina para perder peso velozmente.	1	2	3	4	5
g. He oído que eres el mejor “personal trainer” de Salamanca, necesito que me ayudes a bajar 5 kilos en dos meses.	1	2	3	4	5
h.					

## PARTE 2

Algunas de las siguientes preguntas son de SÍ o NO. Por favor señala la respuesta apropiada. En algunos casos, hay espacio para una respuesta abierta donde puedes comentar tus experiencias o compartir tus opiniones. Si no sabes, o no has tenido ninguna experiencia de ese tipo, salta esas preguntas y déjalas en blanco. La finalidad de la investigación es hacer comparaciones culturales, de ninguna manera se trata de descalificar ciertos comportamientos o actitudes. Ninguna respuesta es “mejor” o “políticamente correcta”.

1. Cuando estás en una reunión de amigos y todos están sentados muy cerca uno del otro, ¿te molesta esta proximidad?

SÍ                      NO

- 1a. Si la respuesta es SÍ, ¿Qué haces? (indica todas las que se aplican al caso)

- a. Te distancias aunque el espacio es muy reducido
- b. Te levantas y permaneces de pie aunque te sientas cansada
- c. No haces nada aunque te sientas muy incómoda
- d. Te molesta tanto que te pones histérica y te marchas del lugar

- 1b. En el último caso (opción d), ¿pedirías disculpas por el mal momento? SÍNO  
Si la respuesta es SÍ, ¿Qué dirías?
- 
- 

2. Qué haces cuando alguien (profesor o compañeros de clase) te halaga por haber hecho una buena presentación, de un proyecto, por ejemplo.

- a. Das las gracias
- b. Atenúas el cumplido diciendo que no es para tanto
- c. Das detalles de cómo has hecho la presentación
- d. Presumes de que todo lo que haces, lo haces bien

3. Cuando estás hablando con alguien de tu misma nacionalidad y la persona se te acerca mucho, ¿en qué punto empiezas a sentirte **incómodo/a** con su cercanía?

- a. Aproximadamente a unos 30 cm.
- b. Aproximadamente a unos 90 cm.
- c. Cuando puedes sentir su respiración
- d. No te molesta nunca.

4. Cuando estás hablando con alguien de una nacionalidad diferente que conoces y te cae bien, ¿en qué punto llegas a estar incómodo con su presencia física? (Si no se aplica a tu experiencia, déjalo en blanco)

- a. Aproximadamente a unos 30 cm.
  - b. Aproximadamente a unos 90 cm.
  - c. Cuando puedes sentir su respiración.
  - d. No te molesta nunca.
5. Cuando estás caminando solo por una acera estrecha y te encuentras con alguien yendo en dirección contraria, tu:
- a. Te bajas de la acera y lo/a dejas pasar.
  - b. Sigues tu camino aunque a lo mejor lo rozas cuando pasas a su lado.
  - c. giras a un lado para evitar el roce físico cuando pasáis de lado.
  - d. paras y lo dejas pasar.
6. ¿Te molesta cuando estás sentada/o en un autobús y la persona que va sentada al lado tuyo te roza el brazo sin querer? SÍ      NO
- 5a. Si la respuesta es sí, ¿qué haces?
- a. Te separas
  - b. Le dices que se aleje
  - c. Ves que hay un asiento vacío y te cambias.
  - d. Le dices a él/ella que hay un asiento vacío atrás, que se cambie.
7. ¿Te molesta cuando estás en un bar y la gente está amontonada y te roza? SÍ  
NO
- 6a. Si la respuesta es sí, ¿qué haces?
- a. sales de la aglomeración y esperas a que se afloje un poco.
  - b. buscas un lugar menos apretado y les dices a tus amigos que se muevan hacia un lado.
  - c. si te sientes muy incómoda, te vas del lugar.
  - d. no haces nada y te aguantas la incomodidad.
8. ¿Qué haces cuando estás en un concierto y la gente que está de pie se te acerca mucho?
- a. te sientas.
  - b. les dices que se aparten un poco.
  - c. no dices nada aunque te moleste.
  - d. no te molesta.
9. ¿Qué haces cuando estás sola/o, en el comedor universitario, y alguien te pregunta si se puede sentar a la mesa contigo?
- a. dices que sí, pero no empiezas una conversación.
  - b. dices que no tajantemente.
  - c. le dices que se siente, que estás por irte, aunque no sea verdad.
  - d. le dices que sí y te pones a conversar como si lo/a conocieras.
9. a ¿Qué haces si la persona es extranjera: reaccionas igual o de diferente manera?

10. Es tu primer día en el gimnasio y no conoces a nadie. El instructor te pide que trabajes con una compañera/o. Tú debes estar en el piso y el otro/la otra, de pie, debe sostener tus piernas que están en alto, casi en el pecho de la otra persona. ¿Qué haces?

- a. le dices a la persona que prefieres estar de pie, que cambien de posición.
- b. le dices al instructor que prefieres no hacer ese ejercicio.
- c. lo haces aunque te sientes sumamente incómoda/o.
- d. te vas a los aseos y regresas cuando han terminado de hacer el ejercicio.

11. Estás en el vestidor de una tienda de ropa probándote unos pantalones. Te miras en el espejo y otra persona que está ahí te dice que te quedan muy bien. ¿Qué haces?

- a. sonríes y dices “gracias”.
- b. no dices nada, sólo sonríes forzosamente.
- c. ignoras el cumplido (no dices nada).
- d. dices “gracias” y, además, dices que a ti también te gusta como te quedan.
- e. dices “gracias”, pero dices que no crees que te queden muy bien.

12. ¿Te ha ocurrido que, en reuniones de amigos, nadie respete los turnos de palabra, que todos hablen al mismo tiempo? Sí      NO

12a. De ser sí la respuesta, ¿qué haces?

- a. sigues la tónica de la conversación, hablas y hablas, no te importa.
- b. les dices que respeten los turnos de palabra, que así no se puede hablar.
- c. te quedas callada para ver si ellos se dan cuenta de que así no se puede. “conversar”
- d. gritas: ¡cállense!

13. Estás en una clase y nadie presta atención a lo que dice el profesor. Todos están conversando con el compañero de al lado. Te interesa mucho el tema que el profesor está explicando, pero el murmullo de los demás no te permite escuchar. ¿Qué haces?

- a. les dices a tus compañeros que se callen.
- b. le pides al profesor que hable más alto.
- c. no dices nada y te quedas sin entender lo que está diciendo el profesor.
- d. sales de la clase para mostrar tu enojo a tus compañeros.

14. Te molesta si alguien que no conoces muy bien te da órdenes directas como “haz esto”, “abre la puerta”, “pásame los cubiertos”, “préstame tu móvil”, “cállate”.

Sí      NO

14a. De ser sí tu respuesta, ¿cómo reaccionas?

15. ¿Crees que los españoles son más directos que los latinoamericanos?

Sí      NO

15. a De ser sí tu respuesta, esto lo ves como algo positivo o negativo. Explica brevemente.

15. Pides comida “para llevar” en un restaurante de comida rápida. Cuando te entregan la comida, el empleado dice “toma”. ¿Sientes que ha sido descortés?      Sí      NO

16a. Si la respuesta es sí, ¿qué esperarías que dijera?

16. Si estás haciendo un trabajo en clase y el profesor/la profesora se acerca a ti para ver cómo trabajas, ¿te incomoda si él/ella se inclina sobre tu espalda y casi roza tus hombros para poder ver mejor?      Sí      NO

17a. ¿Preferirías que él/ella se situara en frente del pupitre y te mirara directamente?

    Sí      NO

17b. De ser sí tu respuesta, explica por qué.

17. ¿Cómo sueles saludar a alguien que acaban de presentarte?

- a. estrechándole la mano.
- b. con un beso en la mejilla.
- c. sólo mueves la mano en señal de “hola”.
- d. sonrías y dices “encantada”.
- e. otros (especifica).

18. Te has olvidado de llamar a tu mejor amiga/o que cumplió años hace unos días. Se encuentran en la universidad y le dices:

- a. Siento mucho no haberte llamado por tu cumple. He tenido muchos problemas.
- b. No creas que me olvidé de tu cumple. No te llamé porque estuve sin teléfono y sin internet todos estos días.
- c. Sabes que por nada del mundo me olvidaría de tu cumpleaños. No te llamé porque estuve fuera de la ciudad.
- d. Espero que no estés enojada/o conmigo por no haberte llamado por tu cumple. No sé qué me pasó, se me olvidó. Lo siento.
- e. Otros (especifica).

19. Cuando llegas a una reunión familiar, en casa de tus tíos o tus abuelos, ¿qué haces al entrar?

- a. Saludas a todos con besos y abrazos.
- b. Dices “hola” en voz alta y mueves la mano en señal de “hola”.
- c. Les das un abrazo a cada uno.
- d. Sólo saludas con besos a los mayores..
- e. Otros (especifica).

## Anexo 2 (Cuestionario de Salamanca)

Estimado estudiante:

El siguiente cuestionario busca ilustrar algunas diferencias de uso del español en Salamanca y Quito (Ecuador). La información que aquí se pide será utilizada exclusivamente para esta investigación. Muchas gracias por la colaboración.

### Ficha Personal

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: V/M Área de estudios (*Diga en qué año de su carrera está*):  
\_\_\_\_\_

Lugar de nacimiento: (ciudad, provincia, país): \_\_\_\_\_

Ocupación (si, además de estudiar, trabaja, diga a qué se dedica): \_\_\_\_\_

Nombre de la universidad o centro de estudios al que asiste: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Le planteamos en esta encuesta una serie de situaciones comunicativas y para cada una de ellas 7 opciones posibles de enunciados lingüísticos. Lo que le pedimos es que marque la frecuencia con que usaría cada una de esas opciones en una escala de 1 a 5 con los siguientes valores:

**1 (nunca) 2 (rara vez) 3 (a veces) 4 (frecuentemente) 5 (muy frecuentemente)**

Si quiere añadir otra opción que usted usaría habitualmente, inclúyala por favor en la opción “h” de cada situación comunicativa. Recuerde que no hay opciones correctas o incorrectas, se trata simplemente de identificar lo que a usted le parece “habitual”.

**PRIMERA PARTE**

<b>1. Una antigua compañera de la escuela, a quien no has visto desde que terminasteis la primaria, te encuentra en Facebook. Esta chica vive en otro país y te dice que vendrá a Salamanca unos días y que quisiera quedarse en tu casa porque su familia ya no vive en esta ciudad. A ti no te viene muy bien porque tienes exámenes. ¿Qué le dirías?</b>	
i. ¿Podrías venir en otra fecha? Ahora no podría atenderte porque estoy de exámenes.	1 2 3 4 5
j. Lo siento mucho pero estoy en exámenes, ¿tienes otro lugar en el que puedas quedarte?	1 2 3 4 5
k. Sería mejor si vinieras en otra fecha, tengo exámenes.	1 2 3 4 5
l. ¿Qué tal si vienes en otra fecha? Es que tengo exámenes.	1 2 3 4 5
m. Es que tengo exámenes y trabajos, ¿no podrías venir en otra fecha?	1 2 3 4 5
n. ¿Te molestaría si te dijera que vinieras en otra fecha?	1 2 3 4 5
o. ¡Qué pena! Me encantaría verte, pero me temo que no podré, tengo exámenes.	1 2 3 4 5
p.	

<b>2. Has quedado con un grupo de amigos para ir a ver una película. Todavía no habéis decidido qué queréis ver. Alguien pregunta: “¿Qué vamos a ver?” Tú quieres ver una película en particular, así que dices:</b>	
i. A mí me gustaría ver <i>Jurassic World</i> .	1 2 3 4 5
j. ¿Qué tal si vemos <i>Jurassic World</i> ?	1 2 3 4 5
k. He oído que <i>Jurassic World</i> es muy buena.	1 2 3 4 5
l. Vamos a ver <i>Jurassic World</i> .	1 2 3 4 5
m. Yo quiero ver <i>Jurassic World</i> .	1 2 3 4 5
n. ¿Qué les parece si vemos <i>Jurassic World</i> ?	1 2 3 4 5
o. Sugiero que veamos <i>Jurassic World</i> .	1 2 3 4 5
p.	

<b>3. Vas a ver una película con un grupo de amigos y estáis decidiendo cuál. Uno de tus amigos sugiere ver la película “HER”. A ti no te gusta la idea en absoluto, y dices:</b>	
i. A mí no me apetece ver esa película. Tiene muy mala puntuación en “filmaffinity”.	1 2 3 4 5
j. He oído que no es muy buena.	1 2 3 4 5
k. Prefiero ver otra cosa. Vamos a ver qué más hay.	1 2 3 4 5
l. No, no quiero verla. Me han dicho que es mala.	1 2 3 4 5
m. No creo que valga la pena verla, no tiene buenas críticas	1 2 3 4 5
n. Perdonen que no quiera ver esa película. He oído que es mala.	1 2 3 4 5
o. ¿No han escuchado que está muy mal hecha? ¿Por qué no vemos otra?	1 2 3 4 5
p.	

<b>4. Estás con unos amigos en casa de uno de ellos y uno menciona que está leyendo un libro que tienes muchas ganas de leer, pero que es carísimo. Quieres pedirselo prestado pero dudas un poco porque no lo conoces desde hace mucho tiempo.</b>	
i. Desde hace algún tiempo he querido leer ese libro. Quise comprarlo pero estaba muy caro, he estado esperando a que baje de precio.	1 2 3 4 5
j. Cuando lo termines de leer, ¿podrías prestármelo cuando lo acabes?	1 2 3 4 5
k. Me gustaría leer ese libro, ¿me lo prestas cuando lo termines?	1 2 3 4 5
l. ¿Te importaría prestarme ese libro? Es que me muero por leerlo.	1 2 3 4 5
m. ¿Podrías prestarme ese libro, por favor?. Me muero por leerlo	1 2 3 4 5
n. ¿Cuánto te falta para acabar de leerlo? Me gustaría que me lo prestases.	1 2 3 4 5

o. Yo quiero leerlo, ¿me lo dejas cuando termines, porfis?	1	2	3	4	5
p.					

<b>5. Estás de vacaciones en otro país. Has quedado con unos amigos de tus primos y sales con ellos. Una noche, al salir del cine, ellos comentan que les ha encantado la película mientras que a ti te ha parecido muy aburrida. Cuando te preguntan qué te ha parecido, tú dices:</b>					
i. No me gustó para nada. Era súper aburrida.	1	2	3	4	5
j. No está mal, pero me esperaba algo mejor.	1	2	3	4	5
k. No es el tipo de cine que me guste.	1	2	3	4	5
l. No entendí muy bien el argumento, me perdía a ratos.	1	2	3	4	5
m. Bueno, a mí no me gustó mucho.	1	2	3	4	5
n. Me parece increíble que les haya gustado. Es realmente mala.	1	2	3	4	5
o. [No dices nada, pero es evidente que no te gustó].	1	2	3	4	5
p.					

<b>6. Compartes departamento desde hace poco tiempo con otros jóvenes y quieres preguntarles si tu novio/a que vive en otra ciudad, puede quedarse ahí por unos días. ¿Cómo lo preguntarías?</b>					
i. Va a venir mi novio/a unos días. ¿Les importa que se quede aquí?	1	2	3	4	5
j. ¿Habría algún problema si mi novio/a se quedara unos días conmigo?	1	2	3	4	5
k. ¿Podría quedarse mi novio/a unos días aquí conmigo?	1	2	3	4	5
l. Mi novio/a tiene vacaciones y vendrá a visitarme, ¿podría quedarse en mi habitación?	1	2	3	4	5
m. ¿Les importa si mi novio/a se queda conmigo unos días?	1	2	3	4	5
n. ¿Puede quedarse mi novio/a aquí por unos días?	1	2	3	4	5
o. Quería preguntarles si les molestaría que mi novio/a se quedara aquí por unos días.	1	2	3	4	5
p.					

