

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE COMUNICACIÓN LINGÜÍSTICA Y LITERATURA
ESCUELA DE LINGÜÍSTICA APLICADA EN LA ENSEÑANZA DE LENGUAS

DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
LINGÜÍSTICA APLICADA EN LA ENSEÑANZA DE LENGUAS

*“EL USO DE LA CORTESÍA EN ESTUDIANTES DE ESPAÑOL: EL
AGRADECIMIENTO, LA DISCULPA Y LA RESPUESTA AL CUMPLIDO”*

JENNIFER MAITE SILVA CARPIO

DIRECTORA: Dra. IMELDA RODRÍGUEZ

QUITO, 2017

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haber sido mi compañero y fuerza durante este arduo trabajo y por todos estos años de estudio. Es una bendición estar donde estoy ahora.

También agradezco a mi familia por sus oraciones y apoyo constante durante todo este tiempo de trabajo. Gracias por aconsejarme, guiarme y levantarme.

Me gustaría agradecer a mi tutora Imelda por su apoyo incondicional, sus palabras de aliento, su cálida compañía y por querer lo mejor para mí.

De igual manera, quiero agradecer a mis lectoras Janine y Margarita por sus observaciones y consejos.

ÍNDICE

RESUMEN	4
ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN	5
Planteamiento del problema	6
Hipótesis	7
Objetivos	8
CAPÍTULO 1 - MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	9
1.1 Antecedentes.....	9
1.2 Español como segunda lengua vs español como lengua extranjera	11
1.3 Adquisición de la segunda lengua (ASL)	11
1.3.1 Interlenguaje Pragmático: ¿Me cachas?	12
1.3.2 Interacción social “¿No crees que hace frío?” - “cierra la ventana”	12
1.3.3 Competencia Comunicativa: “Estoy embarazada o estoy avergonzada”	13
1.3.4 Competencia Pragmática	15
1.4 La Pragmática.....	15
1.4.1 La pragmática y su importancia en la clase de español: ¿Me podría pasar la sal? ¡Pásame la sal!.....	16
1.4.2 Teoría de la Argumentación: “Lo siento, no vi la hora, es que...”	16
1.4.3 Los actos de habla: “Si no le importa, me gustaría...”	17
1.4.4 Los actos ilocutivos	18
1.4.5 Agradecimientos: “Muchísimas gracias, no tenía por qué”	18
1.4.6 Disculpas: “Perdón, no lo tomes a mal, pero...”	19
1.4.7 Respuestas al cumplido: “¡Bendito sean los ojos que te ven!”.....	20
1.5 Cortesía: ¡Qué amable!.....	21
1.5.1 La cortesía china.....	22
1.5.2 La cortesía coreana	23
1.5.3 La cortesía ecuatoriana	24
1.5.4 La cortesía estadounidense	24
1.6 Cortesía Verbal: “Ven con nosotros, o ¿prefieres quedarte en casa?”	25
CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	26
2.1 Diseño de la investigación.....	26
2.2 Determinación de la encuesta	26
2.3 Técnica de análisis de datos	27
2.4 Determinación del universo y la muestra	29
CAPÍTULO 3: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN	31
3.1 Análisis del acto de habla del agradecimiento	31
3.2 Análisis del acto de habla de las disculpas	40
3.3 Análisis del acto de habla de las respuestas al cumplido	48
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	60
BIBLIOGRAFÍA	63
ANEXOS	66

RESUMEN

El presente trabajo consiste en analizar la cortesía verbal que usan los estudiantes estadounidenses, chinos y coreanos que estudian español como segunda lengua en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y en dos centros de español. Todos ellos se rigen por lo que dicta el Marco Común Europeo de Referencia para lenguas. Asimismo, se analiza la cortesía verbal que usan los jóvenes quiteños, con el fin de señalar las similitudes y diferencias de los hablantes nativos y no nativos del español. A lo largo del estudio, se profundiza sobre la importancia que tiene la pragmática en la clase de segunda lengua y por ende el rol que cumple la cortesía en situaciones comunicativas. Por lo tanto, se toman en cuenta las estrategias de cortesía que usan los participantes con respecto a tres actos de habla: el agradecimiento, las disculpas y las respuestas al cumplido. Además, se pretende buscar qué grupo de no nativos hablantes de español usa la cortesía con más similitud a la cortesía ecuatoriana.

ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

La adquisición de la competencia pragmática es crucial en el proceso de aprendizaje de una segunda lengua, por lo tanto, la mejor forma de adquirirla es utilizando un enfoque comunicativo en clase.

Varios autores (Escandell, 2008; 2004; Hymes, 1972; Félix-Brasdefer, 2004; Elliot, 2006; Mitkova, 2008) indican la importancia que tiene la competencia comunicativa en el aprendizaje de una segunda lengua. Pues, permitirá que el estudiante esté en la capacidad de utilizar el código lingüístico de la lengua en situaciones socio-culturales diarias.

De acuerdo a Escandell (2004), la competencia comunicativa debe ser el eje de una clase de segunda lengua o lengua extranjera, de tal forma que la competencia pragmática, un componente de la competencia comunicativa, sea tomada en cuenta. Por su parte, la competencia pragmática trae consigo temas relacionados a la cortesía verbal, la distancia social y la situación comunicativa.

“Gracias”, “Muchísimas gracias”, “Lo siento mucho”, “No es gran cosa” son estrategias de cortesía a las que se enfrentan los estudiantes de español como segunda lengua en la ciudad de Quito. El español es una lengua flexible y de acuerdo al contexto establecido existen muchas formas para agradecer, disculparse y responder al cumplido. Leech (2014) menciona que la cortesía es un fenómeno utilizado no solo por hablantes de una lengua en particular, sino también, por hablantes de otras lenguas; por ejemplo, mientras que para una cultura es cortés rechazar una invitación por primera vez, para otras culturas no. Por consiguiente, es necesario que los estudiantes de español como segunda lengua y de otras lenguas conozcan y usen la lengua apropiadamente en su contexto social.

Según Betancourt (2012), los elementos pragmáticos se adquieren según el nivel de competencia lingüística del estudiante. En ese mismo sentido, el estudiante desarrollaría mayor competencia pragmática a mayor nivel lingüístico. Sin embargo, en un estudio de la cortesía realizado por Félix-Brasdefer (2004) se muestra que a pesar del nivel alto de competencia gramatical de los estudiantes de español como lengua extranjera, su competencia pragmática en la segunda lengua no se cumple con respecto a la mitigación.

En un estudio de Dumitrescu (2005) se encuentra que los estudiantes no nativos del español en los Estados Unidos presentan muchos errores sociopragmáticos, es decir, no identifican la intensidad de la situación para utilizar la cortesía apropiada en situaciones específicas.

Los problemas sociopragmáticos son reales en la clase de español como segunda lengua, es por eso por lo que es necesario que el estudiante sepa qué decir dependiendo del lugar, del momento y del contexto, con el objetivo de llegar a ser comunicativamente competente en la lengua y aceptado por la comunidad.

La investigación planteada se asienta a un análisis contrastivo para entender si los estudiantes utilizan la cortesía de su primera lengua o segunda lengua en situaciones específicas. A propósito de contribuir al estudio de la universalidad de la cortesía. De igual manera, no se han realizado estudios contrastivos que comparen la cortesía que usan los ecuatorianos, chinos, coreanos y estadounidenses en situaciones contextualizadas en Quito. La presente investigación contribuye a crear una mayor conciencia a los profesores de español como segunda lengua sobre la importancia de la cortesía y el choque cultural que se puede dar en la clase de español.

Por otro lado, no se ha realizado un trabajo que investigue sobre el uso de la cortesía de los estudiantes de español como segunda lengua en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador; ni se ha realizado un análisis contrastivo del uso de la cortesía entre los estudiantes angloparlantes, sinoparlantes y coreanos hablantes. Por lo tanto, esta investigación busca describir y mostrar qué estrategias de cortesía usan los estudiantes angloparlantes, sinoparlantes y coreanos hablantes en situaciones específicas.

Planteamiento del problema

Cuando el estudiante de español como segunda lengua no utiliza la cortesía apropiada en una situación específica a veces es etiquetado de descortés, ya que usa la lengua sin tomar en cuenta el contexto social. Es por eso que el objeto de estudio de esta investigación es ver quiénes utilizan la cortesía más parecida a la ecuatoriana entre los estudiantes angloparlantes, sinoparlantes y coreano parlantes de las clases de español como segunda lengua regidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas. También, se analiza si los estudiantes son capaces de utilizar estrategias apropiadas de cortesía en tres aspectos; el agradecimiento, la disculpa y el tipo de respuesta que da al cumplido. De esta

manera, se busca investigar las diferencias y similitudes que existen en el uso de la cortesía de los tres actos de habla arriba mencionados. Por último, se pretende explicar por qué algunos estudiantes parecerían adquirir o usar la cortesía más parecida a la cortesía ecuatoriana.

Esta investigación no incluye un análisis gramatical de los datos obtenidos; cabe decir que, no se enfoca en errores lingüísticos por parte de los estudiantes; sino en realizar un análisis sociopragmático, el que se enfoca en decir algo apropiadamente según el contexto; y un análisis pragmalingüístico, que toma en cuenta el uso apropiado de la morfología y la sintaxis en la realización de los actos de habla. Un estudio más amplio será necesario para realizar un estudio sociopragmático y pragmalingüístico más profundo.

Preguntas de investigación

- ¿Qué diferencias y similitudes existen entre los estudiantes angloparlantes, sinoparlantes y coreano parlantes al momento de usar de la cortesía?
- ¿Quiénes reconocen y utilizan las estrategias de cortesía con más parecido a los nativo hablantes del español?
- ¿Por qué unos adquirirían o usarían la cortesía más parecida a la ecuatoriana

Hipótesis

Existen diferencias significativas en la adquisición de la pragmática de la segunda lengua debido a la influencia de la primera lengua y a las situaciones a las que los estudiantes han sido expuestos. Al momento de usar la cortesía en situaciones contextualizadas, un grupo de estudiantes de español como segunda lengua mostrará diferencias y similitudes con más similitud a los ecuatorianos.

Objetivos

Objetivo General

- El objetivo principal de la investigación es analizar el uso de la cortesía de los estudiantes estadounidenses, chinos y coreanos en situaciones contextualizadas quiteñas, con respecto al acto del habla del agradecimiento, la disculpa y la respuesta al cumplido

Objetivos Específicos

- Analizar y contrastar las diferencias y similitudes de la cortesía verbal utilizada por los estudiantes en los tres aspectos de la cortesía.
- Analizar quiénes utilizan las estrategias de cortesía con más similitud a los hablantes nativos del español
- Determinar por qué unos utilizan la cortesía con más parecido a los ecuatorianos.

CAPÍTULO 1 - MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

En este capítulo se presentan los estudios previos con respecto al tema de investigación. Adicionalmente, se introducen los conceptos y teorías relevantes al objeto de estudio. Primero, se trata el tema de la adquisición de la segunda lengua y la competencia comunicativa. Seguidamente, se resalta la importancia de la competencia pragmática en la clase de segunda lengua. Posteriormente, se incluye el tema de pragmática, en el que se hace referencia a los actos del habla. Finalmente, se menciona el fenómeno de la cortesía.

1.1 Antecedentes

A lo largo de la historia educativa, se ha creado una gran variedad de métodos y enfoques en la enseñanza de lenguas. Con el paso del tiempo, se ha establecido que una enseñanza significativa produce resultados efectivos en la clase de lengua. El enfoque comunicativo se ha convertido en el boom de este tiempo, promoviendo un contexto real de aprendizaje al estudiante. (Cervantes, 2015)

Por otro lado, Casco (2015) habla sobre la importancia de los actos de habla en la clase de segunda lengua. Aquí se estudia tanto la disculpa, la sugerencia y reprimenda. La información obtenida sobre la disculpa será de gran utilidad para esta investigación.

Así mismo, en el trabajo de Hervás, Picó, & Vilarrubias (2015) se busca medir la competencia pragmática a través de diferentes situaciones contextualizadas en donde el estudiante debe elegir qué respuesta es la más indicada.

Considerando la necesidad de enseñar la pragmática en la clase de segunda lengua, se ha tomado en cuenta el trabajo de Dumitrescu (2005), esta investigación tiene como objetivo contrastar la competencia pragmática de los no nativos hablantes y los nativos hablantes del español. Ella se enfoca únicamente en el acto del habla del agradecimiento y analiza las formas de agradecimiento y respuesta al agradecimiento en español y en inglés. Dumitrescu utiliza cuestionarios adaptados y traducidos al español de los cuales se propone obtener los datos sobre la estructura más usada de agradecimiento entre los nativos hablantes y no nativos hablantes del español. Al final, ella también busca mostrar cualquier transferencia del español y el inglés y llega a la conclusión que se presenta un gran porcentaje de transferencia del inglés al español y que en su mayoría cometen tanto errores paralingüísticos como errores sociopragmáticos.

Otro trabajo relacionado es el realizado por Cai y Wan (2013), este trabajo muestra que es necesario que se hagan estudios pragmáticos dentro la competencia comunicativa, ya que estudiarlos por separado no tiene el mismo resultado. También, se muestra que el ambiente de aprendizaje influye en gran medida en la adquisición y desarrollo de la competencia pragmática. Además, indica que los aspectos pragmáticos son enseñables y que una instrucción enfocada en la pragmática es más enriquecedora y productiva, que una que no se enfoque en aspectos pragmáticos. Por último, se puede observar que la competencia pragmática no solo va de la mano con los estudios socioculturales, sino también va de la mano con el idiolecto de cada persona. Por tal razón, es necesario tomar en cuenta variables como la edad, la clase social porque a su vez estos son factores que influyen en la adquisición de la competencia pragmática.

Por otro lado, García (2011), realiza un trabajo sobre el agradecimiento, en el que se hace un estudio comparativo entre nativo hablantes y no nativo hablantes del español en Barcelona. No se encontró mayor diferencia entre los dos grupos, sin embargo, se evidenció el hecho de que los hablantes nativos usaron más estrategias de cortesía que los hablantes no nativos. Además, se pudo notar que la categoría más utilizada fue agradecer. También, se mostró que al igual que otros grupos de hablantes no nativos presentaron falta de conocimiento pragmático

El trabajo de Choi (2008), se enfoca en el acto de habla del cumplido en las culturas española y coreana. Aquí, se buscó analizar y contrastar el uso de cortesía, en donde se encontró que los españoles usan más estrategias de cortesía dependiendo el poder relativo y la familiaridad, mientras que para los coreanos un factor determinante es la edad y el poder social. Además, se encontró que los coreanos usan la modestia como estrategia de cortesía, mientras que los españoles aceptan el cumplido.

Por último, el estudio comparativo de Taylor (2012), sobre las disculpas en chino mandarín y español colombiano. Este estudio demostró que los colombianos usaron más las estrategias de compensación del daño y explicación de la disculpa que los chinos, mientras que los chinos usaron más la estrategia de no repetir la ofensa y el uso de intensificadores.

1.2Español como segunda lengua vs español como lengua extranjera

Cabe señalar la diferencia entre la adquisición de una segunda lengua y la adquisición de una lengua extranjera. La diferencia es contextual, se adquiere una segunda lengua si se enseña la lengua oficial del país en el que estudia; por ejemplo, en el Ecuador se enseña español a extranjeros como segunda, ya que su lengua oficial es el español. Por otro lado, se adquiere una lengua extranjera si se está enseñando una lengua no oficial del país en el que estudia; por ejemplo, en el Ecuador se enseña inglés como lengua extranjera (Ellis, 2015).

Estudiar español como segunda lengua involucra ayudar al estudiante extranjero a adquirir de una forma más efectiva y real la segunda lengua (Peiro, 2015). Sin embargo, el medio en donde se desenvuelva el estudiante no es el único factor que determina su aprendizaje; otro factor que influye en la adquisición de la segunda lengua es el aula de clase. Por tal motivo, es importante que se enseñe la pragmática en la clase de lengua y así mismo que se tome en cuenta el contenido de lo que se da en la clase de español.

1.3Adquisición de la segunda lengua (ASL)

Como Gass y Selinker (2008) mencionan, la lengua es un fenómeno que se debe estudiar tomando en cuenta el contexto social. Los autores señalan que la teoría sociocultural, que se basa en el trabajo de Vygotsky, da importancia a la relación que existe entre el individuo y su entorno, de esta manera, las situaciones comunicativas a las que se enfrentan los estudiantes contribuyen al desarrollo y adquisición de la segunda lengua.

Además, Ellis (1994: 15) indica que “el objetivo de la adquisición de la segunda lengua es describir y explicar la competencia lingüística y comunicativa del estudiante”. Asimismo, Ellis habla sobre los procesos mentales del estudiante al adquirir una segunda lengua, los cuales utilizan el conocimiento previo para interiorizar el nuevo conocimiento en su segunda lengua. El proceso de transición de la segunda lengua se lo conoce como interlenguaje. Conjuntamente, Ellis menciona que se ha investigado la pragmática en relación a cómo se usa la lengua en un contexto comunicativo.

Lee y VanPatten (2003) presentan una lista de lo que el estudiante de segunda lengua adquiere en este proceso, que depende del idioma que adquiera. Los autores señalan varios puntos, que comprenden desde el léxico hasta la competencia discursiva. Muestran una lista que comprende desde lo más concreto a lo más abstracto. Empiezan con el léxico o la

palabra, sus formas y significados, la fonología y cómo se pronuncian las sílabas y palabras, la morfología y sus inflexiones y derivaciones, la sintaxis, la pragmática, la sociolingüística, y la competencia discursiva. Esta lista muestra la importancia de adquirir la pragmática de la segunda lengua, y también, un posible orden de las nociones que adquieren los estudiantes de segunda lengua.

1.3.1 Interlenguaje Pragmático: ¿Me cachas?

Es interesante analizar cómo los estudiantes utilizan la pragmática en la segunda lengua; por esta razón, cabe señalar estudios sobre la pragmática en la adquisición de segundas lenguas o también conocido como el interlenguaje pragmático. Betancourt (2012) define este concepto como la rama que estudia la competencia pragmática de los estudiantes de segunda lengua. Ella dice que dependiendo del interlenguaje pragmático de los estudiantes, ellos están en la capacidad de entender y realizar acciones en situaciones sociales determinadas.

Según Schmidt (1995), el estudiante debe recibir un conocimiento lingüístico y sociocultural de la lengua, con el fin de adquirir la pragmática. Para que un estudiante adquiriera una segunda lengua es necesario que desarrolle habilidades tanto gramaticales como funcionales, así será capaz de entender y analizar la lengua en situaciones apropiadas; lo que llevará a que el estudiante sea comunicativamente competente (Schmidt, 1983; Elliot, 2006).

1.3.2 Interacción social “¿No crees que hace frío?” - “cierra la ventana”

El relacionarse con otros es parte de convivir en comunidad y además es una característica del ser humano. Por lo tanto, el estudiante debe ser capaz de desenvolverse tanto lingüística como pragmáticamente en la sociedad. Así que, es necesario tomar en cuenta lo que Escandell (1994) menciona sobre la comunicación; ella dice que la comunicación no solo involucra la transmisión de información entre interlocutores, sino que hace otras cosas como preguntar, disculparse, agradecer y otras acciones. Asimismo resalta que cuando se comunica algo, la persona no necesariamente está transmitiendo un mensaje.

Con el fin de que haya una comunicación efectiva no solo se necesita descodificar el mensaje o conocer el código lingüístico de la lengua, sino también conocer e interpretar la intencionalidad con la que se dice el enunciado (Escandell, 2004). Esto implica la necesidad que tienen los estudiantes de segunda lengua de conocer la intencionalidad que tiene su

interlocutor al realizar algún acto del habla, ya que así, podrán responder adecuadamente según el contexto.

Muchas veces se dice algo que no necesariamente significa lo que se quiere decir, por esa razón, cabe resaltar la importancia que Grice da al estudio de la conversación. Este estudio lo realizó Grice al analizar que un enunciado no necesariamente expresa lo que dice. Por un lado, si el significado del enunciado depende de las palabras convencionales es una implicatura convencional. Por el contrario, si el significado del enunciado no depende de las palabras convencionales es una implicatura no convencional o como Reyes (1994: 64) lo cita una implicatura conversacional, ya a que depende de “los principios que regulan una conversación”.

Después de lo anteriormente expuesto, es necesario que el estudiante de lengua conozca la implicatura del enunciado en la conversación, de otro modo, es posible la comunicación con su interlocutor no sea exitosa, y como consecuencia de esto, se evidenciará la falta de competencia comunicativa por parte del estudiante.

1.3.3 Competencia Comunicativa: “Estoy embarazada o estoy avergonzada”

Según Mitkova (2008: 13), la competencia comunicativa “es el objetivo de la enseñanza de las lenguas extranjeras”. Cabe señalar que los estudiantes de segundas lenguas y lenguas extranjeras necesitan ser comunicativamente competentes, sin restar importancia a la competencia lingüística.

La competencia comunicativa es un tema estudiado por Hymes (1992) quien menciona la necesidad de no solo usar la lengua, sino también de considerar aspectos extralingüísticos como los gestos y sonidos en la comunicación. En efecto, la competencia comunicativa es la capacidad que tiene una persona de comunicarse e interactuar con la sociedad tomando en cuenta factores lingüísticos y socioculturales.

De igual manera, el Consejo de Europa (2002) aporta a la definición de la competencia comunicativa, y menciona que esta contiene componentes lingüísticos, sociolingüísticos y pragmáticos. Estos componentes contienen destrezas y habilidades que el estudiante adquiere a lo largo de su aprendizaje.

- La competencia lingüística, comprende el conocimiento gramatical de la lengua, como su estructura sintáctica, morfológica, deja a un lado el componente sociolingüístico y pragmático.
- La competencia sociolingüística toma en cuenta el contexto social para usar la lengua. Por ejemplo, la forma de cortesía, las normas sociales convencionales, el género, la edad y las normas que se dan en la lengua son parte de esta competencia sociolingüística.
- La competencia pragmática involucra el estudio del uso de la lengua y actos de habla en situaciones comunicativas. Comprende aspectos como la cohesión, coherencia, y el análisis del discurso. También, se menciona sobre la importancia que tiene el entorno y la cultura en esta competencia.

Estas tres competencias son relevantes a la hora de aprender una segunda lengua, sin embargo, este estudio toma en cuenta tanto la competencia sociolingüística como la competencia pragmática en los estudiantes de español como segunda lengua.

El Consejo de Europa (2002) señala que cada estudiante tiene una forma única e individual de aprender una lengua, por lo tanto, no hay un orden que implique qué competencias se desarrollan más durante el proceso de aprendizaje los estudiantes. No obstante, se ha decidido establecer niveles de lengua con el fin de realizar evaluaciones dependiendo el nivel del estudiante.

Savignon (citado en Lee y Van Patten, 2003) da una definición de competencia comunicativa. La autora menciona que la competencia comunicativa comprende cuatro competencias. La competencia gramatical, que incluye la estructura y la forma de la lengua. La competencia discursiva, que incluye las normas de coherencia y cohesión tanto en lo escrito como en lo oral. La competencia sociolingüística que trata el estudio de la interacción y la forma apropiada de formular saludos, disculpas. Por último, la competencia estratégica, que se encarga de poder expresar lo que uno conoce de la lengua. En este caso, la competencia sociolingüística representaría en parte a la competencia pragmática. Adicionalmente, Savignon (1991) señala que para que haya competencia comunicativa no solo es necesario la competencia gramatical, sino también, la competencia pragmática.