<b>7. Estás en casa de unos amigos de tus padres. Te ofrecen café. Tú no bebes café y prefieres tomar una taza de té, así que les dices:</b>					
i. ¿Tienen té? Es que no bebo café.	1	2	3	4	5
j. No, muchas gracias pero el café me sienta fatal, ¿Podría tomar un té?	1	2	3	4	5
k. Estoy tratando de dejar el café. Si no les importa, ¿podría tomarme un té?	1	2	3	4	5
l. Denme una taza de té, por favor. El médico me ha prohibido beber café.	1	2	3	4	5
m. No dices nada y te sacrificas tomando el café.	1	2	3	4	5
n. Gracias, pero no bebo café. Prefiero un té si no es molestia.	1	2	3	4	5
o. Perdonen, no bebo café. Si tienen té, sí que les agradecería una tacita.	1	2	3	4	5
p.					

<b>8. Estás paseando con tu perro. Tú siempre lo llevas con correa a pesar de que es muy pequeño y tranquilo. De pronto, aparece un perro grande y un poco agresivo que está con alguien que parece su dueño. El perro no lleva correa y se acerca a ti, así que le dices al presunto dueño:</b>					
i. ¡Señor! ¿es suyo ese perro? Debería ponerle una correa. Podría atacar a otros perros o a alguien.	1	2	3	4	5
j. Señor, póngale la correa a ese perro. Puede morder a otros perros o a alguien.	1	2	3	4	5
k. Oiga, ¿podría ponerle la correa a su perro? Mi perro tiene un poco de miedo.	1	2	3	4	5
l. ¡Señor!, coja a ese perro. ¡Qué va a morder al mío!	1	2	3	4	5

m. Señor, ¿no le pone la correa al perro?	1	2	3	4	5
n. ¡Señor!, ¡haga el favor de coger a su perro!	1	2	3	4	5
o. ¿Podría ponerle una correa a su perro? Puede morder a alguien.	1	2	3	4	5
p.					

<b>9. En el marco de un convenio entre tu universidad y una empresa, vas a una entrevista para ver si te seleccionan para hacer prácticas. Tú crees que podría ser una gran oportunidad para conocer el mundo empresarial en el que piensas desenvolverte en un futuro cercano. Estás muy segura de que te elegirán (hay otras/os candidatas/os). Has escuchado que a un gran número de becarios/as les pagan un pequeño salario. Dudas si preguntar al respecto. Temes que de hacerlo, no te escojan a ti. ¿Cómo preguntarías si tu trabajo va a ser compensado económicamente?</b>					
i. En el supuesto de que resultara elegido/a para las prácticas, me gustaría saber si me pagarían algo	1	2	3	4	5
j. ¿Podrían decirme si me pagarán algo? ¿De ser así, cuánto sería?	1	2	3	4	5
k. Me gustaría saber si las prácticas son remuneradas.	1	2	3	4	5
l. ¿Son remuneradas las prácticas? ¿De qué depende?	1	2	3	4	5
m. ¿Pagan ustedes a los becarios?	1	2	3	4	5
n. Había oído que en algunas empresas pagaban las prácticas ¿es así aquí?	1	2	3	4	5
o. [No dices nada y esperas a que te lo digan]	1	2	3	4	5
p.					

<b>10. Vas por primera vez al despacho de un profesor que parece un poco distante para consultarle unas dudas ¿Cómo lo abordarías?</b>					
i. Buenos días, profesor. Me gustaría hacerle algunas preguntas sobre la última clase.	1	2	3	4	5
j. Buenos días, profesor, disculpe que le haga unas preguntas sobre la última clase. La verdad es que estoy un poco perdido/a.	1	2	3	4	5
k. Hola profe, estoy perdido/a en su clase. No entiendo nada. Creo que debe explicarme más claramente algunos contenidos de la materia.	1	2	3	4	5
l. Buenos días profesor, he venido para pedirle que me explique la última clase, no entiendo nada.	1	2	3	4	5
m. Buenos días, profesor. Me preguntaba si podía resolverme algunas dudas que tengo de la última clase, estoy totalmente perdida/o.	1	2	3	4	5
n. Profesor, ¿podría aclararme algunas dudas que me han quedado sobre la última clase? Estoy confundida/o.	1	2	3	4	5
o. Profesor, me gustaría que me explicara la última clase. No entendí nada.	1	2	3	4	5
p.	1	2	3	4	5

<b>11. Se ha estropeado la lavadora en el piso donde vives. Llamas a tu casera (una mujer relativamente joven) para pedirle que la arregle. Es la segunda vez en una semana que la llamas por algo parecido. No te contesta y le dejas un mensaje en el contestador automático. Tú dices:</b>					
i. Buenos días, Ana. Disculpa que siempre te llame para pedirte cosas. Es que esta vez se dañó la lavadora. ¿Podrías llamar al técnico para que venga a repararla?	1	2	3	4	5
j. Hola, Ana. No funciona la lavadora. ¿Puedes avisar al técnico para que se pase a arreglarla?. Perdona las molestias y gracias.	1	2	3	4	5
k. Hola Ana, perdona la molestia. Quería decirte que se ha averiado la lavadora. Necesito que venga el técnico para que la revise. Tengo montones de ropa por lavar.	1	2	3	4	5
l. Hola, Ana. ¿Qué tal? Necesito que llames al técnico para que revise la lavadora. No funciona el centrifugado. La ropa sale sin estilando.	1	2	3	4	5
m. Hola, Ana. ¿cómo va todo? Espero que bien. Mira, se ha dañado la lavadora. ¿Podrías llamar al técnico y decirle que se pase por la casa para ver qué pasa? Te lo agradezco.	1	2	3	4	5

n. Hola, Ana. No sé qué les pasa a los aparatos en la casa. Esta vez es la lavadora. Por favor, llama al técnico y dile que pase a arreglarla.	1	2	3	4	5
o. Ana, ¿podrías decirle al técnico de lavadoras que se pase por el departamento? Ayer se estropeó la lavadora y tengo un montón de ropa sucia. ¡Gracias!	1	2	3	4	5
p.					

<b>12. Tu mejor amiga te ha regalado un perfume por tu cumpleaños. No es el que tú comprarías, pero no está mal del todo. Te encuentras con tu amiga unos días después y ella te pregunta si te ha gustado el perfume. Tú le dices:</b>					
i. Me encantó. Es uno de mis favoritos. Estaba por comprármelo.	1	2	3	4	5
j. En realidad, no es de mis favoritos, pero me ha gustado.	1	2	3	4	5
k. Es un poco dulce, me gustan los perfumes más cítricos, pero es agradable.	1	2	3	4	5
l. Espero que no te sientas ofendida, pero no me gusta mucho.	1	2	3	4	5
m. Me gustan los perfumes de esa marca, pero esa fragancia no es de mis favoritas.	1	2	3	4	5
n. No lo tomes a mal, pero la verdad es que no me ha gustado mucho. Es muy dulzón.	1	2	3	4	5
o. Sí, estaba bien.	1	2	3	4	5
p.					

<b>13. Eres profesora particular de un grupo de niños. Los niños son muy revoltosos y se te está acabando la paciencia, así que decides hablar con los padres para arreglar el problema. Después de la clase te acercas a uno de los padres y le dices:</b>					
i. Pedro, su hijo molesta todo el tiempo. No trabaja y distrae al resto, tiene muy mala actitud. Necesito que en casa le hablen y le hagan ver que tiene que cambiar.	1	2	3	4	5
j. Pedro, quisiera hablarle sobre el comportamiento de su hijo. El niño tiene muy mala actitud. Todo el tiempo está molestando a sus compañeros. Ni trabaja ni deja trabajar.	1	2	3	4	5
k. Pedro, he notado que su hijo está muy inquieto últimamente. No sé si ha estado expuesto a situaciones de estrés en casa. De ser así, creo que deberían hablar con él al respecto. Su comportamiento afecta todo el funcionamiento de la clase.	1	2	3	4	5
l. Pedro, me gustaría hablar con usted sobre el comportamiento de su niño. El niño ha estado muy inquieto en los últimos días. Creo que necesita reglas más estrictas en casa. De no haber un cambio de actitud, tendré que dejar de darle clases. No me da otra opción.	1	2	3	4	5
m. Pedro, quisiera hablarse de su hijo. Me gustaría saber si puede hablar con él sobre su comportamiento en clase. Está muy inquieto y distrae a sus compañeros.	1	2	3	4	5
n. Míre, tengo que comunicarle que esta es la última clase que le doy a su hijo. El chico tiene muy mala actitud, se pasa la clase fastidiando al resto. Ni trabaja ni deja trabajar.	1	2	3	4	5
o. Pedro, siento decirle que es la última clase que le doy a su hijo. No se puede trabajar con un niño así. Es muy indisciplinado/a.	1	2	3	4	5
p.					

<b>14. ¿Qué diría tu madre si estás con ella en la cocina y necesita ayuda para poner la mesa?:</b>					
i. Hija/o, pon la mesa. Ya casi está la comida.	1	2	3	4	5
j. Hijo/a, ¿me ayudarías a poner la mesa, por favor?	1	2	3	4	5
k. ¿Te importaría poner la mesa mientras acabo la comida?	1	2	3	4	5
l. ¿Podrías poner la mesa, por favor?	1	2	3	4	5
m. Hijo/a, ¿puedes poner la mesa?	1	2	3	4	5
n. Da poniendo la mesa, hijo/a. Sirvo en un momento.	1	2	3	4	5
o. Hija/o, ¿podrías poner la mesa?	1	2	3	4	5
p.					

<b>15. Quieres pedir dinero a tus padres para ir a un concierto con tus amigos. Están en la sobremesa tomando el café cuando se lo pides:</b>					
i.	Papá/mamá, hoy toca mi banda favorita, ¿podrías darme dinero para la entrada?	1	2	3	4 5
j.	Papá/mamá, dame dinero para ir a un concierto esta noche. Viene un Dj. muy bueno y no me lo quiero perder.	1	2	3	4 5
k.	Papá/mamá, esta noche toca mi banda favorita, ¿puedes darme para la entrada?	1	2	3	4 5
l.	Quiero ir a un concierto esta noche,. ¿Me dan dinero para la entrada?	1	2	3	4 5
m.	Necesito dinero para ir a un concierto que hay esta noche. Me lo descuentan de lo que me dan semanalmente.	1	2	3	4 5
n.	Papá/mamá, ¿podrías darme dinero para la entrada a un concierto que he esperado por meses?	1	2	3	4 5
o.	¿Me dan dinero para ir a un concierto?, porfa.	1	2	3	4 5
p.					

<b>16. Tienes una fiesta esta noche y no tienes mucho tiempo para buscar la ropa que llevarás. Tu madre está viendo su programa favorito de televisión y sabes que se enfada cuando le pides algo mientras ve la tele.</b>					
i.	Mamá, ¿me buscas la ropa que llevé a la fiesta de Rosa mientras me ducho?	1	2	3	4 5
j.	Mamá, búscame la ropa que llevé a la fiesta de Rosa. Que voy a llegar tarde,	1	2	3	4 5
k.	Mamá, ¿Podrías buscarme la ropa que llevé a la fiesta de Rosa?	1	2	3	4 5
l.	Mamá, ayúdame a buscar la ropa que llevé a la fiesta de Rosa.	1	2	3	4 5
m.	¡Mamá! ¿Puedes buscarme la ropa que llevé a la fiesta de Rosa?	1	2	3	4 5
n.	Mamá, dame buscando la ropa que llevé a la fiesta de Rosa.	1	2	3	4 5
o.	Mamá, ¿me ayudas a elegir algo para esta noche? No me da tiempo de hacerlo.	1	2	3	4 5
p.					

<b>17. Vas al banco a retirar dinero. Necesitas una parte del dinero en billetes y otra en monedas. Conoces al cajero porque siempre vas a esa oficina. Le dices:</b>					
i.	Me da 100 dólares en billetes de 20 y 20 en monedas de un dólar.	1	2	3	4 5
j.	¿Me puedes dar 100 dólares en billetes de 20 y 20 en monedas de un dólar?	1	2	3	4 5
k.	Deme 100 en billetes de 20 y 20 en monedas de un dólar, por favor.	1	2	3	4 5
l.	Necesito que me dé 100 en billetes de 20 y 20 en monedas de un dólar.	1	2	3	4 5
m.	¿Podría darme 100 en billetes de 20 y 20 en monedas de uno, por favor?	1	2	3	4 5
n.	¿Puede darme 100 dólares en billetes de 20 y 20 en monedas de un dólar?	1	2	3	4 5
o.	Si no le importa, ¿me da 100 en billetes de 20 y 20 en monedas de un dólar?	1	2	3	4 5
p.					

<b>18. Un/a amigo/a tuyo/a se ha comprado una computadora. Tú sabes que él/ella siempre se está quejando de que no tiene dinero, así que cuando te dice que se ha comprado una Mac, tú, sorprendida/o, le dices:</b>					
i.	Te podías haber comprado uno menos caro. Luego no te quejes de que no tienes dinero	1	2	3	4 5
j.	¿No había uno menos caro?!	1	2	3	4 5
k.	¡Chuta!, ¡pero si te has comprado el más caro del mercado!	1	2	3	4 5
l.	Y luego te quejas de que nunca tienes plata	1	2	3	4 5
m.	¿Cómo lo vas a pagar? No se suponía que no tenías dinero.	1	2	3	4 5
n.	¡No jodas! Y luego dices que no tienes dinero.	1	2	3	4 5
o.	Las hay con las mismas características a mitad de precio.	1	2	3	4 5
p.					

<b>19. Vas a una reunión de amigos y alguien a quien ves por primera vez te dice: “Qué chéveres tus zapatos, nunca he visto ese modelo aquí, ¿dónde los compraste”? Tú le dices:</b>						
i.	Muchas gracias. Pues sí, son chéveres. Me encantaron cuando los vi.	1	2	3	4	5
j.	No los has visto porque no creo que los vendan en Quito. Los compré en España.	1	2	3	4	5
k.	Gracias. Los compré en España.	1	2	3	4	5
l.	Gracias. Los hacen unos artesanos españoles. Los compré en Sevilla.	1	2	3	4	5
m.	Gracias. A mí también me encantan. Son españoles.	1	2	3	4	5
n.	Gracias. Y lo mejor es el precio. Fueron muy baratos.	1	2	3	4	5
o.	Gracias. ¿A qué son únicos, verdad? Los compré en España.	1	2	3	4	5
p.						

<b>20. Vas muy mal en una asignatura. Podrías suspenderla. La profesora te ha querido ayudar pero tú no has presentado unos trabajos que te pidió para aprobar. Quieres pedirle que te dé otra oportunidad. ¿Qué le dirías?:</b>						
i.	Profesora, tengo miedo se no aprobar su materia, ¿me podría dar algún trabajo para mejorar la nota?	1	2	3	4	5
j.	Disculpe, Ceci, ¿estoy todavía a tiempo de presentarle el trabajo que me pidió hace dos semanas?	1	2	3	4	5
k.	Buenos días, profe, quisiera pedirle que me diera otra oportunidad para presentarle los trabajos que me pidió hace unos días.	1	2	3	4	5
l.	Ceci, quiero pedirle disculpas por no haber hecho los trabajos que me pidió hace unas semanas. ¿Los puedo hacer ahora?	1	2	3	4	5
m.	Profesora Martínez, deme otra oportunidad para presentar los trabajos atrasados.	1	2	3	4	5
n.	Profesora, ¿puedo entregarle todavía los trabajos atrasados?	1	2	3	4	5
o.	Cecilia, ¿le importa si le entrego los trabajos ahora? Sé que es un poco tarde, pero se me ha venido el tiempo encima.	1	2	3	4	5
p.						

<b>21. Coges un taxi para ir a la Plaza Grande. Le dices al taxista:</b>						
i.	A la Plaza Grande, por favor.	1	2	3	4	5
j.	Me lleva a la Plaza Grande, por favor.	1	2	3	4	5
k.	Me podría llevar a la Plaza Grande, por favor.	1	2	3	4	5
l.	A la Plaza Grande.	1	2	3	4	5
m.	Buenos días, a la Plaza Grande.	1	2	3	4	5
n.	Sería tan amable de llevarme a la Plaza Grande.	1	2	3	4	5
o.	Lléveme a la Plaza Grande, por favor.	1	2	3	4	5
p.						

<b>22. Estás en una biblioteca pública buscando un libro del que conoces el título, el autor y el lugar donde debería estar. Ya lo has pedido prestado otras veces. Sin embargo, no está en su sitio. Buscas en un ordenador, te das cuenta de que está disponible. Te acercas al mostrador y le preguntas al bibliotecario, de unos 40 años, si sabe dónde está el libro:</b>						
i.	Mire, estoy buscando este libro y no está en su sitio, tampoco está prestado porque revisé en la computadora. ¿Tiene idea de dónde puede estar?	1	2	3	4	5
j.	Hola, no está en su sitio este libro con el que trabajo todos los días. Tampoco está prestado. Lo he visto en la computadora. ¿Qué podría haber pasado?	1	2	3	4	5
k.	¿Me puede decir dónde podría encontrar este libro? No está en su sitio.	1	2	3	4	5
l.	Disculpa, ¿dónde crees que podría estar este libro? Lo he estado buscando y no está donde se supone que debería estar.	1	2	3	4	5

m. ¿Sabes dónde podría estar este libro? Llevo un buen rato buscándolo y no lo encuentro.	1	2	3	4	5
n. Necesito este libro para trabajar. No lo encuentro por ningún lado. ¿me podría ayudar a encontrarlo?	1	2	3	4	5
o. ¿Podría decirme dónde puedo encontrar este libro? No está en su sitio.	1	2	3	4	5
p.					

<b>23. Estás en casa de una amiga arreglándote para una fiesta a la que irán juntas. Cuando ella está lista, te pregunta qué tal le queda el vestido. En realidad, no le queda muy bien. Tú sabes que ella tiene unos vestidos que le irían mejor. ¿Qué le dirías?</b>					
i. Te ves estupenda, pero yo me pondría el vestido azul que te pusiste para mi cumpleaños. Casi nadie te lo ha visto.	1	2	3	4	5
j. Realmente, no me gusta cómo te queda. Veamos qué más tienes en el closet.	1	2	3	4	5
k. No te queda mal. Pero creo que estarías mejor con algo más juvenil. Ese color te hace parecer mayor.	1	2	3	4	5
l. No me gusta mucho, ¿por qué no te pruebas otro?	1	2	3	4	5
m. Me da cosas decírtelo, pero no es el mejor vestido que tienes. Tienes otros que te quedan mucho mejor que éste.	1	2	3	4	5
n. El vestido es precioso, pero ese color no te va muy bien. Te ves pálida.	1	2	3	4	5
o. No me parece muy apropiado para la ocasión. Mira otro menos formal.	1	2	3	4	5
p.					

<b>24. Estás en una tienda de ropa deportiva. Buscas unas zapatillas para ciclismo. Le pides al dependiente, que es de tu edad, que te ayude a encontrarlas:</b>					
i. Hola, estoy buscando unos zapatos de ciclismo italianos: No recuerdo la marca. Quizá sepas cuáles son.	1	2	3	4	5
j. ¿Sabes si en el almacén tienen unos zapatos de ciclismo italianos?	1	2	3	4	5
k. ¿Podrías decirme si tienen unos zapatos de ciclismo italianos?	1	2	3	4	5
l. Hola, buscaba unos zapatos de ciclismo italianos, ¿tienes alguna?	1	2	3	4	5
m. ¿Puedes ver si tienen zapatos de ciclismo italianos?	1	2	3	4	5
n. ¿Me puedes echar una mano? Estoy buscando unos zapatos de ciclismo italianos.	1	2	3	4	5
o. ¿Podría decirme si tienen zapatos de ciclismo italianos?	1	2	3	4	5
p.					

<b>25. Vas a una copiadora. Hay una cola de 5 personas y la persona encargada se demora mucho en atender a los clientes. Has esperado 20 minutos hasta ser atendido/a. Tienes que fotocopiar muchos documentos y te has liado con el orden de los mismos. Te estás poniendo nerviosa/o. El hombre de la copiadora te mira impaciente. Hay otras personas esperando en la cola. Le dices:</b>					
i. ¿Me das unos segundos para organizar estos papeles? Se me han desordenado.	1	2	3	4	5
j. ¿Podrías darme unos segundos para organizar estos papeles? Se me han desordenado.	1	2	3	4	5
k. ¿Te molesta que me tome unos segundos para organizar estos papeles? Se me han desordenado.	1	2	3	4	5
l. Perdona que me tome unos segundos para organizar estos papeles. Se me han desordenado.	1	2	3	4	5
m. Disculpe, ¿me da un segundo para ordenar estos papeles? Se me han desordenado todos.	1	2	3	4	5
n. Necesito ordenar estos papeles. Discúlpame si me tomo unos minutos.	1	2	3	4	5
o. [Pierdes el turno y esperas veinte minutos más hasta ordenar los papeles].	1	2	3	4	5
p.					

<b>26. Vas a la oficina de correos a retirar un paquete que te ha llegado de otra ciudad, es casi la hora de cerrar, y la persona que atiende te dice que regreses al día siguiente. Tú tendrás que acompañar a tu mamá/papá al médico por la mañana; por la tarde, tienes clases. Le dices:</b>						
i.	Disculpe, mañana no puedo venir, tengo muchas cosas que hacer. Le pido que me atienda ahora.	1	2	3	4	5
j.	¿Podría atenderme ahora? Es que mañana no podré venir.	1	2	3	4	5
k.	Son sólo unos minutos, por favor. Mañana no tendré tiempo de venir.	1	2	3	4	5
l.	Entiendo que usted esté cansado/a, pero no le tomará mucho tiempo, por favor.	1	2	3	4	5
m.	No le tomará mucho tiempo entregarme el paquete, serán sólo diez minutitos. Por favor.	1	2	3	4	5
n.	Necesito hacer el trámite ahora. Es que mañana no tendré tiempo de venir.	1	2	3	4	5
o.	[No insistes y te vas enojado/a]	1	2	3	4	5
p.						

<b>27. Vas a Las Fragancias buscando el último perfume de Dolce &amp; Gabana “Blue”. La encargada de la sección te ofrece ayuda: “¿Puedo ayudarle en algo?” Tú aceptas la ayuda:</b>						
i.	Sí, gracias. Estoy buscando el último perfume de Dolce & Gabana.	1	2	3	4	5
j.	Sí. ¿Tienes el último perfume de Dolce & Gabana, “Blue”?	1	2	3	4	5
k.	Sí. Quiero el último perfume de Dolce & Gabana, “Blue”.	1	2	3	4	5
l.	Sí. Gracias. ¿Podrías darme el último perfume de Dolce & Gabana	1	2	3	4	5
m.	Sí. ¿Me indicas dónde puedo encontrar el último perfume de Dolce & Gabana?	1	2	3	4	5
n.	Sí. ¿Me das el último perfume de Dolce & Gabana?	1	2	3	4	5
o.	Sí, gracias. Busco el último perfume de Dolce & Gabana, ¿me puede decir dónde está?	1	2	3	4	5
p.						

<b>28. Tu hermano/a debe sacar al perro todos los días por la mañana. Tú lo sacas siempre por la tarde. Un día llegas y es obvio que no lo ha sacado porque el perro se ha orinado en la sala. Tú le dices:</b>						
i.	Parece que te has olvidado de sacar el perro.	1	2	3	4	5
j.	¿Por qué no has sacado el perro?	1	2	3	4	5
k.	Eres un/a desconsiderado/a, nunca haces lo que te toca.	1	2	3	4	5
l.	¡Qué desgracia! ¡El perro se ha orinado en la sala!	1	2	3	4	5
m.	¿No te tocaba sacar al perro?	1	2	3	4	5
n.	¿Qué te parece si yo saco el perro por las mañanas y tú por las tardes?	1	2	3	4	5
o.	Si el perro se orina dentro de la casa, ha de ser porque solo no puede salir.	1	2	3	4	5
p.						

<b>29. Estás en una cafetería y quieres tomar un café con leche, cargado y endulzado con sacarina. Se lo pides al camarero, un hombre relativamente joven:</b>						
i.	Hola, póngame un café con leche, bien cargado y con endulzante.	1	2	3	4	5
j.	Hola. Un café con leche, bien cargado y con endulzante, por favor.	1	2	3	4	5
k.	¿Me pones un café con leche, bien cargado y con endulzante?	1	2	3	4	5
l.	¿Podría ponerme un café con leche, cargado y con endulzante?	1	2	3	4	5
m.	Un café con leche, bien cargado y con endulzante, por favor.	1	2	3	4	5
n.	Deme un café con leche, cargado y con endulzante.	1	2	3	4	5
o.	Buenas. ¿Me pones uno con leche, bien cargado y con endulzante, por favor?	1	2	3	4	5
p.						

<b>30. Estás en casa de unos amigos de tu novio. Necesitas revisar tu correo electrónico. No tienes tu móvil contigo, así que le pides su portátil a uno de ellos.</b>						
i.	Oye, Pedro, ¿podría usar tu compu por unos minutos?, necesito revisar mi correo electrónico.	1	2	3	4	5
j.	Pedro, ¿puedo usar tu compu por unos minutos? Necesito revisar mi correo electrónico.	1	2	3	4	5
k.	Pedro, ¿me prestas unos minutos tu compu? Es para revisar mi correo, sólo un minuto.	1	2	3	4	5
l.	Pedro, ¿me dejarías mirar mi correo un segundito? Es que he dejado el celu en la casa y necesito revisarlo.	1	2	3	4	5
m.	Pedro, ¿me dejas tu compu un momento?, reviso mi correo y te la devuelvo en seguida.	1	2	3	4	5
n.	Pedro, ¿me permites usar tu compu para revisar mi correo?	1	2	3	4	5
o.	Pedro, ¿puedo utilizar tu compu un momento? Enseguida te la devuelvo.	1	2	3	4	5
h.						

<b>31. Estás en un almacén de aparatos electrónicos. Hay mucha gente porque están en rebajas. Hay una pareja joven obstruyendo el paso, con su coche de compras, discutiendo sobre qué televisión comprar. Quieres pasar, así que les dices:</b>						
i.	Perdón, ¿me dejan pasar?	1	2	3	4	5
j.	Disculpen, ¿me dejan pasar?	1	2	3	4	5
k.	¿Me permiten pasar?, por favor.	1	2	3	4	5
l.	¿Podrían moverse?, están obstruyendo el paso.	1	2	3	4	5
m.	¿Les molestaría hacerse a un lado, por favor?	1	2	3	4	5
n.	¿Me dejan pasar?	1	2	3	4	5
o.	[No dices nada y esperas un rato a ver si ellos se percatan de que quieres pasar].	1	2	3	4	5
p.						

<b>32. Entrás en un ascensor tan lleno que no alcanzas a pulsar el botón sin rozar la nariz o la cara de alguien. Sin embargo, nadie te pregunta a qué piso vas. Tu:</b>						
i.	Extiendes el brazo cerca de la cara de una persona y presionas el botón.	1	2	3	4	5
j.	¿Podrías presionar el seis, por favor?	1	2	3	4	5
k.	Perdona, ¿puedes aplastar el seis? Gracias.	1	2	3	4	5
l.	Aplasta el sexto, por favor. (dirigiéndote al que está más cerca de los botones)	1	2	3	4	5
m.	Tú, que estás más cerca, ¿podrías marcar el sexto, por favor?	1	2	3	4	5
n.	¿Alguien podría aplastar el sexto, por favor?	1	2	3	4	5
o.	[No dices nada, te vas hasta el último piso (10) y bajas al tuyo]	1	2	3	4	5
p.						

<b>33. Estás con un amigo de vacaciones y queréis haceros una foto juntos enfrente de un monumento. Le pides a un desconocido, unos diez años mayor que tú, que pasa por el lugar que les tome una foto:</b>						
i.	Disculpe, ¿nos puede tomar una foto?	1	2	3	4	5
j.	Perdona, ¿puedes tomarnos una foto?	1	2	3	4	5
k.	¿Podría tomarnos una foto, por favor?	1	2	3	4	5
l.	¿Nos tomas una foto, por favor?	1	2	3	4	5
m.	Perdona, ¿nos podrías tomar una foto?	1	2	3	4	5
n.	tómenos una foto, por favor.	1	2	3	4	5
o.	Perdone, ¿podría tomarnos una foto?	1	2	3	4	5
p.						

<b>34. Estás visitando Guayaquil y quieres ir al Barrio Las Peñas. No tienes un mapa y tienes que preguntarle a una persona que pasa por allí. Eliges a una persona de tu edad para preguntarle:</b>					
i.	Hola, ¿me puedes decir cómo llego al Barrio Las Peñas?	1	2	3	4 5
j.	Disculpa, ¿El Barrio Las Peñas?	1	2	3	4 5
k.	Hola, ¿Sabes dónde queda el Barrio Las Peñas?	1	2	3	4 5
l.	Hola, no conozco la ciudad y no sé cómo llegar al Barrio Las Peñas.	1	2	3	4 5
m.	Perdona, ¿el Barrio Las Peñas?	1	2	3	4 5
n.	Disculpe, ¿podría decirme cómo llegar al Barrio Las Peñas?	1	2	3	4 5
o.	Perdona, ¿me puedes decir cómo puedo llegar al Barrio Las Peñas?	1	2	3	4 5
p.					

<b>35. Estás acatarrada/o y no sabes qué tomarte para el malestar. No tienes mucho dinero, pero no podrás dormir si no te tomas algo. Vas a la farmacia de siempre y le preguntas al farmacéutico:</b>					
i.	Hola, ¿me podría recomendar algo para la gripe?, algo barato, por favor, es que no pude sacar dinero del cajero porque está fuera de servicio.	1	2	3	4 5
j.	Buenas noches, me da algo para la gripe, que no cueste mucho, por favor, el cajero está averiado y no pude sacar dinero.	1	2	3	4 5
k.	Buenas noches, me recomienda algo para la gripe, que no cueste mucho, por favor.	1	2	3	4 5
l.	Buenas noches, busco algo para la gripe. ¿Podría pagárselo mañana? Es que el cajero está dañado y no pude retirar dinero.	1	2	3	4 5
m.	Podría sugerirme algo para la gripe que no sea muy caro, por favor.	1	2	3	4 5
n.	Disculpe, deme lo más eficaz que tenga para la gripe, y que no cueste mucho, por favor. Es que el cajero está dañado y no pude sacar dinero.	1	2	3	4 5
o.	Me da algo para la gripe, que no sea muy caro, por favor.	1	2	3	4 5
p.					

<b>36. Has faltado a clases tres días porque estabas enfermo/a. Necesitas ponerte al día porque en una semana tendrás exámenes. Tus mejores amigos no tienen todos los apuntes, así que tienes que pedirselos a alguien que no conoces muy bien y que tiene fama de que no le gusta mucho prestarlos. Tú le dices:</b>					
i.	Hola, ¿podrías prestarme tus apuntes de las últimas clases? Es que estuve enfermo/a y no vine a clases la semana pasada.	1	2	3	4 5
j.	Hola, quisiera que me prestaras tus apuntes de la semana pasada. Estuve enfermo/a y no vine a clases. Y como sabes, tenemos exámenes en pocos días.	1	2	3	4 5
k.	Hola, necesito que me prestes tus apuntes de la semana pasada. Falté a clases porque estaba con sinusitis.	1	2	3	4 5
l.	Hola, me preguntaba si podría fotocopiar tus apuntes de las últimas clases. La semana pasada no pude venir a clases porque estuve enfermo/a.	1	2	3	4 5
m.	Hola, quiero pedirte un favor. ¿Puedes prestarme tus apuntes de las últimas clases? Es que no pude venir a clases la semana pasada. Estuve enfermo/a.	1	2	3	4 5
n.	Hola, ¿crees que me puedas prestar tus apuntes de las últimas clases? Falté la semana pasada porque estuve con sinusitis.	1	2	3	4 5
o.	Hola, préstame tus apuntes de la semana pasada para fotocopiarlos. Sé que no te gusta prestárselos a nadie, pero te los entregaré enseguida. Descuida.	1	2	3	4 5
p.					