1.3.4 Competencia Pragmática

El Consejo de Europa (2002) menciona que la competencia pragmática comprende tres aspectos:

1. La competencia discursiva permite al estudiante ordenar sus oraciones y demostrar coherencia y cohesión en sus mensajes.
2. La competencia funcional permite realizar funciones comunicativas, las cuales se dan usualmente en la conversación. Por ejemplo, cuando el hablante quiere agradecer, disculparse, pedir; son funciones comunicativas.
3. La competencia organizativa muestra esquemas para la interacción y transacción entre los interlocutores, los cuales deben ser tomados en cuenta en la conversación, por ejemplo, actividades comunicativas como preguntas y respuestas o debates serán necesarias para que el estudiante sepa respetar el turno de la palabra.

Las tres competencias son importantes; sin embargo, esta tesis se enfoca principalmente en la competencia funcional, ya que los estudiantes deben manejar la lengua en diferentes contextos.

1.4 La Pragmática

El término *pragma*¹ etimológicamente significa hecho o acción; por lo tanto, se entiende que estudia las acciones que suceden en la lengua.

De acuerdo con Tusón (2014), la pragmática puede entenderse de dos formas. Primero, puede ser considerada como un nivel de la lengua, así como la fonética, la semántica, sintaxis; la cual estudia el uso de la lengua en contexto. Por otro lado, puede ser considerada como una perspectiva que ayuda a explicar el uso de la lengua, tomando en cuenta elementos más extralingüísticos. Tusón dice que estos dos puntos de vista de la pragmática no se contraponen, sino más bien son complementarias, ya que contribuyen al estudio del uso de la lengua en la interacción comunicativa

Por otra parte, Escandell (1993) define a la pragmática como:

Una disciplina que toma en consideración los factores extralingüísticos que determinan el uso del lenguaje, precisamente de todos aquellos factores a los que no

¹ <http://etimologias.dechile.net/?pragma.tico>

puede hacer referencia un estudio puramente gramatical: nociones como las de *emisor, destinatario, intención comunicativa, contexto verbal, situación o conocimiento del mundo* (pág. 16).

Escandell (1993) menciona que el emisor es la persona real que produce un mensaje intencional en una situación real. El destinatario es a quién va dirigido el enunciado y con quién se intercambia la información en la comunicación. La situación o el entorno es el contexto en donde se realiza la acción comunicativa. La intención comunicativa como menciona Escandell es la motivación que le lleva a una persona a decir algo. Es necesario que los estudiantes de español tomen en cuenta estos factores extralingüísticos con el objetivo de usar la cortesía apropiadamente.

1.4.1 La pragmática y su importancia en la clase de español: ¿Me podría pasar la sal? ¡Pásame la sal!

La aportación de la pragmática en la enseñanza de español como segunda lengua y lengua extranjera es esencial para el proceso de aprendizaje. Ahora bien, como dice Escandell, la pragmática ayuda al estudiante a lograr una mejor comunicación y a usar mejor la lengua.

El artículo de Escandell (2004) aporta con lo siguiente:

La Pragmática se ha convertido en una materia obligada en la formación del profesor de una segunda lengua o de una lengua extranjera. La Pragmática le ofrece las herramientas teóricas y metodológicas necesarias para poder avanzar en la descripción de las reglas y los principios —la mayor parte de las veces, no conscientes— que están en vigor cuando nos comunicamos, y que permiten lograr una mejor comprensión de los mecanismos que subyacen al modo en que los hablantes usamos la lengua (pág. 179).

1.4.2 Teoría de la Argumentación: “Lo siento, no vi la hora, es que...”

Argumentar es parte de la comunicación, ya que determina si lo que procede a un enunciado es adecuado o no, por lo tanto, una teoría de la argumentación es necesaria para la clase de español como segunda lengua, ya que los estudiantes deben saber cómo sustentar sus

enunciados, el hecho de dar justificaciones y explicaciones demuestra que deben saber argumentar para que la actividad comunicativa sea satisfactoria. No solo es importante decir “*lo siento*” si el hablante ha cometido una falta, es necesario que el hablante sepa cómo sostener su disculpa en este caso a través de argumentos y justificaciones. De esta manera, el estudiante será cortés con su interlocutor.

Anscombe y Ducrot (1983 citado en Escandell, 1993) mencionan la teoría de la argumentación. Los autores emplean algunas estrategias que permiten que el discurso sea persuasivo, ya que los argumentos apoyan o no a la conclusión a la que se quiera llegar. Es así, que un estudiante podrá dar explicaciones y justificaciones al momento de disculparse, agradecer o responder al cumplido dependiendo de la situación comunicativa en la que se encuentre.

1.4.3 *Los actos de habla: “Si no le importa, me gustaría...”*

Es importante que los estudiantes de español conozcan la importancia de saber cómo utilizar las palabras para lograr el fin esperado. El estudiante de español debe saber hablar tanto directa como indirectamente, dependiendo de la situación comunicativa.

Cuando una persona habla, no solo lo hace para describir cosas, sino para hacer cosas con las palabras. Este enunciado fue expuesto por Austin (1962 citado en Reiter & Placencia, 2005) quien se enfoca en el lenguaje cotidiano que se presenta en un contexto real. Para él los diferentes usos de la lengua representan diferencias en el significado. Austin habla de los actos locutivos cuando una persona evoca un enunciado, pero si al mismo tiempo se busca una intención se habla de actos ilocutivos, y si se persuade al interlocutor con el fin de obtener una respuesta, se habla de actos perlocutivos.

“Cómo hacer cosas con palabras” abarca disculpas, agradecimientos, cumplidos, respuestas al cumplido y muchos más actos de habla, es por eso que el estudiante de español debe ser capaz de usar la lengua apropiadamente. En este caso, si el estudiante ha cometido un agravio, este debe expresar una disculpa reflejando la intención de arrepentimiento y de que no se volverá a repetir.

También, Searle (1980) habla sobre la importancia de estudiar los actos de habla, ya que “toda comunicación lingüística incluye actos lingüísticos” (pág. 26). Searle (1980) menciona que la unidad básica de la comunicación no es la oración en sí, sino la emisión y realización

de los actos del habla. Asimismo, los clasifica en actos de emisión, proposicionales e ilocucionarios. Los actos de emisión como su nombre lo dicen se llevan a cabo al emitir o realizar palabras, mientras que los actos proposicionales e ilocucionarios se dan al emitir palabras en ciertos contextos e intenciones. Para este estudio es necesario tomar en cuenta los actos ilocutivos.

1.4.4 *Los actos ilocutivos*

Searle (1976) presenta una lista de la clasificación de los actos ilocutivos. Empieza con los representativos, que describen cuando el hablante expresa y dice la verdad sobre algo; por ejemplo, jactarse, agraviar, concluir, deducir. Los actos directivos describen cuando el hablante quiere que el interlocutor haga alguna acción; por ejemplo, ordenar, mandar, pedir, preguntar, suplicar, invitar, permitir, aconsejar. Los actos comisivos comprometen al interlocutor a hacer algo; por ejemplo, intentar, apoyar, jurar, amenazar, ofrecer. Los actos expresivos expresan algún sentimiento; por ejemplo, agradecer al alguien, disculparse con otros, felicitar a una persona, dar la bienvenida. Por último, los actos declarativos realizan algún acto al producir un enunciado; por ejemplo, el acto de nombrar catedrático a alguien, el acto de proclamar candidato, el acto de declarar el estado de guerra, el acto de casarse. Este trabajo se enfoca principalmente en el acto expresivo, ya que los estudiantes deben saber cómo abordar las disculpas, los agradecimientos y las respuestas al cumplido.

Es importante que el estudiante de español conozca que hay actos corteses y no corteses como lo menciona Dumitrescu (2004). Ella dice que los actos corteses benefician al interlocutor, mientras que los actos no corteses no.

1.4.5 *Agradecimientos: “Muchísimas gracias, no tenía por qué”*

Según Briz (2008), los principales actos de habla sociales son los saludos, agradecimientos, felicitaciones y disculpas. En este estudio se analiza cómo los estudiantes de español agradecen, ya que es un acto de habla muy utilizado en el acto comunicativo.

Haverkate (1994) menciona que el agradecimiento es un acto de habla cortés, ya que favorece la imagen positiva del interlocutor. También, indica que el agradecimiento es un acto de habla en reacción a un acto realizado previamente por el interlocutor.

Haverkate (1994) señala lo siguiente:

Agradecer es un acto de habla que sirve a la finalidad particular de restablecer el equilibrio de la relación coste-beneficio entre hablante y oyente, lo cual equivale a afirmar que las fórmulas de agradecimiento compensan simbólicamente el coste invertido por el oyente en beneficio del hablante... no dando las gracias al interlocutor cooperativo, se considera como una forma de comportamiento descortés. (p. 93)

El acto del agradecimiento puede variar de una cultura a otra, por ejemplo, en algunas culturas el cliente es cortés cuando da gracias al camarero en el momento del servicio, mientras que en otras culturas no es necesario y no involucra un acto descortés. Es necesario que en la clase de lengua se preste atención a la cortesía verbal, de esta manera, los estudiantes sabrán cuándo y cómo agradecer (Haverkate, 1994).

1.4.6 *Disculpas: “Perdón, no lo tomes a mal, pero...”*

El estudiante de español como segunda lengua se enfrentará a situaciones en las cuales no pueda realizar una acción o haya ofendido a su interlocutor. Por consiguiente, es necesario que sepa cómo disculparse. Haverkate (1994) dice que la disculpa se ejecuta después de una acción previa del interlocutor, que busca cuidar la imagen del interlocutor y mantener el equilibrio en la relación. Adicionalmente, menciona que la forma más frecuente de pedir disculpas es *“perdón”* y *“discúlpeme”*.

Dependiendo de la gravedad del asunto, la disculpa debe variar; no es lo mismo chocar con una persona que con un auto, mientras menos grave sea el incidente, menos expresiones se deberán utilizar. Decir *“lo siento”* no es lo mismo que disculparse, sin embargo, en el uso diario, estas dos no se distinguen. La disculpa involucra un sentimiento, pero el sentirlo, no. Esta fórmula, *“lo siento”*, representa simpatía por el interlocutor, por lo tanto, cumple su finalidad de disculpa (Haverkate, 1994).

Según Blum-Kulka (1984), el acto de la disculpa puede realizarse en dos formas:

1. Expresar la disculpa en sí: “lo siento”, “disculpe”, etc.

2. Usar los elementos de una disculpa:

- Dar explicación: el por qué y el cómo ocurrió
- Confesión o admitir la culpa: “lo siento, mentí”
- Reparación del daño: mostrar que el daño será corregido
- Prometer que no va a pasar en un futuro

De acuerdo con Leech (2014) se pueden tomar en cuenta otros factores de la disculpa, como por ejemplo; las modificaciones externas que son los marcadores discursivos, nombres y expresiones como “*oh cariño, Juan*”. También, se toma en cuenta las modificaciones internas como por ejemplo, los intensificadores: “*muy*”, “*mucho*”, “*muchísimo*”. Asimismo, la fuerza de la disculpa puede variar, por ejemplo, “*discúlpeme*”, “*en verdad lo siento*”. Por último, el autor añade que el agradecimiento es el acto de habla que más se relaciona con la disculpa

Estos factores serán tomados en cuenta en el análisis de datos de la investigación.

1.4.7 Respuestas al cumplido: “*¡Bendito sean los ojos que te ven!*”

El estudiante de español como segunda lengua debe saber cuál es la forma apropiada de responder al cumplido, ya que puede atenuar el cumplido o exaltarse. Por tal razón, Haverkate (1994) menciona que es más difícil responder al cumplido, que expresarlo; puesto que se necesita de cierta sutileza para responder apropiadamente al cumplido. Además, el cumplido es un acto de habla cortés que tiene como fin expresar aprecio al interlocutor. Según Haverkate hay tres formas de responder al cumplido:

- aceptar el cumplido reduciendo el elogio
- aceptar el cumplido atribuyendo el elogio a una tercera persona
- devolver el cumplido

Estas formas de responder al cumplido son relevantes para el análisis de datos.