## PARTE 2

En esta parte le presentamos algunas situaciones en las que deberá responder con SÍ o NO. Seleccione una opción o comente sus experiencias brevemente. Si no sabe qué contestar en alguna de ellas, déjela simplemente en blanco. La finalidad de la investigación es hacer comparaciones culturales, de ninguna manera se trata de descalificar ciertos comportamientos o actitudes. Ninguna respuesta es “mejor” o “políticamente correcta”.

16. Cuando estás en una reunión de amigos y todos están sentados muy cerca uno del otro, ¿te molesta esta proximidad? SÍ      NO

Si la respuesta es SÍ, ¿Qué haces? (indica todas las que se aplican al caso)

- a. Te distancias aunque el espacio es muy reducido
- b. Te levantas y permaneces de pie aunque te sientas cansada/o
- c. No haces nada aunque te sientas muy incómoda/o
- d. Te molesta tanto que te pones histérico/a y te marchas del lugar

- En el último caso (opción d), ¿pedirías disculpas por el mal momento? SÍ      NO  
Si la respuesta es SÍ, ¿Qué dirías?
- 
- 

17. Qué haces cuando alguien (profesor o compañeros de clase) te felicita por haber hecho una buena presentación, de un proyecto, por ejemplo.

- e. Das las gracias.
- f. Atenuas el cumplido diciendo que no es para tanto.
- g. Das detalles de cómo has hecho la presentación.
- h. Presumes de que todo lo que haces, lo haces bien.

18. Cuando estás hablando con alguien de tu misma nacionalidad y la persona se te acerca mucho, ¿en qué punto empiezas a sentirte incómodo/a con su cercanía?

- a. Aproximadamente a unos 30 cm.
- b. Aproximadamente a unos 90 cm.
- c. Cuando puedes sentir su respiración.
- d. No te molesta nunca.

19. Cuando estás hablando con alguien de una nacionalidad diferente que conoces y te cae bien, ¿en qué punto llegas a estar incómodo con su presencia física? (Si no se aplica a tu experiencia, déjalo en blanco)

- a. Aproximadamente a unos 30 cm.
- b. Aproximadamente a unos 90 cm.
- c. Cuando puedes sentir su respiración.
- d. No te molesta nunca.

20. Cuando estás caminando solo por una acera estrecha y te encuentras con alguien yendo en dirección contraria, tú:
- Te bajas de la acera y lo/a dejas pasar.
  - Sigues tu camino aunque a lo mejor lo rozas cuando pasas a su lado.
  - Giras a un lado para evitar el roce físico cuando pasan de lado.
  - Paras y lo dejas pasar.
21. ¿Te molesta cuando estás sentada/o en un autobús y la persona que va sentada al lado tuyo te roza el brazo sin querer? SÍ      NO  
Si la respuesta es sí, ¿qué haces?
- Te separas.
  - Le pides que se cambie de asiento.
  - Ves que hay un asiento vacío y te cambias.
  - Le dices a él/ella que hay un asiento vacío atrás, que se cambie.
22. ¿Te molesta cuando estás en un bar y la gente está amontonada y te roza? SÍ      NO  
Si la respuesta es sí, ¿qué haces?
- Sales de la aglomeración y esperas a que se afloje un poco.
  - Buscas un lugar menos apretado y les dices a tus amigos que se muevan hacia un lado.
  - Si te sientes muy incómoda, te vas del lugar.
  - No haces nada y te aguantas la incomodidad.
23. ¿Qué haces cuando estás en un almacén mirando la ropa de una vitrina y alguien se mete en el medio para coger una prenda que tú estás revisando?
- Te alejas.
  - Le preguntas qué hace y le muestras tu molestia.
  - No dices nada aunque te moleste.
  - No te molesta.
24. Es tu primer día en el gimnasio y no conoces a nadie. El instructor te pide que trabajes con un/a compañera/o. En el ejercicio les toca ponerse de espaldas, uno/a contra otro/a y agarrarse de las manos. La situación te hace sentir incómodo/a. ¿Qué haces?
- Le dices a la otra persona que prefieres que no se agarren de las manos
  - Le dices al instructor que prefieres no hacer ese ejercicio.
  - Lo haces aunque te sientes sumamente incómoda/o.
  - Te vas al baño y regresas cuando han terminado de hacer el ejercicio.
25. Estás en el probador de una tienda de ropa probándote unos pantalones. Te miras en el espejo y otra persona que está ahí te dice que te quedan muy bien. ¿Qué haces?
- Sonríes y dices “gracias”.
  - No dices nada, sólo sonríes forzosamente.
  - Ignoras el cumplido (no dices nada).
  - Dices “gracias” y, además, dices que a ti también te gusta como te quedan.
  - Dices “gracias”, pero dices que no crees que te queden muy bien.

26. ¿Te ha ocurrido que, en reuniones de amigos, nadie respeta los turnos de palabra, que todos hablen al mismo tiempo? SÍ      NO

De ser sí la respuesta, ¿qué haces?

- a. Sigues la tónica de la conversación, hablas y hablas, no te importa.
  - b. Les dices que respeten los turnos de palabra, que así no se puede hablar.
  - c. Te quedas callada para ver si ellos se dan cuenta de que así no se puede “conversar”
  - d. Gritas: ¡cállense!
27. Estás en una clase y nadie presta atención a lo que dice el profesor. Todos están conversando con el compañero de al lado. Te interesa mucho el tema que el profesor está explicando, pero el murmullo de los demás no te permite escuchar. ¿Qué haces?

- a. Les dices a tus compañeros que se callen.
- b. Le pides al profesor que hable más alto.
- c. No dices nada y te quedas sin entender lo que está diciendo el profesor.
- d. Sales de la clase para mostrar tu enojo a tus compañeros.

28. Te molesta si alguien que no conoces muy bien te da órdenes directas como “haz esto”, “abre la puerta”, “pásame los cubiertos”, “préstame tu móvil”, “cállate”. SÍ      NO

De ser sí tu respuesta, ¿cómo reaccionas?

- a. Le dices que diga “por favor”.
  - b. Le repites el mandato usando “¿podrías...?”
  - c. No haces lo que te está pidiendo.
  - d. Haces lo que te está pidiendo aunque no te gusta.
29. Tu compañero/a de piso te pide que apagues la calefacción durante la mañana y que sólo la enciendas por la tarde y noche. El piso es bastante frío y tú piensas que podrías pagar un poco más pero que necesitas mantenerla encendida a estas horas. Tú le dices:

- a. Mira, yo soy muy friolento, necesito mantener la calefacción de mi habitación encendida todo el día. No tengo ningún problema en pagar un poco más.
- b. Perdona, pero es que me muero de frío. Hago mis tareas por la mañana y no puedo concentrarme por el maldito frío. Voy a abonar el exceso de la planilla, pero no la voy a apagar.
- c. No me pidas que la apague. Voy a abonar el exceso de la planilla. No creo que sea mucho.
- d. No la puedo apagar, mi habitación es muy fría. Abonaré el 60% de la planilla y asunto arreglado.

30. Si estás haciendo un trabajo en clase y el profesor/la profesora se acerca a ti para ver cómo trabajas, ¿te incomoda si él/ella se inclina sobre tu espalda y casi roza tus hombros para poder ver mejor? SÍ      NO

¿Preferirías que él/ella se situara en frente del pupitre y te mirara directamente? SÍ      NO  
De ser sí tu respuesta, explica por qué.

---

---



35. ¿Qué haces cuando estás sola/o, en una mesa para cuatro, en el comedor universitario, (el comedor está lleno) y alguien te pregunta si se puede sentar a la mesa contigo?

- a. Dices que sí, pero no empiezas una conversación.
- b. Dices que no tajantemente.
- c. Le dices que se siente, que estás por irte, aunque no sea verdad.
- d. Le dices que sí y te pones a conversar como si lo/a conocieras.

¿Qué haces si la persona es extranjera: reaccionas igual o de manera diferente?

---

---

# ENCUESTA PARA MEMORIA DOCTORAL UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

\*Obligatorio

## PREGUNTAS

Has quedado con un grupo de amigos para ir a ver una película. Todavía no han decidido qué verán. Alguien pregunta: “¿Qué vamos a ver?” Tú quieres ver una película en particular, así que dices: \*

- Nunca
- Rara Vez
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

¿Qué tal si vemos Trainspotting?

Vamos a ver Trainspotting.

¿Qué tal si vemos Trainspotting?

Vamos a ver Trainspotting.

Estás con unos amigos reunidos en la casa de uno de ellos y uno menciona que está leyendo un libro que tienes en mente leer pero no has tenido dinero para comprar. Quieres pedírselo prestado pero dudas un poco porque no lo conoces de mucho tiempo. \*

- Nunca
- Rara Vez
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

Desde hace algún tiempo he querido leer ese libro, pero no he tenido dinero para comprarlo.

¿Podrías prestármelo cuando lo acabes de leer?

Desde hace algún tiempo he querido leer ese libro, pero no he tenido dinero para comprarlo.

¿Podrías prestármelo cuando lo acabes de leer?

Estás en una cafetería y quieres tomar un café con leche, no muy cargado y con endulzante de dieta. Se lo pides al camarero: \*

- Nunca
- Rara Vez
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

Hola, deme un café con leche, bien cargado y con endulzante, por favor.

¿Podría darme un café con leche, bien cargado y con endulzante?, por favor.

Hola, deme un café con leche, bien cargado y con endulzante, por favor.

¿Podría darme un café con leche, bien cargado y con endulzante?, por favor.

Una ex compañera de la escuela, a quien no has visto desde que terminaron la primaria, te encuentra en Facebook. Esta chica vive en otro país y te dice que vendrá a Ecuador y que quisiera quedarse en tu casa porque su familia ya no vive aquí. Tú tienes exámenes. ¿Qué le dirías? \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

¿Podrías venir en otra fecha? Ahora no podría atenderte porque estoy en exámenes.

¿Qué tal si vienes en otra fecha? Es que tengo exámenes.

¿Tienes otro lugar en el que puedas quedarte?

¿Podrías venir en otra fecha? Ahora no podría atenderte porque estoy en exámenes.

¿Qué tal si vienes en otra fecha? Es que tengo exámenes.

¿Tienes otro lugar en el que puedas quedarte?

Estás en casa de unos amigos de tus padres. Te ofrecen café. Tú no bebes café y quisieras pedirles una taza de té. Tú les dices: \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

¿Tienen té? Es que no bebo café.

Si no les importa, ¿podría tomarme un té?

No dices nada y te sacrificas tomando el café.

¿Tienen té? Es que no bebo café.

Si no les importa, ¿podría tomarme un té?

No dices nada y te sacrificas tomando el café.

Vas a una entrevista para hacer prácticas como parte de un programa/convenio entre tu universidad y una conocida empresa de tu ciudad. Durante la entrevista, ¿cómo preguntarías si vas a recibir algún tipo de remuneración? \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

¿Podrían decirme si me pagarán algo?, de ser así, ¿Cuánto sería?

He escuchado que en algunas empresas pagan a los becarios, ¿es así aquí?

¿Podrían decirme si me pagarán algo?, de ser así, ¿Cuánto sería?

He escuchado que en algunas empresas pagan a los becarios, ¿es así aquí?

Quieres pedir dinero a tus padres para ir a un concierto con tus amigos. Están en la sobremesa comiendo un postre cuando se lo pides: \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

Mamá, dame dinero para ir a un concierto esta noche. Viene un Dj muy bueno y no me lo quiero perder.  
Necesito dinero para ir a un concierto que hay esta noche. Me lo descuentas de mi mesada.  
Mamá, dame dinero para ir a un concierto esta noche. Viene un Dj muy bueno y no me lo quiero perder.  
Necesito dinero para ir a un concierto que hay esta noche. Me lo descuentas de mi mesada.

Se ha estropeado la lavadora en el departamento donde vives, llamas a la dueña de casa (una mujer relativamente joven) para pedirle que la arregle. Es la segunda vez en una semana que la llamas por algo parecido. No te contesta y le dejas un mensaje en el contestador automático. Tú dices: \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

Hola Ana. No sé qué les pasa a los aparatos en la casa. Esta vez es la lavadora. Por favor, llama al técnico y dile que pase a repararla.

Hola Ana, ¿qué tal?, necesito que llames al técnico para que revise la lavadora. No está funcionando la centrifuga. La ropa sale sin escurrir.

Vas a Las Fragancias buscando el último perfume de Carolina Herrera. La encargada de la sección de perfumería te ofrece ayuda:

“¿Puedo ayudarle en algo?” Tú aceptas la ayuda: \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

Sí, gracias. Estoy buscando el último perfume de Carolina Herrera

Sí. Quiero el último perfume de Carolina Herrera.

Tu hermano/a debe sacar al perro todos los días por la mañana. Tú lo sacas siempre por la tarde. Un día llegas y es obvio que él no lo ha sacado porque el perro se ha orinado en la sala. Tú le dices: \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

Parece que se te olvidó sacar al perro

Eres un desconsiderado, nunca haces lo que te toca.

¿No te tocaba sacar el perro?

Parece que se te olvidó sacar al perro

Eres un desconsiderado, nunca haces lo que te toca.

¿No te tocaba sacar el perro?

Eres profesora particular de un grupo de niños, que van a la escuela juntos y son muy amigos. Los niños son muy revoltosos y se te ha empezado a colmar la paciencia. Has decidido hablar con sus padres

para que ellos hablen con los niños y se produzca un cambio en su comportamiento. Después de la clase te acercas a uno de los padres y le dices: \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

Pedro/Elena, su hijo/a molesta todo el tiempo. No trabaja y distrae al resto, tiene muy mala actitud. Pedro/Elena, me gustaría hablar con usted sobre el comportamiento su hijo/a. El/la niño/a ha estado muy inquieto/a en los últimos días. Creo que necesita reglas más estrictas en casa. De no haber un cambio de actitud, tendré que dejar de darle clases. No me queda otra opción.

Pedro, siento decirle que es la última clase que le doy a su hijo/a. No se puede trabajar con un niño/a así. Es muy indisciplinado/a.

Pedro/Elena, su hijo/a molesta todo el tiempo. No trabaja y distrae al resto, tiene muy mala actitud.

Pedro/Elena, me gustaría hablar con usted sobre el comportamiento su hijo/a. El/la niño/a ha estado muy inquieto/a en los últimos días. Creo que necesita reglas más estrictas en casa. De no haber un cambio de actitud, tendré que dejar de darle clases. No me queda otra opción.

Pedro, siento decirle que es la última clase que le doy a su hijo/a. No se puede trabajar con un niño/a así. Es muy indisciplinado/a.

Estás paseando con tu perro, tú siempre lo llevas con correa a pesar de que es de raza muy pequeña. De pronto, aparece un perro de raza muy grande que está con alguien que parece su dueño. El perro no lleva correa. Desde cierta distancia. Le dices: \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

¡Señor! ¿es suyo ese perro? Debería ponerle una correa. Podría atacar a otros perros o a alguien.

Señor, coja a su perro, que va a morder al mío.

Señor, ¿no le pone la correa a su perro?

¡Señor! ¿es suyo ese perro? Debería ponerle una correa. Podría atacar a otros perros o a alguien.

Señor, coja a su perro, que va a morder al mío.

Señor, ¿no le pone la correa a su perro?

Estás en el vestidor de una tienda de ropa probándote unos pantalones. Te miras en el espejo y otra persona que está ahí te dice que te quedan muy bien. ¿Qué haces? \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

Sonríes y dices “gracias”.

No dices nada, solo sonríes forzosamente.

Dices “gracias” y, además, dices que a ti también te gusta como te quedan.

Dices “gracias” y dices que no crees que te queden muy bien.

Sonríes y dices “gracias”.

No dices nada, solo sonríes forzosamente.

Dices “gracias” y, además, dices que a ti también te gusta como te quedan.

Dices “gracias” y dices que no crees que te queden muy bien.

Vas a una reunión de amigos y alguien a quien ves por primera vez te dice: ¡Qué bacanes tus zapatos!, nunca he visto ese modelo aquí, ¿dónde los compraste? Tú le dices: \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

Gracias, los hacen unos indígenas peruanos. Los compré en Perú.  
Gracias, y lo mejor es el precio. Fueron muy baratos.  
Muchas gracias. Pues sí, son chéveres. Me encantaron cuando los vi.  
Gracias, los hacen unos indígenas peruanos. Los compré en Perú.  
Gracias, y lo mejor es el precio. Fueron muy baratos.  
Muchas gracias. Pues sí, son chéveres. Me encantaron cuando los vi.

¿Qué haces cuando alguien (profesor o compañeros de clase) te halaga por haber hecho una buena presentación, de un proyecto, por ejemplo? \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

Das las gracias.  
Das detalles de cómo has hecho la presentación.  
Atenúas el cumplido diciendo que no es para tanto.  
Presumes de que todo lo que haces lo haces bien.  
Das las gracias.  
Das detalles de cómo has hecho la presentación.  
Atenúas el cumplido diciendo que no es para tanto.  
Presumes de que todo lo que haces lo haces bien.

Te has olvidado de llamar a tu mejor amiga/o que cumplió años hace unos días. Se encuentran en la universidad y le dices \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

Siento mucho no haberte llamado por tu cumpleaños. He tenido muchos problemas.  
No creas que me olvidé de tu cumpleaños. No te llamé porque estuve sin teléfono y sin internet todos estos días.  
Sabes que por nada del mundo me olvidaría de tu cumpleaños. No te llamé porque no había señal en el sitio donde estaba.  
Lo siento, se me olvidó por completo tu cumpleaños.

En el supermercado, alguien te reclama que has cogido su coche de compra. Al parecer confundiste los coches. \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

Perdón, lo siento. No me di cuenta.  
¡Cuánto lo siento!, disculpe, estaba distraída/o.

Mil disculpas, no sé qué pudo haber pasado.  
¡Qué despistada/o estoy!

Has empezado a trabajar en una empresa hace muy poco tiempo. Un compañero invita a todos los de la oficina, unos 6, a cenar en su casa por su cumpleaños. Tú eres vegetariana/o, nadie lo sabe; la mesa está llena de platos que no puedes comer. Tus amigos te dicen que comas. ¿Qué dices para no parecer “pesada/o”? \*

- Nunca
- Rara Vez
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

Disculpen que no coma, no me siento muy bien.  
Soy vegetariano/a, no puedo comer nada de lo que hay en la mesa.  
Lo siento, tengo que salir, recordé que mañana temprano tengo unos exámenes médicos.  
Carlos, te agradezco mucho la invitación, pero no me puedo quedar, mi mamá está sola y un poco enferma.

Cuando estás en una reunión de amigos y todos están sentados muy cerca uno del otro, si te molesta, ¿Qué haces? \*

- Nunca
- Rara Vez
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

Te distancias aunque el espacio es muy reducido.  
No haces nada aunque te sientas muy incómoda.

Cuando estás hablando con alguien que conoces bien y la persona se te acerca mucho, ¿en qué punto empiezas a sentirte incómodo/a con su cercanía? \*

- Nunca
- Rara Vez
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

Cuando puedes sentir su respiración  
No te molesta nunca.

Cuando estás hablando con alguien que no conoces bien y la persona se te acerca mucho, ¿en qué punto empiezas a sentirte incómodo/a con su cercanía? \*

- Nunca
- Rara Vez
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

Cuando puedes sentir su respiración  
No te molesta nunca.

Cuando estás caminando solo por una acera estrecha y te encuentras con alguien yendo en dirección contraria, tú: \*

- Nunca
- Rara Vez
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

Giras a un lado para evitar el roce físico cuando pasas de lado.  
Sigues tu camino aunque a lo mejor lo/la rozas cuando pasas a su lado.

¿Te molesta cuando estás en un bar/una discoteca y la gente está amontonada y te roza? ¿Qué haces? \*

- Nunca
- Rara Vez
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

Sales de la aglomeración y esperas a que se afloje un poco.  
No haces nada y te aguantas la incomodidad.

¿Te ha ocurrido que, en reuniones de amigos, nadie respete los turnos de palabra, que todos hablen al mismo tiempo? ¿Qué haces? \*

- Nunca
- Rara Vez
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

Les dices que respeten los turnos de palabras, que así no se puede hablar.  
Te quedas callada/o para ver si ellos se dan cuenta de que así no se puede. “conversar”.

Estás en una clase y nadie presta atención a lo que dice el profesor. Todos están conversando con el compañero de al lado. Te interesa mucho el tema que el profesor está explicando, pero el murmullo de los demás no te permite escuchar. ¿Qué haces? \*

- Nunca
- Rara Vez
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

Les dices a tus compañeros que se callen.  
No dices nada y te quedas sin entender lo que está diciendo el profesor.  
Les dices a tus compañeros que se callen.  
No dices nada y te quedas sin entender lo que está diciendo el profesor.

ATRÁS

ENVIAR

# ENCUESTA PARA MEMORIA DOCTORAL UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

\*Obligatorio

## DATOS GENERALES

¿Cuál es tu edad? \*

Tu respuesta

¿Cuál es tu Sexo? \*

Masculino

Femenino

¿Cuál es tu país de origen? \*

Tu respuesta

¿Cuál es tu grado de instrucción? \*

Grado

Maestría

Doctorado

¿Cuál es la Universidad o centro de estudios al que asiste? \*

PUCE

USAL

ATRÁS  
SIGUIENTE

## INSTRUCCIONES:

En esta encuesta le planteamos una serie de situaciones comunicativas, cada una de ellas ofrece cuatro opciones, de enunciados lingüísticos, de los cuales usted deberá escoger uno. Le pedimos que marque la frecuencia con que usaría cada una de esas opciones utilizando la siguiente escala:

Nunca

Rara vez

A veces

Frecuentemente

Siempre

# ENCUESTA PARA MEMORIA DOCTORAL UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

\*Obligatorio

## PREGUNTAS

Has quedado con un grupo de amigos para ir a ver una película. Todavía no han decidido qué verán. Alguien pregunta: “¿Qué vamos a ver?” Tú quieres ver una película en particular, así que dices: \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

¿Qué tal si vemos Trainspotting?  
Vamos a ver Trainspotting.

Estás con unos amigos reunidos en la casa de uno de ellos y uno menciona que está leyendo un libro que tienes en mente leer pero no has tenido dinero para comprar. Quieres pedirselo prestado pero dudas un poco porque no lo conoces de mucho tiempo. \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

Desde hace algún tiempo he querido leer ese libro, pero no he tenido dinero para comprarlo.  
¿Podrías prestármelo cuando lo acabes de leer?

Estás en una cafetería y quieres tomar un café con leche, no muy cargado y con endulzante de dieta. Se lo pides al camarero: \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

Hola, deme un café con leche, bien cargado y con un sobre de sacarina, por favor.  
¿Podría darme un café con leche, bien cargado y con y con sacarina?, por favor.

Una ex compañera de la escuela, a quien no has visto desde que terminaron la primaria, te encuentra en Facebook. Esta chica vive en otro país y te dice que vendrá a España y que quisiera quedarse en tu casa porque su familia ya no vive aquí. Tú tienes exámenes. ¿Qué le dirías? \*

Nunca

Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

¿Podrías venir en otra fecha? Ahora no podría atenderte porque estoy en exámenes

¿Qué tal si vienes en otra fecha? Es que tengo exámenes.

¿Tienes otro lugar en el que puedas quedarte?

Estás en casa de unos amigos de tus padres. Te ofrecen café. Tú no bebes café y quisieras pedirles una taza de té. Tú les dices: \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

¿Tenéis té? Es que no bebo café.

Si no os importa, ¿podría tomarme un té?

No dices nada y te sacrificas tomando el café.

¿

Vas a una entrevista para hacer prácticas como parte de un programa/convenio entre tu universidad y una conocida empresa de tu ciudad. Durante la entrevista, ¿cómo preguntarías si vas a recibir algún tipo de remuneración? \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

¿Podrían decirme si me pagarán algo?, de ser así, ¿cuánto sería?

He escuchado que en algunas empresas pagan a los becarios, ¿es así aquí?

Quieres pedir dinero a tus padres para ir a un concierto con tus amigos. Estáis en la sobremesa comiendo un postre cuando se lo pides: \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

Mamá, dame dinero para ir a un concierto esta noche. Viene un Dj muy bueno y no me lo quiero perder. Necesito dinero para ir a un concierto que hay esta noche. Me lo descuentas de mi mesada.

Se ha estropeado la lavadora en el departamento donde vives, llamas a la dueña de casa (una mujer relativamente joven) para pedirle que la arregle. Es la segunda vez en una semana que la llamas por algo parecido. No te contesta y le dejas un mensaje en el contestador automático. Tú dices: \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente

Siempre

Hola Ana. No sé qué les pasa a los aparatos en la casa. Esta vez es la lavadora. Por favor, llama al técnico y dile que pase a repararla.

Hola Ana, ¿qué tal?, necesito que llames al técnico para que revise la lavadora. No está funcionando la centrífuga. La ropa sale sin escurrir.

Vas al Corte Inglés buscando el último perfume de Carolina Herrera. La encargada de la sección de perfumería te ofrece ayuda: “¿Puedo ayudarle en algo?” Tú aceptas la ayuda: \*

Nunca

Rara Vez

A veces

Frecuentemente

Siempre

Sí, gracias. Estoy buscando el último perfume de Carolina Herrera

Sí. Quiero el último perfume de Carolina Herrera.

Tu hermano/a debe sacar al perro todos los días por la mañana. Tú lo sacas siempre por la tarde. Un día llegas y es obvio que él no lo ha sacado porque el perro se ha orinado en la sala. Tú le dices: \*

Nunca

Rara Vez

A veces

Frecuentemente

Siempre

Parece que se te olvidó sacar al perro.

Eres un desconsiderado, nunca haces lo que te toca.

¿No te tocaba sacar el perro?

Eres profesora particular de un grupo de niños, que van a la escuela juntos y son muy amigos. Los niños son muy revoltosos y se te ha empezado a colmar la paciencia. Has decidido hablar con sus padres para que ellos hablen con los niños y se produzca un cambio en su comportamiento. Después de la clase te acercas a uno de los padres y le dices: \*

Nunca

Rara Vez

A veces

Frecuentemente

Siempre

Pedro/Elena, su hijo/a molesta todo el tiempo. No trabaja y distrae al resto, tiene muy mala actitud.

Pedro/Elena, me gustaría hablar con usted sobre el comportamiento su hijo/a. El/la niño/a ha estado muy inquieto/a en los últimos días. Creo que necesita reglas más estrictas en casa. De no haber un cambio de actitud, tendré que dejar de darle clases. No me queda otra opción.

Pedro, siento decirle que es la última clase que le doy a su hijo/a. No se puede trabajar con un niño/a así. Es muy indisciplinado/a.

Estás paseando con tu perro, tú siempre lo llevas con correa a pesar de que es de raza muy pequeña. De pronto, aparece un perro de raza muy

grande que está con alguien que parece su dueño. El perro no lleva correa. Desde cierta distancia. Le dices: \*

- Nunca
- Rara Vez
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

¡Señor! ¿es suyo ese perro? Debería ponerle una correa. Podría atacar a otros perros o a alguien.  
Señor, coja a su perro, que va a morder al mío.  
Señor, ¿no le pone la correa a su perro?

Estás en el vestidor de una tienda de ropa probándote unos pantalones. Te miras en el espejo y otra persona que está ahí te dice que te quedan muy bien. ¿Qué haces? \*

- Nunca
- Rara Vez
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

Sonríes y dices “gracias”.  
No dices nada, solo sonríes forzadamente.  
Dices “gracias” y, además, dices que a ti también te gusta como te quedan.  
Dices “gracias” y dices que no crees que te queden muy bien.

Vas a una reunión de amigos y alguien a quien ves por primera vez te dice: ¡Qué chulos tus zapatos!, nunca he visto ese modelo aquí, ¿dónde los compraste? Tú le dices: \*

- Nunca
- Rara Vez
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

Gracias, los hacen unos indígenas peruanos. Los compré en Perú.  
Gracias, y lo mejor es el precio. Fueron muy baratos.  
Muchas gracias. Pues sí, son guays. Me encantaron cuando los vi.

¿Qué haces cuando alguien (profesor o compañeros de clase) te halaga por haber hecho una buena presentación, de un proyecto, por ejemplo? \*

- Nunca
- Rara Vez
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

Das las gracias.  
Das detalles de cómo has hecho la presentación.  
Atenúas el cumplido diciendo que no es para tanto.  
Presumes de que todo lo que haces lo haces bien.

Te has olvidado de llamar a tu mejor amiga/o que cumplió años hace unos días. Se encuentran en la universidad y le dices \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

Siento mucho no haberte llamado por tu cumpleaños. He tenido muchos problemas.

No creas que me olvidé de tu cumpleaños. No te llamé porque estuve sin teléfono y sin internet todos estos días.

Sabes que por nada del mundo me olvidaría de tu cumpleaños. No te llamé porque no había señal en la finca donde estaba.

Lo siento, se me olvidó por completo tu cumpleaños.

En el supermercado, alguien te reclama que has cogido su carrito de compra. Al parecer confundiste los carros. \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

Perdón, lo siento. No me di cuenta.

¡Cuánto lo siento!, disculpe, estaba distraída/o.

Mil disculpas, no sé qué pudo haber pasado.

¡Qué despistada/o estoy!

Perdón, lo siento. No me di cuenta.

Has empezado a trabajar en una empresa hace muy poco tiempo. Un compañero invita a todos los de la oficina, unos 6, a cenar en su casa por su cumpleaños. Tú eres vegetariana/o, nadie lo sabe; la mesa está llena de platos que no puedes comer. Tus amigos te dicen que comas. ¿Qué dices para no parecer “pesada/o”? \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

Disculpen que no coma, no me siento muy bien.

Soy vegetariano/a, no puedo comer nada de lo que hay en la mesa.

Lo siento, tengo que salir, recordé que mañana temprano tengo unos análisis médicos.

Carlos, te agradezco mucho la invitación, pero no me puedo quedar, mi mamá está sola y un poco enferma.

Cuando estás en una reunión de amigos y todos están sentados muy cerca uno del otro, si te molesta, ¿Qué haces? \*

Nunca  
Rara Vez

A veces  
Frecuentemente  
Siempre

Te distancias aunque el espacio es muy reducido.  
No haces nada aunque te sientas muy incómoda/o.

Cuando estás hablando con alguien que conoces bien y la persona se te acerca mucho, ¿en qué punto empiezas a sentirte incómodo/a con su cercanía? \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

Cuando puedes sentir su respiración  
No te molesta nunca.

Cuando estás hablando con alguien que no conoces bien y la persona se te acerca mucho, ¿en qué punto empiezas a sentirte incómodo/a con su cercanía? \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

Cuando puedes sentir su respiración  
No te molesta nunca.