Leech (2014) menciona diferentes formas de responder al cumplido: devolver el cumplido, responder con desconfianza, agradeciendo el cumplido, desviar el cumplido respondiendo

de una forma evasiva, o reduciendo la intensidad sin estar de acuerdo o en desacuerdo; por ejemplo:

A: Me gusta tu vestido

B: Oh, me lo compré en una rebaja.

1.5 Cortesía: ¡Qué amable!

Félix-Brasdefer (2004) menciona que la cortesía es parte de la competencia comunicativa de un hablante nativo y no nativo. Por lo tanto, dice que el estudiante no nativo hablante debe utilizar *expresiones lingüísticas apropiadas* en la situación comunicativa, de lo contrario se mostrará que el estudiante tiene una falta de cortesía.

Cabe señalar que la cortesía es un fenómeno sociocultural como lo menciona Bravo (2004) y como se mencionó anteriormente, la cortesía es un fenómeno utilizado no solo por los hablantes de una lengua, sino por hablantes de otras lenguas (Leech, 2014), lo que da paso a la universalidad de la cortesía como lo señalan Brown y Levinson (1987). Los autores hablan sobre el concepto de la “*imagen*”, que puede ser amenazado o cuidado en la interacción. De igual manera, señalan que la imagen es vulnerable y para evitar que se ponga en peligro se utilizan estrategias de cortesía. Además, hablan sobre la cortesía positiva y negativa; la cortesía que consiste en agrandar y recibir la aprobación de los demás es la positiva; por otro lado, la cortesía negativa consiste en darle libertad al interlocutor, y no ser impositivo.

Según Stilwell (1999) la cortesía positiva busca ser solidario con el oyente y por lo tanto usa estrategias del habla, como usar la misma jerga, ser más informal y menos indirecto; mientras que la cortesía negativa se presenta más en un distancia social lejana en donde se muestra el respeto y deferencia al oyente y el uso de mitigadores como “*por favor*”, “*lo siento*”.

De acuerdo con Kerbrat-Orecchioni (2004), desde el punto de vista de la imagen, “la cortesía consiste en un conjunto de estrategias de protección y valorización de las imágenes de los demás a fin de preservar el orden de la interacción” (pág. 95).

Se han presentado varias críticas con respecto a la universalidad de la cortesía, se dice que la cortesía de Brown y Levinson se enfoca únicamente en la cultura anglosajona, ya que ve

por el individuo, mientras que la cultura oriental se enfoca en la colectividad. También se menciona que el concepto de imagen positiva y negativa es distinta a la concepción oriental. Asimismo, se critica el hecho de que la cortesía solo ocurre para mitigar la amenaza de la imagen (Leech, 2014).

Entonces, ¿es la cortesía universal? Se dice que la cortesía es universal porque establece y mantiene una relación de armonía entre interlocutores; sin embargo, no es universal al momento de ponerla en práctica, ya que puede variar la forma de uso de una sociedad a otra (Kerbrat-Orecchioni, 2004). Leech (2014) menciona que la cortesía busca mantener el equilibrio social, la armonía y evitar así la discordia y la ofensa; por lo tanto, Leech sostiene que un modelo de cortesía debería ser generalizable a varias culturas y también debería presentar estudios sobre la descortesía en diferentes lenguas y sociedades.

Gu (1990) también presenta sus argumentos sobre la universalidad de la cortesía. Él resalta que la cortesía negativa de Brown y Levinson difiere del contexto chino; ya que para ellos el acto de ofrecer, invitar y prometer son considerados actos que amenazan la imagen del otro, sin embargo, para los chinos no. En este caso, si un chino quiere invitar a comer a un europeo, y el chino insiste en pagar la cuenta del otro, aun cuando el europeo le dijera que no lo hiciera, para el europeo este es un acto en donde no tiene mucha libertad de elegir, y por lo tanto, estaría amenazando su imagen negativa. Por el contrario, para el chino insistir muestra un acto de cortesía y no amenaza su imagen. Gu menciona que la cortesía es un aspecto normativo para ellos, y no un aspecto instrumental como lo menciona Brown y Levinson

Leech (2014) presenta dos tipos de escala de cortesía; la pragmalingüística, que es una escala unidireccional, que no toma en cuenta el contexto y mide el grado de cortesía en términos gramaticales; por otro lado, la sociopragmática, que es una escala bidireccional y toma en cuenta el contexto y las normas que rigen la sociedad o la situación. Además mide la cortesía en súper cortesía y descortesía, las cuales son tomadas en cuenta a la hora de analizar los datos.

1.5.1 *La cortesía china*

Según Gu (1990), el término más cercano a cortesía en chino es *limao*, el cual se deriva de “*li*” que significa jerarquía social y respeto. Por consiguiente, el concepto de *limao* significa

respetar a otros y la jerarquía social. Gu menciona cuatro nociones de cortesía según el concepto de *limao* y estas son: respeto, modestia, cordialidad y refinamiento. El respeto abarca una apreciación positiva de sí mismo o admiración hacia otros. La modestia tiene que ver con desacreditarse uno mismo. La cordialidad muestra amabilidad, consideración y hospitalidad hacia otros. El refinamiento se refiere al comportamiento de uno hacia los otros basado en ciertas normas.

A partir de estos conceptos, Gu (1990) formula cuatro máximas de cortesía. La máxima de denigración a uno mismo el cual conlleva desacreditarse a uno mismo y elevar al otro. La máxima de tratamiento dice que uno debe dirigirse a su interlocutor usando términos apropiados, y mantiene las relaciones sociales, la solidaridad y la distancia social. La máxima de tacto involucra minimizar o maximizar el coste para el otro. La máxima de generosidad minimiza o maximiza el beneficio de uno mismo.

Según Han y Cai (2010), en el acto de habla de la disculpa los chinos suelen tener más consideración dependiendo de la distancia social. Entonces, los chinos son más considerados si la ofensa se realizó a alguien con quien tiene cierto compromiso y cercanía, que con quien no tiene mucha cercanía.

En una investigación de Leech (2005) se encontró que los chinos suelen responder a los cumplidos usando diferentes estrategias como de modestia, negación del cumplido y colectividad. Con respecto al acto del habla del agradecimiento, los chinos intensifican el agradecimiento dependiendo del costo del favor de la otra persona.

1.5.2 *La cortesía coreana*

Los coreanos usan la cortesía verbal de acuerdo a la jerarquía social, por ejemplo, para referirse a alguien fuera de su grupo y superior se usa la deferencia y la formalidad, y si quiere referirse a alguien dentro del grupo usa la modestia y familiaridad (Choi, 2008). De igual manera, Byon (2005) sostiene que los coreanos toman en cuenta el poder que tiene la otra persona para relacionarse de cierta manera. Los coreanos usan el título del profesor para dirigirse a él, por ejemplo, "*profesor*", independientemente de que haya una relación más cercana.

En las situaciones de disculpas, los coreanos usan con mayor frecuencia "lo siento" según Byon (2005).

Estas dos culturas muestran similitudes y diferencias, sin embargo, tomando en cuenta lo que se va analizar, se ha decidido tomar las dos culturas como un solo grupo, haciendo referencia al grupo que se encuentra en el oriente.

1.5.3 *La cortesía ecuatoriana*

Según Placencia (1996), la cortesía del español ecuatoriano tiene como característica el uso de la deferencia, y la identificación de familiaridad y camaradería. Además, señala la preferencia de uso de las formas indirectas en las peticiones. También, se mostró que hay mayor uso de formas de deferencia en situaciones donde hay mayor distancia social, mientras que cuando hay más cercanía y familiaridad entre los hablantes se usan formas explícitas.

Vásquez (2014) menciona que es cortés que una persona salude al entrar a un lugar. De igual manera, indica que al conversar con desconocidos se presenta el uso del vocativo *señor*, *señora*. Por último, también señala la importancia de resaltar aspectos importantes de la cortesía en la enseñanza de español, con el fin de evitar una mala comunicación.

1.5.4 *La cortesía estadounidense*

Según Blum-Kulka (1984) los estadounidenses tienden a usar con más frecuencia la fórmula “(be) sorry” en una disculpa. También, se menciona que llegar tarde a una cita se considera como una ofensa grave en su cultura, y por lo tanto la disculpa será más intensificada. Además, se menciona que los estadounidenses frente a una disculpa no hacen tanta diferencia entre la distancia social como los chinos.

De acuerdo con Félix-Brasdefer (2003), los estadounidenses tienden a ser más directos que los latinoamericanos.

De acuerdo con Byon (2005), los estadounidenses suelen cambiar el título de “*profesor*” por el primer nombre de los profesores con quienes tienen una relación más cercana.

1.6Cortesía Verbal: “Ven con nosotros, o ¿prefieres quedarte en casa?”

La cultura de la lengua define mucho para no pasar por descortés, por ejemplo, si la cultura es cercana y solidaria, se utilizan tratamientos sociales y nominales, y si hay fórmulas establecidas determinará si se habla más o menos indirecto. Por lo tanto, el estudiante de español como segunda lengua debe conocer la cultura de la lengua que está aprendiendo, con el fin de saber cómo utilizar la cortesía apropiada en una situación determinada (Briz, 2008).

Por otro lado, Briz (2008) menciona que la cortesía verbal se enfoca en el área lingüística que busca cuidar la imagen de las personas y favorecer las relaciones sociales. Además, habla de dos tipos de cortesía verbal, la normativa y la estratégica; la normativa se refiere a la cortesía ya establecida por la sociedad, la cual se podría decir que existe un modelo o fórmula para ciertas situaciones comunicativas, mientras que la estratégica es la cortesía que se preocupa por la imagen del interlocutor y procura mitigar ciertas expresiones para obtener lo que se quiere. Es importante señalar qué tipo de cortesía predomina en los estudiantes de español como segunda lengua.

Hay enunciados que amenazan la imagen del interlocutor como por ejemplo, las órdenes, las prohibiciones, los rechazos. Sin embargo, Briz (2008) menciona tres posturas que se pueden tomar en cuenta para cuidar la imagen de la persona: la atenuación o minimización del acto del habla, compensar el daño una vez que ya se ha realizado y evitar el perjuicio de la imagen al buscar otras formas de decirlo. Algunos ejemplos de atenuación son los diminutivos, la imprecisión cuando se utilizan palabras como parecer en vez de ser, o justificaciones (Briz, 2008). Estas posturas son relevantes para la investigación, ya que se tomarán en cuenta al momento de analizar y clasificar los datos obtenidos de las encuestas.

CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Diseño de la investigación

Con el fin de llevar a cabo los objetivos establecidos anteriormente, el método que se utiliza es cualitativo ya que se quiere describir y entender el uso de la cortesía por parte de los estudiantes angloparlantes, sinoparlantes y coreano parlantes del español como segunda lengua, para así considerar los resultados obtenidos con la hipótesis. Además, esta encuesta proporciona datos cuantitativos, que proveen datos confiables y válidos.

La investigación cualitativa permite una riqueza interpretativa como lo menciona Sampieri (2010), lo cual permite que la opinión de la autora sea tomada en cuenta y significa que habrá más de una forma para interpretar los datos que se obtendrán. De igual manera, esta investigación no es secuencial, ya que no está regido por un orden en especial, por lo tanto, es más circular. El tiempo de recolección de datos comprendió los meses de septiembre a octubre.

2.2 Determinación de la encuesta

Tomando en cuenta el método de investigación se utiliza la técnica de la encuesta de respuesta cerrada, semi abierta y abierta. La encuesta cerrada permite a la persona encuestada no desviarse del objetivo de la encuesta, ya que el español es su segunda lengua, y por lo tanto, utilizar la opción múltiple en la encuesta es una forma de guiar y direccionar al estudiante. También, se añade la opción de “*otros*”, de esta manera, las respuestas no resultan parciales y dan más confiabilidad a la investigación. Adicionalmente, es necesario señalar que se cambiaron algunas palabras en la encuesta destinada a los ecuatorianos; por ejemplo, no se menciona “*profesora de español*”, sino únicamente “*profesora*”.

La encuesta consta de dos partes. La primera parte, tiene nueve situaciones de respuesta abierta, de las cuales, las tres primeras situaciones corresponden al acto del habla del agradecimiento; las otras tres siguientes corresponden al acto del habla de las disculpas y las tres últimas corresponden al acto de la respuesta al cumplido. Por otro parte, la segunda sección de la encuesta es de opción múltiple, y consta de tres situaciones; hay una situación por cada acto de habla, y corresponden en el mismo orden que en la primera parte de la encuesta. En esta sección de opción múltiple los estudiantes tienen la opción de elegir entre

mínimo una opción y máximo dos opciones, debido a que no hay una sola respuesta correcta y da apertura a su selección.

Las situaciones de las encuestas fueron elaboradas con el objetivo que el estudiante se sienta familiarizado con el contexto, y así obtener respuestas lo más natural posible. Al iniciar la encuesta, se indica que los participantes deben imaginarse aquellas situaciones y responder como si estuvieran hablando con interlocutores ecuatorianos.

2.3 Técnica de análisis de datos

Una vez realizada la encuesta a los estudiantes, se transcribió toda la información obtenida con el fin de analizar los resultados.

Se tomó como pauta para el análisis de datos de esta investigación tres trabajos que presentaron estudios sobre el acto de habla del agradecimiento, la disculpa y la respuesta al cumplido. En primer lugar, está el trabajo de García (2011) sobre el agradecimiento, aquí se presenta una tipología de las categorías del agradecimiento que se basan en previos estudios como el de Dumitrescu (2005). Por lo tanto, ciertas tipologías de la presente investigación son tomadas del trabajo de García (2011), otras categorías se añadieron de acuerdo a la recolección de datos.

Las categorías del acto del agradecimiento son las siguientes:

- GRA: corresponde a dar las gracias, de forma explícita “Gracias”, “Te agradezco”
- INT: se usa el intensificador “Muy”, “Muchísimas”, “De verdad”
- OBJ: se menciona el objeto por el cual está agradecido, usualmente se utiliza la preposición “por” para señalar esta categoría “por ayudarme”, “por mandarme los apuntes”
- POS: se expresa sentimientos positivos con respecto al acto o al benefactor “eres muy amable”, “Eres muy simpático”
- OFR: se ofrece algo para compensar el beneficio realizado “Si necesitas algo en el futuro me avisas”, “Vamos a tomar café, yo pago”
- REI: se reitera o se repite el agradecimiento “Muchas gracias, en verdad, gracias”
- VOC: se menciona de forma explícita el vocativo o nombre a quien va dirigida la acción “Amigo”, “Profesora”, “Juan”

Una vez establecidas las categorías, se opta por cuantificarlas y cualificarlas. El uso de estas estrategias contribuye a la cortesía positiva, ya que el hablante busca ser aceptado; sin embargo, cada categoría aporta en diferente proporción a la cortesía positiva.

En segundo lugar, está el estudio comparativo de Taylor (2012) sobre las disculpas. Aquí, se presentan categorías muy parecidas a los que presenta Blum-Kulka. Por lo tanto, se toma en cuenta la mayoría de las categorías en la presente investigación.

Las categorías que fueron tomadas en cuenta para analizar el acto de habla de la disculpa son las siguientes:

- DIS: se menciona la disculpa en sí “Lo siento”, “Perdón”
- EXP: corresponde a la explicación de la ofensa “Es que tenía otros planes”
- DAÑ: se compensa el daño realizado “Pero podemos hablar otro día”
- VOC: se usa el vocativo “Amigo”
- VOL: no se vuelve a repetir la ofensa “No volverá a pasar”
- REI: se reitera la disculpa “Discúlpame, en verdad, lo siento”

En tercer lugar, está el trabajo de Choi (2008) sobre el cumplido. Aquí también se puede encontrar categorías para el cumplido y la respuesta al cumplido. Sin embargo, también se toma en cuenta lo que dice Haverkate en cuanto a las posibles respuestas del cumplido.

Tipificación de las categorías de respuestas al cumplido

- GRA: el uso de gracias “Gracias”
- REA: reafirmar el agradecimiento “A mí también me gusta”
- EMO: expresar emoción o sentimiento “Oh”
- INT: usar intensificadores “Muchas gracias”
- DUD: expresar duda “¿En serio, gracias?”
- VAL: quitar valor “Me lo compré en rebaja”
- VER: expresar vergüenza “¡Qué vergüenza!”

Cada categoría se analiza en un 100%, por lo tanto, se determinará qué grupo tiene un mayor y menor porcentaje correspondiente a cada categoría.

Cada situación está representada en una gráfica de barras múltiples, sin embargo, el título de las gráficas de las situaciones de opción múltiple no lleva un número, sino llevan el título de “*situación opción múltiple A/B/C*”, de acuerdo a cada categoría.

2.4 Determinación del universo y la muestra

El universo de mi investigación son los estudiantes estadounidenses, chinos y coreanos que estudian español como segunda lengua en la ciudad de Quito. La muestra de mi investigación está conformada por dos grupos; primero, por veinte estudiantes quiteños de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador; y segundo, por veinte estudiantes angloparlantes, y veinte entre sinoparlantes y coreano parlantes que estudian español como segunda en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y de dos centros de español en la ciudad de Quito. En total, se tomaron en cuenta cuarenta encuestas de no nativos hablantes y veinte encuestas de nativos hablantes del español.

Cabe resaltar que tanto la universidad y los dos centros de español se rigen bajo el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, lo que evitará un posible sesgo en cuanto al contenido que estudio. Por lo tanto, los estudiantes tienen el mismo nivel de conocimiento para realizar la encuesta.

Los participantes tienen un nivel B1, que según el Marco Común Europeo se lo conoce como el nivel “*Umbral*” en donde el usuario ya es independiente. Este nivel corresponde a los niveles cuarto y quinto de la Universidad

Los participantes requieren tener un nivel intermedio porque se necesita que en su mayoría dominen la competencia lingüística, con el fin de evaluar su competencia pragmática que según algunos autores es la última en ser adquirida por el estudiante.

Según el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas (Concilio de Europa, 2002), un estudiante de español como segunda lengua en un nivel B1 es capaz de:

- Comprender los puntos principales de textos claros y en lengua estándar si tratan sobre cuestiones que le son conocidas, ya sea en situaciones de trabajo, de estudio o de ocio.
- Saber desenvolverse en la mayor parte de las situaciones que pueden surgir durante un viaje por zonas donde se utiliza la lengua.

- Producir textos sencillos y coherentes sobre temas que le son familiares o en los que tiene un interés personal.
- Describir experiencias, acontecimientos, deseos y aspiraciones, así como justificar brevemente sus opiniones o explicar sus planes.

Vale la pena señalar que la edad de los participantes comprende entre los 18 y 40 años de edad. Se tuvo que extender el rango de edad debido a la dificultad de encontrar participantes con estas categorías en los diferentes institutos. En la búsqueda de participantes, se evidenció mayor cantidad de extranjeros en los niveles A1 y A2 que en el nivel B1 en los centros de español como segunda lengua.

Es necesario indicar que esta muestra no necesariamente es representativa al universo, ya que el número de participantes por grupo se comprende solo de veinte personas.

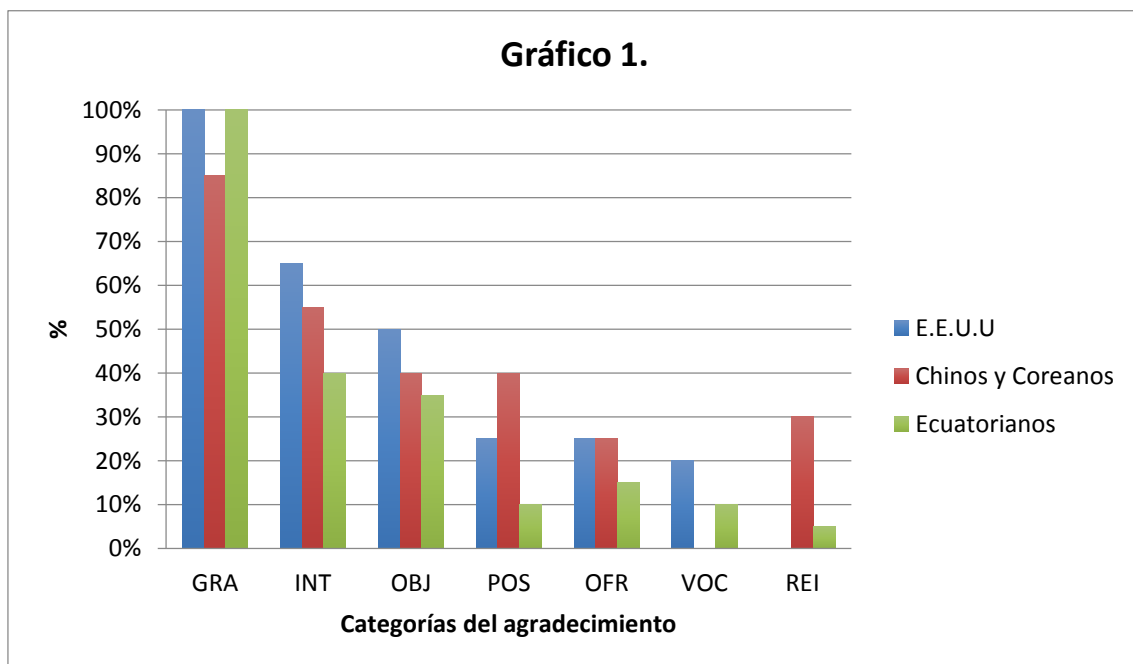
CAPÍTULO 3: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

Este capítulo muestra las diferencias y similitudes que se presentaron en las situaciones de cada acto de habla, entre los participantes estadounidenses, chinos-coreanos y ecuatorianos, con el fin de señalar qué grupo utiliza la cortesía apropiadamente demostrando así la adquisición de la pragmática del español. Las categorías presentadas en este estudio son las que más predominan en las respuestas de las encuestas, hay que tomar en cuenta que cada acto de habla contiene sus propias categorías.

3.1 Análisis del acto del habla del agradecimiento

Situación 1

Usted está enfermo y no ha podido ir a clase de español por dos días, un compañero le envía sus apuntes de clase. Usted, muy agradecido, le dice...



En esta situación, los participantes ecuatorianos se decantan por respuestas más simples “*gracias por tu ayuda*”, mientras que los estadounidenses, chinos y coreanos se inclinan por respuestas compuestas “*gracias por mandarme los apuntes de clase, quiero regresar lo más pronto posible*”

De acuerdo con el gráfico, la categoría más empleada en esta situación es el agradecimiento (GRA), en un 100% por parte de los ecuatorianos y los estadounidenses, y en un 85% por los chinos y coreanos.

También se observa que más de la mitad de estadounidenses, chinos y coreanos tienden a usar con más frecuencia la combinación de INT+GRA “*Muchas gracias*” en comparación con los ecuatorianos. Sin embargo, solo un 40% de ecuatorianos usa intensificadores, ya que no ven necesario intensificar el agradecimiento en esta situación.

En la tercera categoría, se muestra que los estadounidenses tienden a mencionar el objeto de agradecimiento en un 50% “*gracias por ayudarme*” y en un 40% los chinos y coreanos; pero los chinos y coreanos usan el objeto de agradecimiento casi en la misma medida que los ecuatorianos, solo con un 5% de diferencia entre ellos.

En un 40% los chinos y coreanos optan por expresar sentimientos positivos hacia el acto o el benefactor “*qué amables, qué lindos*”. Comparados con los demás, son los que más usan esta estrategia, mostrando que este grupo prefiere aumentar y cuidar la imagen del otro. Por otra parte, solo un 25% de estadounidenses se decanta por usar esta estrategia “*de veras lo aprecio*” y solo un 10% de ecuatorianos, lo que demuestra que los ecuatorianos no vieron necesario resaltar la imagen del otro en una situación así.