Cuando estás caminando solo por una acera estrecha y te encuentras con alguien yendo en dirección contraria, tú: \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

Giras a un lado para evitar el roce físico cuando pasas de lado.  
Sigues tu camino aunque a lo mejor lo/la rozas cuando pasas a su lado.

¿Te molesta cuando estás en un bar/una discoteca y la gente está amontonada y te roza? ¿Qué haces? \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente  
Siempre

Sales de la aglomeración y esperas a que se afloje un poco.  
No haces nada y te aguantas la incomodidad.

¿Te ha ocurrido que, en reuniones de amigos, nadie respeta los turnos de palabra, que todos hablen al mismo tiempo? ¿Qué haces? \*

Nunca  
Rara Vez  
A veces  
Frecuentemente

Siempre

Les dices que respeten los turnos de palabras, que así no se puede hablar.

Te quedas callada/o para ver si ellos se dan cuenta de que así no se puede. "conversar".

Estás en una clase y nadie presta atención a lo que dice el profesor.

Todos están conversando con el compañero de al lado. Te interesa mucho el tema que el profesor está explicando, pero el murmullo de los demás no te permite escuchar. ¿Qué haces? \*

#### Anexo 5 Tablas cruzadas Quito

<b>Sexo</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	148	71,5	71,5	71,5
	Masculino	59	28,5	28,5	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

<b>Nivel_Estudio</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Doctorado	6	2,9	2,9	2,9
	Grado	191	92,3	92,3	95,2
	Maestría	10	4,8	4,8	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

<b>Universidad</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PUCE	207	100,0	100,0	100,0

<b>Nacionalidad</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alemania	3	1,4	1,4	1,4
	Brasil	2	1,0	1,0	2,4
	China	5	2,4	2,4	4,8

	Corea - Seúl	2	1,0	1,0	5,8
	Ecuador	180	87,0	87,0	92,8
	EEUU	6	2,9	2,9	95,7
	Eslovaqui a	1	0,5	0,5	96,1
	Francia	1	0,5	0,5	96,6
	Indonesia	1	0,5	0,5	97,1
	Italia	2	1,0	1,0	98,1
	Nueva Guinea	1	0,5	0,5	98,6
	Paquistán	1	0,5	0,5	99,0
	Trinidad y Toba	1	0,5	0,5	99,5
	Ucrania	1	0,5	0,5	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

### Residencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Ecuador	207	100,0	100,0	100,0

### Tipo\_Estudiante

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Extranjer o	39	18,8	18,8	18,8
	Nacional	168	81,2	81,2	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

### Edad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	15 - 19 años	64	30,9	30,9	30,9
	20 - 39 años	136	65,7	65,7	96,6
	40 - 49 años	7	3,4	3,4	100,0

	Total	207	100,0	100,0	
--	-------	-----	-------	-------	--

**PUCE - SITUACIÓN 1 - A**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	7,2	7,3	7,3
	Rara vez	31	15,0	15,0	22,3
	A veces	39	18,8	18,9	41,3
	Frecuentemente	77	37,2	37,4	78,6
	Siempre	44	21,3	21,4	100,0
	Total	206	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	0,5		
Total		207	100,0		

**PUCE - SITUACIÓN 1 - B**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	6,3	6,3	6,3
	Rara vez	33	15,9	16,1	22,4
	A veces	49	23,7	23,9	46,3
	Frecuentemente	54	26,1	26,3	72,7
	Siempre	56	27,1	27,3	100,0
	Total	205	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		207	100,0		

**PUCE - SITUACIÓN 2 - A**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	47	22,7	23,3	23,3
	Rara vez	54	26,1	26,7	50,0
	A veces	47	22,7	23,3	73,3
	Frecuentemente	41	19,8	20,3	93,6
	Siempre	13	6,3	6,4	100,0

	Total	202	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,4		
Total		207	100,0		

**PUCE - SITUACIÓN 2 - B**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	10,6	10,7	10,7
	Rara vez	31	15,0	15,0	25,7
	A veces	43	20,8	20,9	46,6
	Frecuentemente	60	29,0	29,1	75,7
	Siempre	50	24,2	24,3	100,0
	Total	206	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	0,5		
Total		207	100,0		

**PUCE - SITUACIÓN 3 - A**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	64	30,9	31,7	31,7
	Rara vez	40	19,3	19,8	51,5
	A veces	44	21,3	21,8	73,3
	Frecuentemente	29	14,0	14,4	87,6
	Siempre	25	12,1	12,4	100,0
	Total	202	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,4		
Total		207	100,0		

**PUCE - SITUACIÓN 3 - B**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	10,6	10,8	10,8
	Rara vez	23	11,1	11,3	22,2
	A veces	41	19,8	20,2	42,4
	Frecuentemente	52	25,1	25,6	68,0

	Siempre	65	31,4	32,0	100,0
	Total	203	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,9		
Total		207	100,0		

**PUCE - SITUACIÓN 4 - A**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	14,5	14,6	14,6
	Rara vez	49	23,7	23,8	38,3
	A veces	50	24,2	24,3	62,6
	Frecuentemente	53	25,6	25,7	88,3
	Siempre	24	11,6	11,7	100,0
	Total	206	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	0,5		
Total		207	100,0		

**PUCE - SITUACIÓN 4 - B**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	31	15,0	15,1	15,1
	Rara vez	42	20,3	20,5	35,6
	A veces	56	27,1	27,3	62,9
	Frecuentemente	51	24,6	24,9	87,8
	Siempre	25	12,1	12,2	100,0
	Total	205	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		207	100,0		

**PUCE - SITUACIÓN 4 - C**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	63	30,4	30,7	30,7
	Rara vez	59	28,5	28,8	59,5
	A veces	37	17,9	18,0	77,6

	Frecuentemente	28	13,5	13,7	91,2
	Siempre	18	8,7	8,8	100,0
	Total	205	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		207	100,0		

**PUCE - SITUACIÓN 5 - A**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	65	31,4	31,9	31,9
	Rara vez	61	29,5	29,9	61,8
	A veces	33	15,9	16,2	77,9
	Frecuentemente	19	9,2	9,3	87,3
	Siempre	26	12,6	12,7	100,0
	Total	204	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,4		
Total		207	100,0		

**PUCE - SITUACIÓN 5 - B**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	62	30,0	30,5	30,5
	Rara vez	51	24,6	25,1	55,7
	A veces	34	16,4	16,7	72,4
	Frecuentemente	40	19,3	19,7	92,1
	Siempre	16	7,7	7,9	100,0
	Total	203	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,9		
Total		207	100,0		

**PUCE - SITUACIÓN 5 - C**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	56	27,1	27,3	27,3
	Rara vez	30	14,5	14,6	42,0

	A veces	34	16,4	16,6	58,5
	Frecuentemente	44	21,3	21,5	80,0
	Siempre	41	19,8	20,0	100,0
	Total	205	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		207	100,0		

**PUCE - SITUACIÓN 6 - A**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	80	38,6	39,0	39,0
	Rara vez	60	29,0	29,3	68,3
	A veces	37	17,9	18,0	86,3
	Frecuentemente	16	7,7	7,8	94,1
	Siempre	12	5,8	5,9	100,0
	Total	205	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		207	100,0		

**PUCE - SITUACIÓN 6 - B**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	44	21,3	21,6	21,6
	Rara vez	36	17,4	17,6	39,2
	A veces	45	21,7	22,1	61,3
	Frecuentemente	51	24,6	25,0	86,3
	Siempre	28	13,5	13,7	100,0
	Total	204	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,4		
Total		207	100,0		

**PUCE - SITUACIÓN 7 - A**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	74	35,7	36,6	36,6

	Rara vez	62	30,0	30,7	67,3
	A veces	29	14,0	14,4	81,7
	Frecuentemente	25	12,1	12,4	94,1
	Siempre	12	5,8	5,9	100,0
	Total	202	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,4		
Total		207	100,0		

**PUCE - SITUACIÓN 7 - B**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	56	27,1	27,6	27,6
	Rara vez	40	19,3	19,7	47,3
	A veces	36	17,4	17,7	65,0
	Frecuentemente	43	20,8	21,2	86,2
	Siempre	28	13,5	13,8	100,0
	Total	203	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,9		
Total		207	100,0		

**PUCE - SITUACIÓN 8 - A**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	54	26,1	26,5	26,5
	Rara vez	58	28,0	28,4	54,9
	A veces	34	16,4	16,7	71,6
	Frecuentemente	44	21,3	21,6	93,1
	Siempre	14	6,8	6,9	100,0
	Total	204	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,4		
Total		207	100,0		

**PUCE - SITUACIÓN 8 - B**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Nunca	40	19,3	19,6	19,6
	Rara vez	40	19,3	19,6	39,2
	A veces	53	25,6	26,0	65,2
	Frecuentemente	49	23,7	24,0	89,2
	Siempre	22	10,6	10,8	100,0
	Total	204	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,4		
Total		207	100,0		

**PUCE - SITUACIÓN 9 - A**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	4,8	4,9	4,9
	Rara vez	9	4,3	4,4	9,3
	A veces	29	14,0	14,2	23,5
	Frecuentemente	70	33,8	34,3	57,8
	Siempre	86	41,5	42,2	100,0
	Total	204	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,4		
Total		207	100,0		

**PUCE - SITUACIÓN 9 - B**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	53	25,6	26,2	26,2
	Rara vez	58	28,0	28,7	55,0
	A veces	40	19,3	19,8	74,8
	Frecuentemente	37	17,9	18,3	93,1
	Siempre	14	6,8	6,9	100,0
	Total	202	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,4		
Total		207	100,0		

**PUCE - SITUACIÓN 10 - A**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	49	23,7	24,1	24,1
	Rara vez	49	23,7	24,1	48,3
	A veces	48	23,2	23,6	71,9
	Frecuentemente	36	17,4	17,7	89,7
	Siempre	21	10,1	10,3	100,0
	Total	203	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,9		
Total		207	100,0		

**PUCE - SITUACIÓN 10 - B**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	47	22,7	23,0	23,0
	Rara vez	46	22,2	22,5	45,6
	A veces	47	22,7	23,0	68,6
	Frecuentemente	40	19,3	19,6	88,2
	Siempre	24	11,6	11,8	100,0
	Total	204	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,4		
Total		207	100,0		

**PUCE - SITUACIÓN 10 - C**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	7,7	7,9	7,9
	Rara vez	30	14,5	14,9	22,8
	A veces	41	19,8	20,3	43,1
	Frecuentemente	65	31,4	32,2	75,2
	Siempre	50	24,2	24,8	100,0
	Total	202	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,4		
Total		207	100,0		

<b>PUCE - SITUACIÓN 11 - A</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	66	31,9	32,5	32,5
	Rara vez	64	30,9	31,5	64,0
	A veces	46	22,2	22,7	86,7
	Frecuentemente	17	8,2	8,4	95,1
	Siempre	10	4,8	4,9	100,0
	Total	203	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,9		
Total		207	100,0		

<b>PUCE - SITUACIÓN 11 - B</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	39	18,8	19,2	19,2
	Rara vez	37	17,9	18,2	37,4
	A veces	55	26,6	27,1	64,5
	Frecuentemente	47	22,7	23,2	87,7
	Siempre	25	12,1	12,3	100,0
	Total	203	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,9		
Total		207	100,0		

<b>PUCE - SITUACIÓN 11 - C</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	114	55,1	56,4	56,4
	Rara vez	43	20,8	21,3	77,7
	A veces	26	12,6	12,9	90,6
	Frecuentemente	13	6,3	6,4	97,0
	Siempre	6	2,9	3,0	100,0
	Total	202	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,4		
Total		207	100,0		

<b>PUCE - SITUACIÓN 12 - A</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	53	25,6	26,1	26,1
	Rara vez	46	22,2	22,7	48,8
	A veces	45	21,7	22,2	70,9
	Frecuentemente	38	18,4	18,7	89,7
	Siempre	21	10,1	10,3	100,0
	Total	203	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,9		
Total		207	100,0		

<b>PUCE - SITUACIÓN 12 - B</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	79	38,2	38,5	38,5
	Rara vez	52	25,1	25,4	63,9
	A veces	39	18,8	19,0	82,9
	Frecuentemente	24	11,6	11,7	94,6
	Siempre	11	5,3	5,4	100,0
	Total	205	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		207	100,0		

<b>PUCE - SITUACIÓN 12 - C</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	55	26,6	26,8	26,8
	Rara vez	53	25,6	25,9	52,7
	A veces	46	22,2	22,4	75,1
	Frecuentemente	34	16,4	16,6	91,7
	Siempre	17	8,2	8,3	100,0
	Total	205	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		207	100,0		

<b>PUCE - SITUACIÓN 13 - A</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	10,6	10,6	10,6
	Rara vez	29	14,0	14,0	24,6
	A veces	25	12,1	12,1	36,7
	Frecuentemente	66	31,9	31,9	68,6
	Siempre	65	31,4	31,4	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

<b>PUCE - SITUACIÓN 13 - B</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	63	30,4	30,4	30,4
	Rara vez	52	25,1	25,1	55,6
	A veces	56	27,1	27,1	82,6
	Frecuentemente	22	10,6	10,6	93,2
	Siempre	14	6,8	6,8	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

<b>PUCE - SITUACIÓN 13 - C</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	72	34,8	34,8	34,8
	Rara vez	59	28,5	28,5	63,3
	A veces	60	29,0	29,0	92,3
	Frecuentemente	12	5,8	5,8	98,1
	Siempre	4	1,9	1,9	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

<b>PUCE - SITUACIÓN 13 - D</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	82	39,6	39,6	39,6
	Rara vez	53	25,6	25,6	65,2
	A veces	51	24,6	24,6	89,9

	Frecuentemente	9	4,3	4,3	94,2
	Siempre	12	5,8	5,8	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

**PUCE - SITUACIÓN 14 - A**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	14,5	14,7	14,7
	Rara vez	34	16,4	16,7	31,4
	A veces	54	26,1	26,5	57,8
	Frecuentemente	47	22,7	23,0	80,9
	Siempre	39	18,8	19,1	100,0
	Total	204	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,4		
Total		207	100,0		

**PUCE - SITUACIÓN 14 - B**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	44	21,3	21,6	21,6
	Rara vez	49	23,7	24,0	45,6
	A veces	44	21,3	21,6	67,2
	Frecuentemente	41	19,8	20,1	87,3
	Siempre	26	12,6	12,7	100,0
	Total	204	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,4		
Total		207	100,0		

**PUCE - SITUACIÓN 14 - C**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	31	15,0	15,1	15,1
	Rara vez	33	15,9	16,1	31,2
	A veces	48	23,2	23,4	54,6
	Frecuentemente	51	24,6	24,9	79,5

	Siempre	42	20,3	20,5	100,0
	Total	205	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		207	100,0		

**PUCE - SITUACIÓN 15 - A**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	7,2	7,2	7,2
	Rara vez	22	10,6	10,6	17,9
	A veces	21	10,1	10,1	28,0
	Frecuentemente	71	34,3	34,3	62,3
	Siempre	78	37,7	37,7	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

**PUCE - SITUACIÓN 15 - B**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	67	32,4	32,4	32,4
	Rara vez	63	30,4	30,4	62,8
	A veces	52	25,1	25,1	87,9
	Frecuentemente	17	8,2	8,2	96,1
	Siempre	8	3,9	3,9	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

**PUCE - SITUACIÓN 15 - C**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	70	33,8	33,8	33,8
	Rara vez	63	30,4	30,4	64,3
	A veces	53	25,6	25,6	89,9
	Frecuentemente	19	9,2	9,2	99,0
	Siempre	2	1,0	1,0	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

<b>PUCE - SITUACIÓN 15 - D</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	96	46,4	46,4	46,4
	Rara vez	58	28,0	28,0	74,4
	A veces	44	21,3	21,3	95,7
	Frecuentemente	8	3,9	3,9	99,5
	Siempre	1	0,5	0,5	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