Por otro lado, solo un 25% de estadounidenses, de chinos y coreanos muestran una similitud al momento de realizar un ofrecimiento como forma de compensar el beneficio obtenido “*vamos a tomar un café, yo pago*”, mientras que un 15% de ecuatorianos utiliza la estrategia del ofrecimiento “*te debo una*”.

Es interesante señalar que los chinos y coreanos no usan vocativos en esta situación, mientras que los estadounidenses y ecuatorianos sí, siendo los estadounidenses los que más usan esta estrategia en un 20% de los casos. Es interesante notar que se usan vocativos coloquiales como “*loco*” en los dos grupos.

Por último, un 30% de chinos y coreanos muestra el uso reiterado del agradecimiento, eso respondería al afán de demostrar que esta situación representaba un mayor costo para el

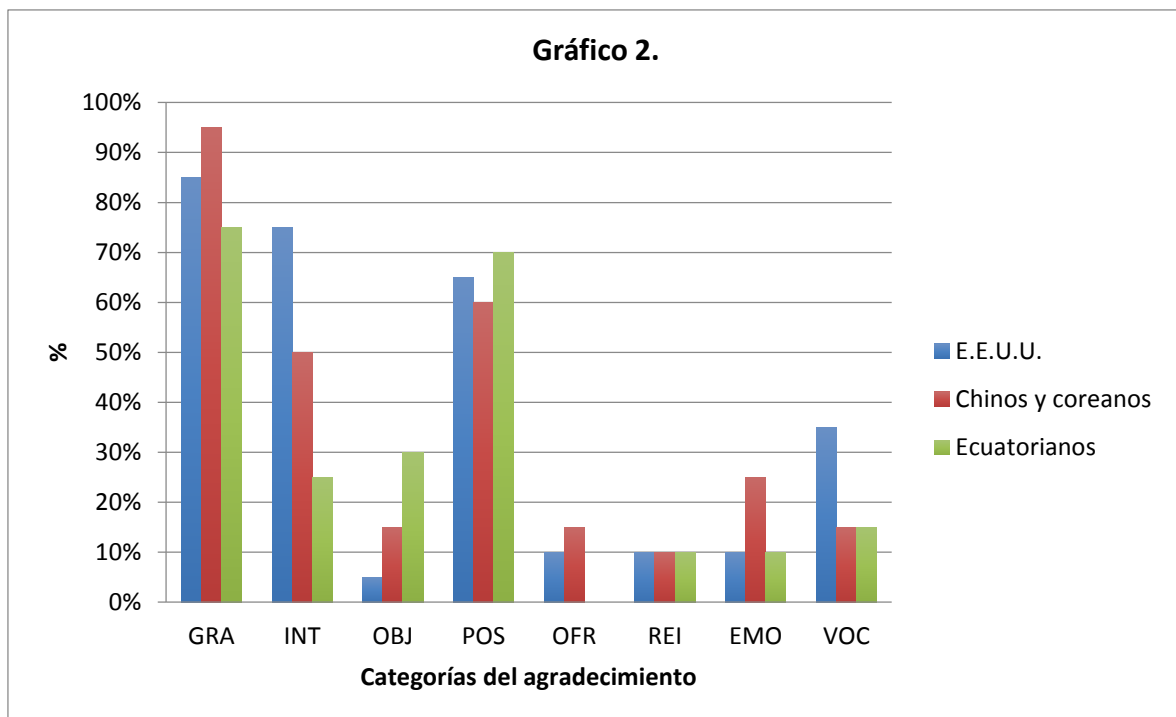
benefactor, mientras que solo un 5% de estadounidenses usa esta estrategia y en este caso, ningún ecuatoriano usa esta categoría.

Se puede concluir que los ecuatorianos utilizaron en menor medida las estrategias de cortesía en comparación con los otros dos grupos debido aparentemente a que esta situación no representa mayor costo y por lo tanto no involucra mayor cortesía.

En consecuencia, las respuestas de los participantes estadounidenses coinciden en su mayoría con los ecuatorianos. También, los chinos y coreanos muestran algunas estrategias como el despedirse de su compañero *“hasta mañana”*, un caso de mitigación *“no me imaginé que alguien me mandara los apuntes”* y frases como *“eres mi salvador”* lo que demuestra que para ellos esta es una situación que demanda un gran costo y por lo tanto ven necesario el uso de estas estrategias. Por otro lado, los ecuatorianos sí agradecen el favor, pero lo demuestran mayormente usando la estrategia GRA; además, se presenta un caso de mitigación *“no pensé que había notado que falté”*. Asimismo, se puede concluir que los estadounidenses usan más la estrategia de intensificación y objeto de agradecimiento, mientras que los chinos y coreanos usan más la estrategia de expresar emociones positivas al benefactor o al acto y la reiteración. En fin, hay mayor cercanía entre los estadounidenses y ecuatorianos.

Situación 2

Ayer fue su cumpleaños, y sus amigos quisieron festejarle. Llevaron pastel, golosinas y un regalo. Usted está agradecido y les dice...



En esta situación los estadounidenses y ecuatorianos tienden a usar oraciones más simples, mientras que los chinos y coreanos usan respuestas más largas.

Como se puede observar en el gráfico, la categoría GRA es la más utilizada por los tres grupos. Mostrando que son los chinos y coreanos quienes la utilizan en un 95%, en cambio los estadounidenses en un 85% y los ecuatorianos en un 75%.

En la segunda categoría, los estadounidenses optan por usar intensificadores en un 75%, mientras que solo la mitad de los chinos y coreanos prefirieren usar esta categoría, y con respecto a los ecuatorianos solo un 25%. Por lo tanto, se muestra que son los estadounidenses quienes tienden usar más la combinación INT/GRA “*mil gracias*”, ya que ven la necesidad de intensificar más el agradecimiento.

Por otro lado, en la tercera categoría, los ecuatorianos explicitan el objeto de agradecimiento en un 30%, en cambio los otros grupos casi no utilizan esta categoría. Los chinos y coreanos la usan en un 15% y los estadounidenses en un 5%.

Es interesante notar que más del 60 % de los hablantes nativos y no nativos optan por usar la categoría POS, lo que demuestra que para los tres grupos es necesario resaltar la imagen del otro, y como se observa en el gráfico, los ecuatorianos demuestran utilizar más estrategia en un 70% “*que lindo detalle, les amo*”. En esta categoría se presenta un factor de humor

por parte de dos estadounidenses *“me gustó el regalo, pero el pastel era horrible, haha es chiste”*, y también presenta dos casos de peticiones *“gracias amigos, ¿y el trago?”*, debido a la distancia social cercana, no vieron necesario usar estrategias de cortesía y más bien usaron el humor y el sarcasmo que es muy típico en esta cultura.

Ahora bien, muy pocos no nativos hablantes usan la estrategia del ofrecimiento, ya que creen compensar el acto del beneficio, un coreano dijo *“les voy a invitar el almuerzo”*, mientras que ningún ecuatoriano usó esta estrategia.

En la quinta categoría los tres grupos respondieron de igual manera, solo el 10% de cada grupo opta por usar la reiteración, es decir que no vieron necesario repetir el agradecimiento y podría ser que el acto realizado no demanda tanto agradecimiento.

También, alrededor del 10 % de estadounidenses y ecuatorianos opta por expresar emociones *“oh!”*, *“guau!”*, *“estoy muy feliz”*, mientras que un 25% de chinos y coreanos optaron por usar esta estrategia *“me encanta, qué sorpresa!”*.

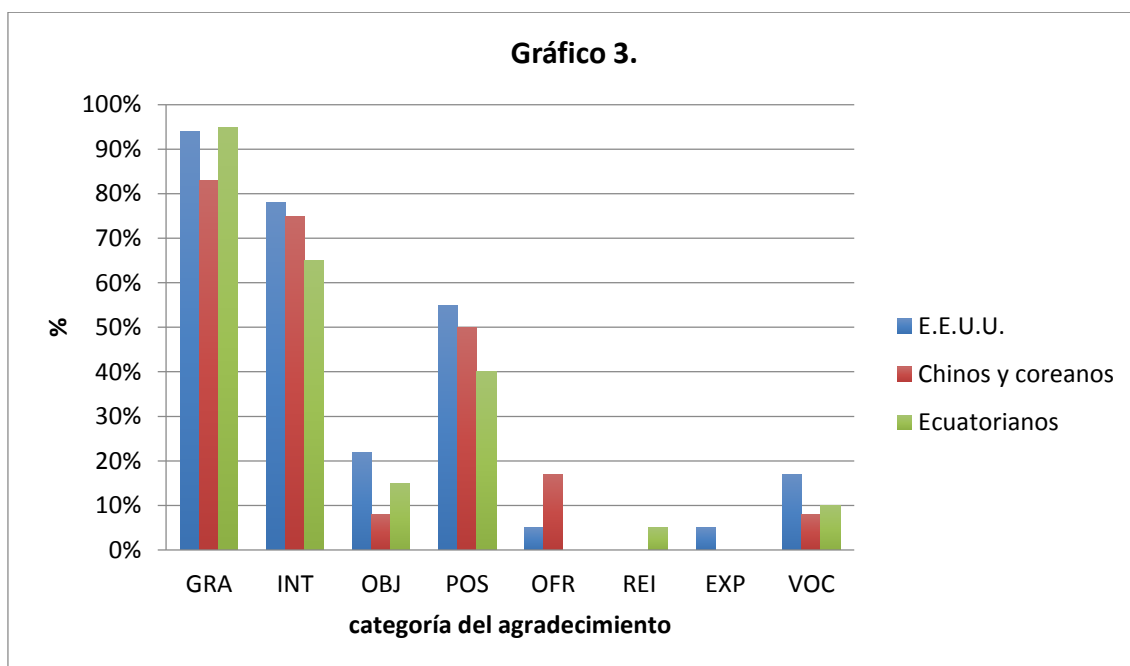
La última categoría muestra que los chinos, coreanos y ecuatorianos usan muy poco lo vocativos, pero los estadounidenses mostraron usar en un 35% esta categoría *“gracias amigos, gracias muchachos, gracias panas”*.

Además, se presenta una estrategia de promesa en dos casos por parte de los chinos y coreanos *“nunca lo olvidaré”*. También, se puede constatar el uso de la estrategia de mitigación, un 15% en chinos y asiáticos *“muchas gracias por todo porque si no hubiera festejado yo estaría solo en la habitación”*. De igual manera, este grupo resalta mucho que no ha tenido otros cumpleaños como ese *“es el mejor cumpleaños que yo he tenido”*, de cierta forma está exaltando a sus amigos ecuatorianos. Asimismo, un 20% de ecuatorianos demuestra la estrategia de la mitigación *“no me lo esperaba, era que no te molestes”* poniendo en evidencia que aprecian el detalle y valoran su intención.

Se puede concluir que los estadounidenses usan más la estrategia de intensificación y vocativo, mientras que los chinos y coreanos usan más la estrategia del agradecimiento, ofrecimiento de algo por lo recibido y las emociones. Por el contrario, los ecuatorianos usan más la estrategia de resaltar el objeto de agradecimiento y el uso de emociones positivas al acto o al benefactor, además ellos usan la estrategia de la mitigación en un mayor porcentaje.

Situación 3

Usted se subió al bus y cuando iba a pagar el pasaje se da cuenta de que se había olvidado su billetera, la persona que está al lado de su asiento ve lo que pasa y le regala los 25 centavos del pasaje. Usted está agradecido y le dice...



Esta es una situación en donde la distancia social es lejana, ya que la interacción se da entre un hablante y un desconocido. Se puede ver que los tres grupos contestan casi homogéneamente, no hay mucha diferencia entre un grupo y otro. La categoría que más resalta es el agradecimiento, alrededor del 95% de estadounidenses y ecuatorianos optan por esta categoría, mientras que los chinos y coreanos se inclinan en un 83%.

Además, alrededor del 70% de los encuestados ven necesario el uso de intensificadores, lo que podría ser debido a la distancia social que hay entre las dos personas. Los chinos, coreanos y estadounidenses presentan casi el mismo porcentaje en esta categoría, siendo los estadounidenses quienes usan más esta estrategia, sin embargo, hay una diferencia del 10% entre los ecuatorianos y el grupo de los chinos y coreanos.

En la categoría OBJ, los chinos y coreanos no ven necesario explicitar el objeto de agradecimiento, menos del 10% de ellos usan esta estrategia “*gracias por ayudarme*”, un 15% por parte de los ecuatorianos “*agradezco su generosidad*” y alrededor del 25% de estadounidenses explicitan el objeto de agradecimiento “*gracias por la ayuda*”.

Por otro lado, un 50% de chinos y coreanos y un 55% de estadounidenses muestran preferencia por la estrategia POS “*muy amable*”, mientras que un 40% de ecuatorianos opta por esta estrategia “*que Dios le pague*”. Esto se debe a que, a mayor distancia, mayor cortesía, en este caso es cortés expresar sentimientos positivos hacia el benefactor o el acto.

En la categoría OFR no se presenta ningún caso de ofrecimiento para compensar el beneficio por parte de los ecuatorianos, sin embargo, los chinos y coreanos con un porcentaje alrededor del 20% usaron esta estrategia “*¿Podría darme su contacto para que le devuelva?*”. En este caso, es un poco excesivo este ofrecimiento, al punto que podría caer en súper-cortesía. Un 5% de estadounidenses demostró usar esta estrategia.

Es interesante notar que solo se presenta un caso de reiteración por parte de ecuatorianos, ni los estadounidenses, ni los chinos, ni coreanos optan por usar esta categoría. También, solo se presenta un caso de explicación por parte de los estadounidenses “*porque se me perdió el billete*”. Además, un 20% de estadounidenses opta por usar vocativos “*gracias, señor*”, y un 10% de ecuatorianos, chinos y coreanos “*señor, muchas gracias*”.

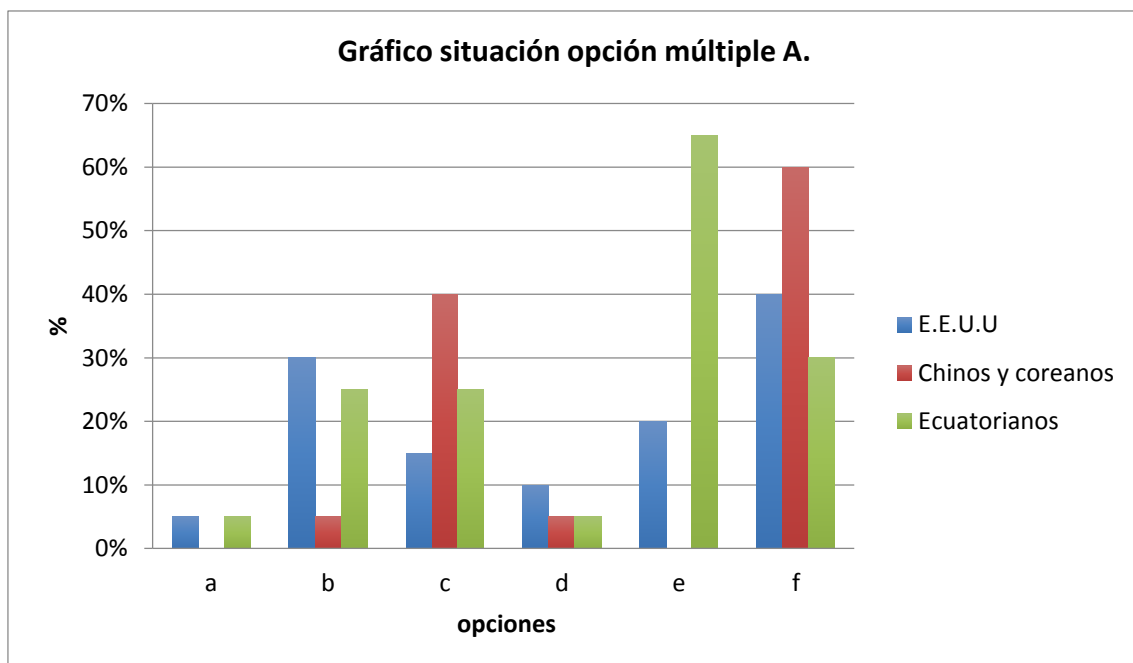
Es importante mencionar que se presenta un solo caso de duda por parte del grupo estadounidense “*¿está seguro?*”, lo que muestra una cortesía positiva al permitirle decidir al benefactor su posible acción. Cabe resaltar que, aunque los ecuatorianos no usan estrategias de ofrecimiento y explicación, toman en cuenta la estrategia de la mitigación, la cual no es tomada en cuenta en el gráfico. Un 20% los ecuatorianos demuestran vergüenza “*Qué vergüenza*” y expresiones corteses como “*no tenía que molestarse*”. También se encuentran similitudes entre los estadounidenses y ecuatorianos al momento de usar frases como “*me salvó la vida*”.

Sin embargo, hay mayor similitud de porcentajes entre los ecuatorianos, chinos y coreanos. Por otra parte, los estadounidenses usan en mayor medida la estrategia de la intensificación, objeto de agradecimiento, expresiones positivas hacia el benefactor o el acto y el vocativo, mientras que los chinos y coreanos optan por la estrategia de ofrecer algo para compensar el daño. Además, los ecuatorianos prefieren usar la estrategia de agradecer explícitamente.

Situación opción múltiple A

A usted se le está haciendo muy difícil el nuevo tema que la profesora está enseñando, por lo tanto, le pregunta si le puede explicar después de clase. Ella acepta y le ayuda. ¿Cómo le agradecería a su profesora?

- a) Gracias, gracias
- b) Muchas gracias profesora
- c) Gracias por ayudarme
- d) ¡Qué considerada profesora! Gracias por su tiempo
- e) Gracias, la verdad es que no entendía y disculpe la molestia
- f) Muchas gracias profesora, me ayudó mucho
- g) Otros



Esta situación es la única de opción múltiple con respecto al acto del agradecimiento. Como se puede ver en el gráfico la opción más elegida por parte de los ecuatorianos es la opción

(e) *“Gracias la verdad es que no entendía y disculpe la molestia”* en un 65%, mostrando estrategias de agradecimiento, intensificación y mitigación; sin embargo, los chinos y coreanos no se inclinan por esta opción, ya que ellos culturalmente usan la mitigación, mientras que un 20% de estadounidenses se decanta por esta opción mostrando cortesía al profesor.

Ahora bien, un 60% de chinos y coreanos opta por preferir la opción (f) *“Muchas gracias profesora, me ayudó mucho”*, lo que muestra el uso de estrategias de intensificación, agradecimiento, vocativo y objeto del agradecimiento, mientras que un 40% de estadounidenses se interesa por esta opción, que representa la más elegida por ellos. Los ecuatorianos la eligieron en un 30%.

La segunda opción más elegida por los chinos y coreanos es la opción (c) en un 40% *“Gracias por ayudarme”*, mostrando la presencia del agradecimiento, y objeto de agradecimiento, en cambio los ecuatorianos en un 25% y los estadounidenses en un 15%.

La opción (b) *“Muchas gracias profesora”* es elegida en un 30% por parte de los estadounidenses y 25% por parte de los chinos y coreanos. Esta opción muestra el uso de intensificador, agradecimiento y vocativo.

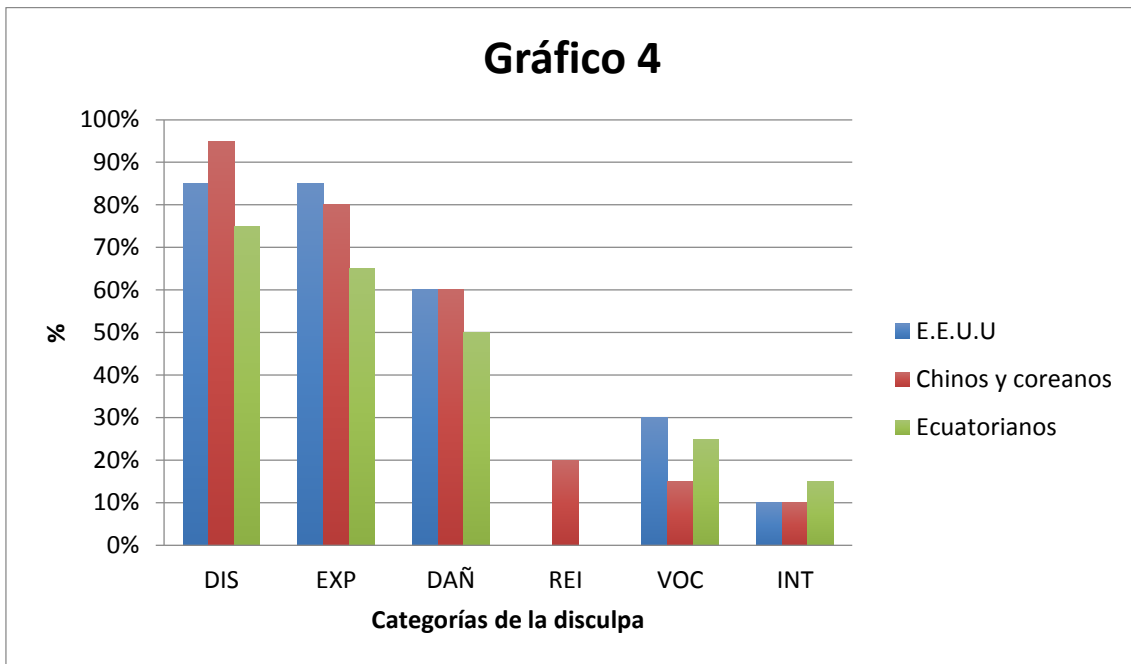
Por otro lado, la opción (a) *“Gracias, gracias”* no es elegida por los chinos y coreanos, y solo en un 5% por los estadounidenses y ecuatorianos.

En fin, los ecuatorianos, por un lado, atenúan el favor en un gran porcentaje, mientras que los chinos y coreanos eligen la opción en donde se expresa el beneficio que recibieron de la profesora. En esta situación se pudo ver que hay mayor similitud entre el grupo estadounidense y ecuatoriano. Los ecuatorianos se inclinan más por la estrategia de la mitigación, mientras que los chinos y coreanos usan más el intensificador y el objeto de agradecimiento, al igual que los estadounidenses, sin embargo, ellos también optan por el vocativo.

3.2 Análisis del acto de habla de las disculpas

Situación 4

Usted planificó una salida para ir a comer con su mejor amigo. De repente, usted recibe una llamada telefónica de urgencia y tiene que salir de la reunión. Se disculpa con su amigo y le dice...



En el gráfico 4 se puede ver que la categoría más utilizada por los encuestados es DIS, en un 95% por los chinos y coreanos; un 85% de los estadounidenses y un 75% de los ecuatorianos. De estos la mayoría de los estadounidenses, chinos y coreanos usan *“lo siento, perdón”*, en cambio los ecuatorianos usan las tres formas *“lo siento, perdón, disculpe”* con la misma frecuencia.

Para el 85% de estadounidenses la categoría DIS y EXP son necesarias a la hora de disculparse, *“discúlpame, tengo una emergencia y tengo que salir”*, mientras que un 65% de ecuatorianos señala que daría una explicación en la disculpa *“lo siento, no podré asistir a la reunión porque tengo un inconveniente de última hora”* y un 80% de chinos y coreanos lo usaría también *“Mi querido, discúlpame, quería pasear contigo. Pero ahora yo recibí una*

llamada de urgencia para tener una reunión principal. Por eso no puedo ir hoy contigo". Como se puede apreciar, hay mayor similitud entre el grupo estadounidense y el grupo de los chinos y coreanos.