<b>PUCE - SITUACIÓN 16 - A</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	44	21,3	21,3	21,3
	Rara vez	44	21,3	21,3	42,5
	A veces	64	30,9	30,9	73,4
	Frecuentemente	23	11,1	11,1	84,5
	Siempre	32	15,5	15,5	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

<b>PUCE - SITUACIÓN 16 - B</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	54	26,1	26,1	26,1
	Rara vez	59	28,5	28,5	54,6
	A veces	49	23,7	23,7	78,3
	Frecuentemente	26	12,6	12,6	90,8
	Siempre	19	9,2	9,2	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

<b>PUCE - SITUACIÓN 16 - C</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	71	34,3	34,3	34,3
	Rara vez	58	28,0	28,0	62,3
	A veces	52	25,1	25,1	87,4

	Frecuentemente	16	7,7	7,7	95,2
	Siempre	10	4,8	4,8	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

**PUCE - SITUACIÓN 16 - D**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	58	28,0	28,0	28,0
	Rara vez	43	20,8	20,8	48,8
	A veces	52	25,1	25,1	73,9
	Frecuentemente	33	15,9	15,9	89,9
	Siempre	21	10,1	10,1	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

**PUCE - SITUACIÓN 17 - A**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1,9	1,9	1,9
	Rara vez	10	4,8	4,8	6,8
	A veces	54	26,1	26,1	32,9
	Frecuentemente	65	31,4	31,4	64,3
	Siempre	74	35,7	35,7	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

**PUCE - SITUACIÓN 17 - B**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	6,3	6,3	6,3
	Rara vez	66	31,9	31,9	38,2
	A veces	59	28,5	28,5	66,7
	Frecuentemente	55	26,6	26,6	93,2
	Siempre	14	6,8	6,8	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

**PUCE - SITUACIÓN 17 - C**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	47	22,7	22,7	22,7
	Rara vez	74	35,7	35,7	58,5
	A veces	67	32,4	32,4	90,8
	Frecuentemente	12	5,8	5,8	96,6
	Siempre	7	3,4	3,4	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

**PUCE - SITUACIÓN 17 - D**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	73	35,3	35,3	35,3
	Rara vez	55	26,6	26,6	61,8
	A veces	56	27,1	27,1	88,9
	Frecuentemente	15	7,2	7,2	96,1
	Siempre	8	3,9	3,9	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

**PUCE - SITUACIÓN 18 - A**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	64	30,9	30,9	30,9
	Rara vez	55	26,6	26,6	57,5
	A veces	66	31,9	31,9	89,4
	Frecuentemente	9	4,3	4,3	93,7
	Siempre	13	6,3	6,3	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

**PUCE - SITUACIÓN 18 - B**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	9,7	9,7	9,7
	Rara vez	63	30,4	30,4	40,1
	A veces	61	29,5	29,5	69,6
	Frecuentemente	54	26,1	26,1	95,7

	Siempre	9	4,3	4,3	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

**PUCE - SITUACIÓN 18 - C**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	100	48,3	48,3	48,3
	Rara vez	88	42,5	42,5	90,8
	A veces	11	5,3	5,3	96,1
	Frecuentemente	4	1,9	1,9	98,1
	Siempre	4	1,9	1,9	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

**PUCE - SITUACIÓN 18 - D**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	87	42,0	42,0	42,0
	Rara vez	93	44,9	44,9	87,0
	A veces	18	8,7	8,7	95,7
	Frecuentemente	6	2,9	2,9	98,6
	Siempre	3	1,4	1,4	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

**PUCE - SITUACIÓN 19 - A**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	59	28,5	28,5	28,5
	Rara vez	74	35,7	35,7	64,3
	A veces	19	9,2	9,2	73,4
	Frecuentemente	32	15,5	15,5	88,9
	Siempre	23	11,1	11,1	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

**PUCE - SITUACIÓN 19 - B**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válid o	Nunca	61	29,5	29,5	29,5
	Rara vez	84	40,6	40,6	70,0
	A veces	35	16,9	16,9	87,0
	Frecuentemen te	16	7,7	7,7	94,7
	Siempre	11	5,3	5,3	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

**PUCE - SITUACIÓN 20 - A**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	47	22,7	22,7	22,7
	Rara vez	50	24,2	24,2	46,9
	A veces	20	9,7	9,7	56,5
	Frecuentemen te	51	24,6	24,6	81,2
	Siempre	39	18,8	18,8	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

**PUCE - SITUACIÓN 20 - B**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	74	35,7	35,7	35,7
	Rara vez	69	33,3	33,3	69,1
	A veces	37	17,9	17,9	87,0
	Frecuentemen te	16	7,7	7,7	94,7
	Siempre	11	5,3	5,3	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

**PUCE - SITUACIÓN 21 - A**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	50	24,2	24,2	24,2
	Rara vez	50	24,2	24,2	48,3
	A veces	23	11,1	11,1	59,4
	Frecuentemen te	31	15,0	15,0	74,4
	Siempre	53	25,6	25,6	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

<b>PUCE - SITUACIÓN 21 - B</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	84	40,6	40,6	40,6
	Rara vez	77	37,2	37,2	77,8
	A veces	23	11,1	11,1	88,9
	Frecuentemente	12	5,8	5,8	94,7
	Siempre	11	5,3	5,3	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

<b>PUCE - SITUACIÓN 22 - A</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	45	21,7	21,7	21,7
	Rara vez	44	21,3	21,3	43,0
	A veces	21	10,1	10,1	53,1
	Frecuentemente	42	20,3	20,3	73,4
	Siempre	55	26,6	26,6	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

<b>PUCE - SITUACIÓN 22 - B</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	57	27,5	27,5	27,5
	Rara vez	72	34,8	34,8	62,3
	A veces	45	21,7	21,7	84,1
	Frecuentemente	16	7,7	7,7	91,8
	Siempre	17	8,2	8,2	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

<b>PUCE - SITUACIÓN 23 - A</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	42	20,3	20,3	20,3
	Rara vez	62	30,0	30,0	50,2

	A veces	18	8,7	8,7	58,9
	Frecuentemente	34	16,4	16,4	75,4
	Siempre	51	24,6	24,6	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

**PUCE - SITUACIÓN 23 - B**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	79	38,2	38,2	38,2
	Rara vez	75	36,2	36,2	74,4
	A veces	43	20,8	20,8	95,2
	Frecuentemente	6	2,9	2,9	98,1
	Siempre	4	1,9	1,9	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

**PUCE - SITUACIÓN 24 - A**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	53	25,6	25,6	25,6
	Rara vez	65	31,4	31,4	57,0
	A veces	40	19,3	19,3	76,3
	Frecuentemente	26	12,6	12,6	88,9
	Siempre	23	11,1	11,1	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

**PUCE - SITUACIÓN 24 - B**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	53	25,6	25,6	25,6
	Rara vez	55	26,6	26,6	52,2
	A veces	36	17,4	17,4	69,6
	Frecuentemente	38	18,4	18,4	87,9
	Siempre	25	12,1	12,1	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

<b>PUCE - SITUACIÓN 25 - A</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	10,1	10,1	10,1
	Rara vez	26	12,6	12,6	22,7
	A veces	26	12,6	12,6	35,3
	Frecuentemente	69	33,3	33,3	68,6
	Siempre	65	31,4	31,4	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

<b>PUCE - SITUACIÓN 25 - B</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	15,5	15,5	15,5
	Rara vez	83	40,1	40,1	55,6
	A veces	68	32,9	32,9	88,4
	Frecuentemente	11	5,3	5,3	93,7
	Siempre	13	6,3	6,3	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

Anexo 6 Tablas cruzadas Salamanca

<b>Sexo</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	145	78,0	78,0	78,0
	Masculino	41	22,0	22,0	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

<b>Nivel_Estudio</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Doctorado	13	7,0	7,0	7,0
	Grado	122	65,6	65,6	72,6
	Maestría	51	27,4	27,4	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

<b>Universidad</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	USAL	186	100,0	100,0	100,0

<b>Nacionalidad</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alemania	4	2,2	2,2	2,2
	Argentina	3	1,6	1,6	3,8
	Brasil	1	0,5	0,5	4,3
	Bulgaria	2	1,1	1,1	5,4
	Chile	1	0,5	0,5	5,9
	China	5	2,7	2,7	8,6
	Chipre	2	1,1	1,1	9,7
	Colombia	8	4,3	4,3	14,0
	Ecuador	2	1,1	1,1	15,1
	EEUU	2	1,1	1,1	16,1
	España	143	76,9	76,9	93,0
	Grecia	4	2,2	2,2	95,2
	India	1	0,5	0,5	95,7

	Iran	1	0,5	0,5	96,2
	Italia	3	1,6	1,6	97,8
	Japón	2	1,1	1,1	98,9
	La República C	1	0,5	0,5	99,5
	Taiwan	1	0,5	0,5	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

### Residencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	España	186	100,0	100,0	100,0

### Tipo\_Estudiante

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Extranjero	44	23,7	23,7	23,7
	Nacional	142	76,3	76,3	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

### Edad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	15 - 19 años	56	30,1	30,4	30,4
	20 - 39 años	119	64,0	64,7	95,1
	40 - 49 años	7	3,8	3,8	98,9
	>50 años	2	1,1	1,1	100,0
	Total	184	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,1		
Total		186	100,0		

### USAL - SITUACIÓN 1 - A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	5,4	5,7	5,7
	Rara vez	22	11,8	12,6	18,3
	A veces	37	19,9	21,1	39,4
	Frecuentemente	68	36,6	38,9	78,3
	Siempre	38	20,4	21,7	100,0

	Total	175	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	11	5,9		
Total		186	100,0		

#### USAL - SITUACIÓN 1 - B

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	41	22,0	24,0	24,0
	Rara vez	51	27,4	29,8	53,8
	A veces	39	21,0	22,8	76,6
	Frecuentemente	27	14,5	15,8	92,4
	Siempre	13	7,0	7,6	100,0
	Total	171	91,9	100,0	
Perdidos	Sistema	15	8,1		
Total		186	100,0		

#### USAL - SITUACIÓN 2 - A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	56	30,1	32,6	32,6
	Rara vez	48	25,8	27,9	60,5
	A veces	37	19,9	21,5	82,0
	Frecuentemente	23	12,4	13,4	95,3
	Siempre	8	4,3	4,7	100,0
	Total	172	92,5	100,0	
Perdidos	Sistema	14	7,5		
Total		186	100,0		

#### USAL - SITUACIÓN 2 - B

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	9,1	9,8	9,8
	Rara vez	34	18,3	19,7	29,5
	A veces	41	22,0	23,7	53,2
	Frecuentemente	51	27,4	29,5	82,7
	Siempre	30	16,1	17,3	100,0
	Total	173	93,0	100,0	
Perdidos	Sistema	13	7,0		

Total	186	100,0		
-------	-----	-------	--	--

#### USAL - SITUACIÓN 3 - A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	46	24,7	26,9	26,9
	Rara vez	27	14,5	15,8	42,7
	A veces	35	18,8	20,5	63,2
	Frecuentemente	39	21,0	22,8	86,0
	Siempre	24	12,9	14,0	100,0
	Total	171	91,9	100,0	
Perdidos	Sistema	15	8,1		
Total		186	100,0		

#### USAL - SITUACIÓN 3 - B

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	9,1	9,9	9,9
	Rara vez	23	12,4	13,5	23,4
	A veces	32	17,2	18,7	42,1
	Frecuentemente	39	21,0	22,8	64,9
	Siempre	60	32,3	35,1	100,0
	Total	171	91,9	100,0	
Perdidos	Sistema	15	8,1		
Total		186	100,0		

#### USAL - SITUACIÓN 4 - A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	12,9	13,5	13,5
	Rara vez	35	18,8	19,7	33,1
	A veces	33	17,7	18,5	51,7
	Frecuentemente	59	31,7	33,1	84,8
	Siempre	27	14,5	15,2	100,0
	Total	178	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	8	4,3		
Total		186	100,0		

<b>USAL - SITUACIÓN 4 - B</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	27	14,5	15,7	15,7
	Rara vez	39	21,0	22,7	38,4
	A veces	44	23,7	25,6	64,0
	Frecuentemente	52	28,0	30,2	94,2
	Siempre	10	5,4	5,8	100,0
	Total	172	92,5	100,0	
Perdidos	Sistema	14	7,5		
Total		186	100,0		

<b>USAL - SITUACIÓN 4 - C</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	41	22,0	23,8	23,8
	Rara vez	36	19,4	20,9	44,8
	A veces	45	24,2	26,2	70,9
	Frecuentemente	32	17,2	18,6	89,5
	Siempre	18	9,7	10,5	100,0
	Total	172	92,5	100,0	
Perdidos	Sistema	14	7,5		
Total		186	100,0		

<b>USAL - SITUACIÓN 5 - A</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	39	21,0	22,0	22,0
	Rara vez	31	16,7	17,5	39,5
	A veces	38	20,4	21,5	61,0
	Frecuentemente	39	21,0	22,0	83,1
	Siempre	30	16,1	16,9	100,0
	Total	177	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	9	4,8		
Total		186	100,0		

<b>USAL - SITUACIÓN 5 - B</b>					
-------------------------------	--	--	--	--	--

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	67	36,0	39,9	39,9
	Rara vez	37	19,9	22,0	61,9
	A veces	28	15,1	16,7	78,6
	Frecuentemente	29	15,6	17,3	95,8
	Siempre	7	3,8	4,2	100,0
	Total	168	90,3	100,0	
Perdidos	Sistema	18	9,7		
Total		186	100,0		

#### USAL - SITUACIÓN 5 - C

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	68	36,6	39,1	39,1
	Rara vez	28	15,1	16,1	55,2
	A veces	33	17,7	19,0	74,1
	Frecuentemente	28	15,1	16,1	90,2
	Siempre	17	9,1	9,8	100,0
	Total	174	93,5	100,0	
Perdidos	Sistema	12	6,5		
Total		186	100,0		

#### USAL - SITUACIÓN 6 - A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	69	37,1	40,6	40,6
	Rara vez	42	22,6	24,7	65,3
	A veces	34	18,3	20,0	85,3
	Frecuentemente	19	10,2	11,2	96,5
	Siempre	6	3,2	3,5	100,0
	Total	170	91,4	100,0	
Perdidos	Sistema	16	8,6		
Total		186	100,0		

#### USAL - SITUACIÓN 6 - B

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Nunca	52	28,0	30,4	30,4
	Rara vez	31	16,7	18,1	48,5
	A veces	36	19,4	21,1	69,6
	Frecuentemente	36	19,4	21,1	90,6
	Siempre	16	8,6	9,4	100,0
	Total	171	91,9	100,0	
Perdidos	Sistema	15	8,1		
Total		186	100,0		

#### USAL - SITUACIÓN 7 - A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	69	37,1	39,9	39,9
	Rara vez	35	18,8	20,2	60,1
	A veces	30	16,1	17,3	77,5
	Frecuentemente	26	14,0	15,0	92,5
	Siempre	13	7,0	7,5	100,0
	Total	173	93,0	100,0	
Perdidos	Sistema	13	7,0		
Total		186	100,0		

#### USAL - SITUACIÓN 7 - B

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	69	37,1	40,1	40,1
	Rara vez	34	18,3	19,8	59,9
	A veces	20	10,8	11,6	71,5
	Frecuentemente	29	15,6	16,9	88,4
	Siempre	20	10,8	11,6	100,0
	Total	172	92,5	100,0	
Perdidos	Sistema	14	7,5		
Total		186	100,0		

#### USAL - SITUACIÓN 8 - A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	33	17,7	19,5	19,5
	Rara vez	58	31,2	34,3	53,8

	A veces	41	22,0	24,3	78,1
	Frecuentemente	22	11,8	13,0	91,1
	Siempre	15	8,1	8,9	100,0
	Total	169	90,9	100,0	
Perdidos	Sistema	17	9,1		
Total		186	100,0		

#### USAL - SITUACIÓN 8 - B

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	69	37,1	40,4	40,4
	Rara vez	25	13,4	14,6	55,0
	A veces	32	17,2	18,7	73,7
	Frecuentemente	29	15,6	17,0	90,6
	Siempre	16	8,6	9,4	100,0
	Total	171	91,9	100,0	
Perdidos	Sistema	15	8,1		
Total		186	100,0		

#### USAL - SITUACIÓN 9 - A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	2,2	2,3	2,3
	Rara vez	4	2,2	2,3	4,6
	A veces	25	13,4	14,3	18,9
	Frecuentemente	54	29,0	30,9	49,7
	Siempre	88	47,3	50,3	100,0
	Total	175	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	11	5,9		
Total		186	100,0		

#### USAL - SITUACIÓN 9 - B

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	60	32,3	35,3	35,3
	Rara vez	56	30,1	32,9	68,2
	A veces	32	17,2	18,8	87,1
	Frecuentemente	19	10,2	11,2	98,2

	Siempre	3	1,6	1,8	100,0
	Total	170	91,4	100,0	
Perdidos	Sistema	16	8,6		
Total		186	100,0		

#### USAL - SITUACIÓN 10 - A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	41	22,0	24,0	24,0
	Rara vez	30	16,1	17,5	41,5
	A veces	40	21,5	23,4	64,9
	Frecuentemente	44	23,7	25,7	90,6
	Siempre	16	8,6	9,4	100,0
	Total	171	91,9	100,0	
Perdidos	Sistema	15	8,1		
Total		186	100,0		

#### USAL - SITUACIÓN 10 - B

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	65	34,9	38,0	38,0
	Rara vez	31	16,7	18,1	56,1
	A veces	31	16,7	18,1	74,3
	Frecuentemente	28	15,1	16,4	90,6
	Siempre	16	8,6	9,4	100,0
	Total	171	91,9	100,0	
Perdidos	Sistema	15	8,1		
Total		186	100,0		

#### USAL - SITUACIÓN 10 - C

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	6,5	6,9	6,9
	Rara vez	5	2,7	2,9	9,7
	A veces	27	14,5	15,4	25,1
	Frecuentemente	68	36,6	38,9	64,0
	Siempre	63	33,9	36,0	100,0
	Total	175	94,1	100,0	

Perdidos	Sistema	11	5,9		
Total		186	100,0		

#### USAL - SITUACIÓN 11 - A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	58	31,2	33,9	33,9
	Rara vez	47	25,3	27,5	61,4
	A veces	32	17,2	18,7	80,1
	Frecuentemente	26	14,0	15,2	95,3
	Siempre	8	4,3	4,7	100,0
	Total	171	91,9	100,0	
Perdidos	Sistema	15	8,1		
Total		186	100,0		

#### USAL - SITUACIÓN 11 - B

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	45	24,2	26,2	26,2
	Rara vez	30	16,1	17,4	43,6
	A veces	34	18,3	19,8	63,4
	Frecuentemente	45	24,2	26,2	89,5
	Siempre	18	9,7	10,5	100,0
	Total	172	92,5	100,0	
Perdidos	Sistema	14	7,5		
Total		186	100,0		

#### USAL - SITUACIÓN 11 - C

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	111	59,7	65,3	65,3
	Rara vez	41	22,0	24,1	89,4
	A veces	14	7,5	8,2	97,6
	Frecuentemente	4	2,2	2,4	100,0
	Total	170	91,4	100,0	
Perdidos	Sistema	16	8,6		
Total		186	100,0		

<b>USAL - SITUACIÓN 12 - A</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	49	26,3	28,7	28,7
	Rara vez	30	16,1	17,5	46,2
	A veces	38	20,4	22,2	68,4
	Frecuentemente	40	21,5	23,4	91,8
	Siempre	14	7,5	8,2	100,0
	Total	171	91,9	100,0	
Perdidos	Sistema	15	8,1		
Total		186	100,0		

<b>USAL - SITUACIÓN 12 - B</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	81	43,5	47,6	47,6
	Rara vez	38	20,4	22,4	70,0
	A veces	30	16,1	17,6	87,6
	Frecuentemente	13	7,0	7,6	95,3
	Siempre	8	4,3	4,7	100,0
	Total	170	91,4	100,0	
Perdidos	Sistema	16	8,6		
Total		186	100,0		

<b>USAL - SITUACIÓN 12 - C</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	68	36,6	40,0	40,0
	Rara vez	37	19,9	21,8	61,8
	A veces	33	17,7	19,4	81,2
	Frecuentemente	24	12,9	14,1	95,3
	Siempre	8	4,3	4,7	100,0
	Total	170	91,4	100,0	
Perdidos	Sistema	16	8,6		
Total		186	100,0		

<b>USAL - SITUACIÓN 13 - A</b>					
--------------------------------	--	--	--	--	--

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	11,8	11,8	11,8
	Rara vez	19	10,2	10,2	22,0
	A veces	24	12,9	12,9	34,9
	Frecuentemente	49	26,3	26,3	61,3
	Siempre	72	38,7	38,7	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

#### USAL - SITUACIÓN 13 - B

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	54	29,0	29,0	29,0
	Rara vez	55	29,6	29,6	58,6
	A veces	49	26,3	26,3	84,9
	Frecuentemente	13	7,0	7,0	91,9
	Siempre	15	8,1	8,1	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

#### USAL - SITUACIÓN 13 - C

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	61	32,8	32,8	32,8
	Rara vez	47	25,3	25,3	58,1
	A veces	60	32,3	32,3	90,3
	Frecuentemente	13	7,0	7,0	97,3
	Siempre	5	2,7	2,7	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

#### USAL - SITUACIÓN 13 - D

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	68	36,6	36,6	36,6
	Rara vez	47	25,3	25,3	61,8
	A veces	59	31,7	31,7	93,5
	Frecuentemente	10	5,4	5,4	98,9
	Siempre	2	1,1	1,1	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

<b>USAL - SITUACIÓN 14 - A</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	17,2	18,5	18,5
	Rara vez	32	17,2	18,5	37,0
	A veces	40	21,5	23,1	60,1
	Frecuentemente	43	23,1	24,9	85,0
	Siempre	26	14,0	15,0	100,0
	Total	173	93,0	100,0	
Perdidos	Sistema	13	7,0		
Total		186	100,0		

<b>USAL - SITUACIÓN 14 - B</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	59	31,7	34,5	34,5
	Rara vez	47	25,3	27,5	62,0
	A veces	30	16,1	17,5	79,5
	Frecuentemente	25	13,4	14,6	94,2
	Siempre	10	5,4	5,8	100,0
	Total	171	91,9	100,0	
Perdidos	Sistema	15	8,1		
Total		186	100,0		

<b>USAL - SITUACIÓN 14 - C</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	53	28,5	30,8	30,8
	Rara vez	30	16,1	17,4	48,3
	A veces	33	17,7	19,2	67,4
	Frecuentemente	36	19,4	20,9	88,4
	Siempre	20	10,8	11,6	100,0
	Total	172	92,5	100,0	
Perdidos	Sistema	14	7,5		
Total		186	100,0		

<b>USAL - SITUACIÓN 15 - A</b>					
--------------------------------	--	--	--	--	--

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	7,5	7,5	7,5
	Rara vez	13	7,0	7,0	14,5
	A veces	18	9,7	9,7	24,2
	Frecuentemente	62	33,3	33,3	57,5
	Siempre	79	42,5	42,5	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

**USAL - SITUACIÓN 15 - B**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	68	36,6	36,6	36,6
	Rara vez	59	31,7	31,7	68,3
	A veces	44	23,7	23,7	91,9
	Frecuentemente	7	3,8	3,8	95,7
	Siempre	8	4,3	4,3	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

**USAL - SITUACIÓN 15 - C**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	55	29,6	29,6	29,6
	Rara vez	50	26,9	26,9	56,5
	A veces	42	22,6	22,6	79,0
	Frecuentemente	23	12,4	12,4	91,4
	Siempre	16	8,6	8,6	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

**USAL - SITUACIÓN 15 - D**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	88	47,3	47,3	47,3
	Rara vez	54	29,0	29,0	76,3
	A veces	43	23,1	23,1	99,5
	Frecuentemente	1	0,5	0,5	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

<b>USAL - SITUACIÓN 16 - A</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	48	25,8	25,8	25,8
	Rara vez	52	28,0	28,0	53,8
	A veces	49	26,3	26,3	80,1
	Frecuentemente	26	14,0	14,0	94,1
	Siempre	11	5,9	5,9	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

<b>USAL - SITUACIÓN 16 - B</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	68	36,6	36,6	36,6
	Rara vez	50	26,9	26,9	63,4
	A veces	40	21,5	21,5	84,9
	Frecuentemente	16	8,6	8,6	93,5
	Siempre	12	6,5	6,5	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

<b>USAL - SITUACIÓN 16 - C</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	77	41,4	41,4	41,4
	Rara vez	42	22,6	22,6	64,0
	A veces	46	24,7	24,7	88,7
	Frecuentemente	15	8,1	8,1	96,8
	Siempre	6	3,2	3,2	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

<b>USAL - SITUACIÓN 16 - D</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	12,9	12,9	12,9
	Rara vez	36	19,4	19,4	32,3
	A veces	38	20,4	20,4	52,7
	Frecuentemente	43	23,1	23,1	75,8
	Siempre	45	24,2	24,2	100,0

	Total	186	100,0	100,0	
--	-------	-----	-------	-------	--

<b>USAL - SITUACIÓN 17 - A</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,1	1,1	1,1
	Rara vez	2	1,1	1,1	2,2
	A veces	47	25,3	25,3	27,4
	Frecuentemente	75	40,3	40,3	67,7
	Siempre	60	32,3	32,3	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

<b>USAL - SITUACIÓN 17 - B</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	5,9	5,9	5,9
	Rara vez	49	26,3	26,3	32,3
	A veces	54	29,0	29,0	61,3
	Frecuentemente	62	33,3	33,3	94,6
	Siempre	10	5,4	5,4	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

<b>USAL - SITUACIÓN 17 - C</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	61	32,8	32,8	32,8
	Rara vez	59	31,7	31,7	64,5
	A veces	52	28,0	28,0	92,5
	Frecuentemente	10	5,4	5,4	97,8
	Siempre	4	2,2	2,2	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

<b>USAL - SITUACIÓN 17 - D</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	51	27,4	27,4	27,4
	Rara vez	56	30,1	30,1	57,5
	A veces	56	30,1	30,1	87,6

	Frecuentemente	18	9,7	9,7	97,3
	Siempre	5	2,7	2,7	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

#### USAL - SITUACIÓN 18 - A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	59	31,7	31,7	31,7
	Rara vez	49	26,3	26,3	58,1
	A veces	66	35,5	35,5	93,5
	Frecuentemente	12	6,5	6,5	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

#### USAL - SITUACIÓN 18 - B

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	4,8	4,8	4,8
	Rara vez	41	22,0	22,0	26,9
	A veces	65	34,9	34,9	61,8
	Frecuentemente	53	28,5	28,5	90,3
	Siempre	18	9,7	9,7	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

#### USAL - SITUACIÓN 18 - C

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	100	53,8	53,8	53,8
	Rara vez	78	41,9	41,9	95,7
	A veces	8	4,3	4,3	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

#### USAL - SITUACIÓN 18 - D

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	102	54,8	54,8	54,8
	Rara vez	74	39,8	39,8	94,6
	A veces	8	4,3	4,3	98,9
	Frecuentemente	2	1,1	1,1	100,0

	Total	186	100,0	100,0	
--	-------	-----	-------	-------	--

**USAL - SITUACIÓN 19 - A**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	47	25,3	25,3	25,3
	Rara vez	65	34,9	34,9	60,2
	A veces	23	12,4	12,4	72,6
	Frecuentemente	33	17,7	17,7	90,3
	Siempre	18	9,7	9,7	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

**USAL - SITUACIÓN 19 - B**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	63	33,9	33,9	33,9
	Rara vez	69	37,1	37,1	71,0
	A veces	24	12,9	12,9	83,9
	Frecuentemente	18	9,7	9,7	93,5
	Siempre	12	6,5	6,5	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

**USAL - SITUACIÓN 20 - A**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	38	20,4	20,4	20,4
	Rara vez	52	28,0	28,0	48,4
	A veces	12	6,5	6,5	54,8
	Frecuentemente	43	23,1	23,1	78,0
	Siempre	41	22,0	22,0	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

**USAL - SITUACIÓN 20 - B**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	63	33,9	33,9	33,9
	Rara vez	71	38,2	38,2	72,0
	A veces	31	16,7	16,7	88,7

	Frecuentemente	14	7,5	7,5	96,2
	Siempre	7	3,8	3,8	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

**USAL - SITUACIÓN 21 - A**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	36	19,4	19,4	19,4
	Rara vez	51	27,4	27,4	46,8
	A veces	9	4,8	4,8	51,6
	Frecuentemente	33	17,7	17,7	69,4
	Siempre	57	30,6	30,6	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

**USAL - SITUACIÓN 21 - B**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	80	43,0	43,0	43,0
	Rara vez	62	33,3	33,3	76,3
	A veces	27	14,5	14,5	90,9
	Frecuentemente	7	3,8	3,8	94,6
	Siempre	10	5,4	5,4	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

**USAL - SITUACIÓN 22 - A**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	15,6	15,6	15,6
	Rara vez	52	28,0	28,0	43,5
	A veces	15	8,1	8,1	51,6
	Frecuentemente	45	24,2	24,2	75,8
	Siempre	45	24,2	24,2	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

**USAL - SITUACIÓN 22 - B**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	59	31,7	31,7	31,7

	Rara vez	66	35,5	35,5	67,2
	A veces	42	22,6	22,6	89,8
	Frecuentemente	12	6,5	6,5	96,2
	Siempre	7	3,8	3,8	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

<b>USAL - SITUACIÓN 23 - A</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	41	22,0	22,0	22,0
	Rara vez	58	31,2	31,2	53,2
	A veces	15	8,1	8,1	61,3
	Frecuentemente	43	23,1	23,1	84,4
	Siempre	29	15,6	15,6	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

<b>USAL - SITUACIÓN 23 - B</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	62	33,3	33,3	33,3
	Rara vez	74	39,8	39,8	73,1
	A veces	40	21,5	21,5	94,6
	Frecuentemente	8	4,3	4,3	98,9
	Siempre	2	1,1	1,1	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

<b>USAL - SITUACIÓN 24 - A</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	46	24,7	24,7	24,7
	Rara vez	67	36,0	36,0	60,8
	A veces	31	16,7	16,7	77,4
	Frecuentemente	28	15,1	15,1	92,5
	Siempre	14	7,5	7,5	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

<b>USAL - SITUACIÓN 24 - B</b>					
--------------------------------	--	--	--	--	--

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	52	28,0	28,0	28,0
	Rara vez	49	26,3	26,3	54,3
	A veces	30	16,1	16,1	70,4
	Frecuentemente	33	17,7	17,7	88,2
	Siempre	22	11,8	11,8	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

**USAL - SITUACIÓN 25 - A**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	4,8	4,8	4,8
	Rara vez	27	14,5	14,5	19,4
	A veces	27	14,5	14,5	33,9
	Frecuentemente	58	31,2	31,2	65,1
	Siempre	65	34,9	34,9	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

**USAL - SITUACIÓN 25 - B**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	9,1	9,1	9,1
	Rara vez	69	37,1	37,1	46,2
	A veces	65	34,9	34,9	81,2
	Frecuentemente	18	9,7	9,7	90,9
	Siempre	17	9,1	9,1	100,0
	Total	186	100,0	100,0	