Un 60% de estadounidenses, chinos y coreanos se decanta por usar la categoría DAÑ, aquí la mayoría decide invitar a su amigo a otra salida, y a veces incluye pagarle todo *"Perdón, tengo que ir a otra reunión es urgente. Perdón, después vamos al restaurante. Yo pago"*. Por otro lado, la mitad de los ecuatorianos señala que compensarían el daño, además, las respuestas muestran más sencillez y no un gran costo para ellos *"Perdón te debo la salida, es una situación de emergencia, Lo siento amigo, pero tengo que irme porque me llamaron de urgencia, nos vemos otro día"*. Para los ecuatorianos este acto de habla no representa mayor cortesía, tal vez debido a que hay menor distancia social y, por lo tanto, menos cortesía. Se demuestra que para los chinos y coreanos la ofensa es más grave ya que sus disculpas están más intensificadas y, por lo tanto, tratan de cuidar la imagen del otro *"por favor no te enfades, la próxima vez yo te invitaré la entrada o la comida"*.

Es interesante notar que solo el grupo de los coreanos y chinos, en un 20% opta por usar la opción de la reiteración *"Disculpe querida, tengo una reunión de urgencia y antes no lo sabía. Disculpe que no puedo comer contigo. Cuando termine la reunión ¿Voy a buscarte o cambiamos a otro día? ¿Qué te parece?"*. Esto se debe a que culturalmente ellos usan esta reiteración en sus actos de habla.

La categoría del vocativo no muestra variación, y señala que los chinos y coreanos la utilizan en menor medida *"disculpe querida"*, mientras que los estadounidenses en un 30% y los ecuatorianos en un 25% *"perdóname loco", "discúlpame, amigo"*.

En esta situación se demuestra que no hay mayor uso de la intensificación, ya que alrededor del 15% los nativos y no nativos hablantes usan esta estrategia *"Perdóname amigo! De verdad / lo siento mucho"*.

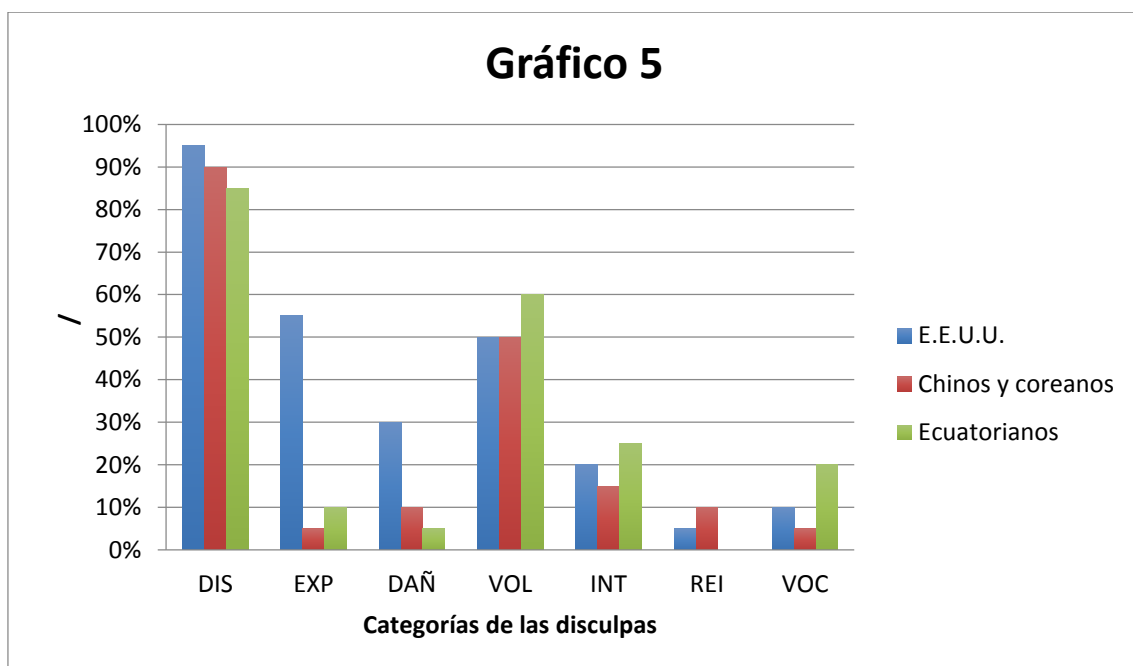
Cabe señalar el uso de emociones por parte de los tres grupos *"lamento tener que cancelar"*, *"¡qué pena!"*, *"es lamentable"*.

Se puede concluir que los ecuatorianos usan en menor porcentaje las estrategias de cortesía, mientras que el grupo de los chinos, coreanos y estadounidenses presentan mayor similitud en sus respuestas. Sin embargo, el grupo que se acerca más al grupo de los ecuatorianos, es el grupo estadounidense. Es interesante señalar que los chinos y coreanos usan más las

estrategias de explicitar la disculpa, y la reiteración. No obstante, tanto el grupo asiático como el grupo estadounidense usa la estrategia de compensar el daño en la misma medida, mientras que los estadounidenses usan más la estrategia de la explicación de la disculpa y el vocativo. Además, los ecuatorianos se inclinan más por la estrategia de la intensificación.

Situación 5

Usted tuvo una reunión en su casa con todos sus amigos a las 20:00, pero se quedaron hasta las 3 de la mañana, y además hicieron bastante bulla. Al día siguiente su vecino con quien no habla casi nunca le dice que no pudo dormir por el ruido que ustedes hicieron. Usted se disculpa con su vecino y le dice...



Como se muestra en el gráfico, la categoría más utilizada por los encuestados es la disculpa en sí, de esta la mitad de estadounidenses se inclina por “*lo siento*”, la mayoría de chinos y coreanos usan “*disculpe*”, al igual que los ecuatorianos que se decantan por “*disculpe*”. Sin embargo, se presenta un caso en donde la disculpa no es la apropiada “*mil perdones*” por parte de los estadounidenses.

Por otro parte, se nota una gran diferencia en la categoría EXP, más de la mitad de los estadounidenses opta por dar explicaciones del porqué se realizó la ofensa, de las cuales la mayoría son justificaciones “*Perdón, no sabía que el ruido estaba así de fuerte*”, “*no sabía, pensé, es que*”, lo que demuestra un nivel alto en la pragmática del español. Por otro lado, solo se encuentra un caso, por parte de los chinos y coreanos, en el que se explica la ofensa debido a razones importantes “*un amigo recién regresó de China...*”. Al igual que los chinos y coreanos, los ecuatorianos presentan solo dos casos de la misma categoría “*no pensé, no me di cuenta*” que son las mismas frases que usan los estadounidenses.

La categoría DAÑ es usada por los estadounidenses con mayor frecuencia “*si hay algo que podamos hacer por usted díganos*”, al contrario de los chinos y coreanos que presentan un caso, al igual que los ecuatorianos, lo que involucra que los estadounidenses utilizan la cortesía positiva, ya que buscan agradar al oyente.

Se puede ver que la mitad de chinos, coreanos y estadounidenses opta por la estrategia de no volver a repetir la ofensa “*Lo siento mucho no vamos a hacerlo otra vez*”. Así también, los ecuatorianos usan esta estrategia en un 60% “*no ocurrirá otra vez*”. El uso de esta categoría muestra que los chinos, coreanos, estadounidenses y ecuatorianos incluyen la promesa de no volver a repetir la ofensa en un futuro como una forma de equilibrar la relación entre ellos, sin amenazar la imagen del otro.

Alrededor de un 20% de ecuatorianos, estadounidenses, chinos y coreanos usa la intensificación en esta situación. Se nota una similitud de intensificadores entre los estadounidenses y ecuatorianos, ya que la mayoría de ellos usaron “*mil disculpas*”, “*lo siento mucho*”, mientras que los chinos y ecuatorianos optaron por usar “*muchísimo*”.

La categoría de la reiteración no es muy usada ya que solo un 10% de chinos y coreanos y un 5% de estadounidenses la toman en cuenta, sin embargo, no hubo ningún caso de ecuatorianos, pero si hubo un caso de mitigación por los ecuatorianos (*Realmente hice mal*).

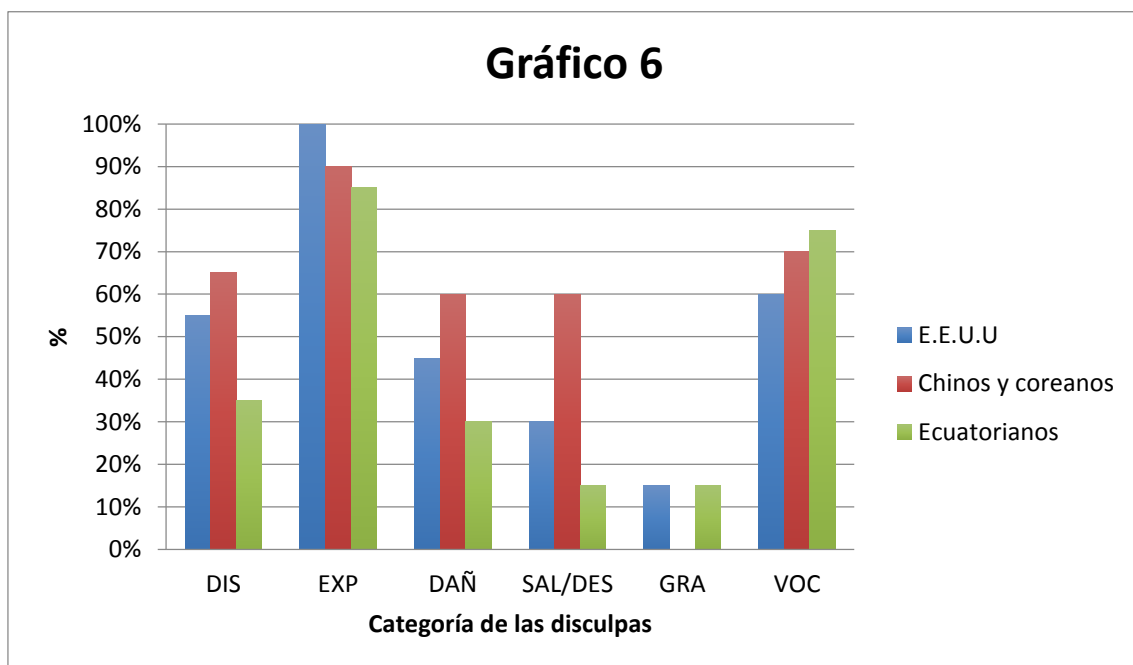
Cabe señalar que los chinos y coreanos usan la categoría POS en una de sus respuestas “*muy amable por su paciencia*”, lo que podría expresar una forma de cuidar la imagen del otro. También, un 15% de chinos y coreanos “*por favor*” en la disculpa, mientras que solo un 5% por parte de los ecuatorianos y estadounidenses.

Se puede concluir que los estadounidenses se inclinan más por la estrategia de explicitar la disculpa, dar una explicación y compensar el daño, mientras que los ecuatorianos eligen más

la estrategia de no volver a cometer la ofensa, intensificadores, y vocativos. Por otra parte, los chinos y coreanos usan más la estrategia de la reiteración. Por último, se puede concluir que hay mayor similitud entre el grupo estadounidense y ecuatoriano.

Situación 6

No ha podido ir a clases de español porque ha estado muy enfermo, le escribe un email a la profesora explicando su situación. ¿Qué le escribiría?



Como se puede ver en el gráfico, la opción más elegida por parte de los encuestados es la categoría EXP en un 100% por parte de los estadounidenses, ya que todos explicaron el motivo por el cual no fueron a clase “*Maestra, estoy enfermo, por eso no puedo ir a clase*”. Menos de la mitad prefieren conectores al momento de dar la explicación “*por eso*”, “*porque*”, “*pero*”, “*es que*” y además procuran usar el tiempo verbal pretérito perfecto compuesto para explicar su disculpa “*Disculpe, pero he estado muy enferma*”. Por otro lado, el 90% de los chinos y coreanos opta por dar explicaciones ante la acción. Más de la mitad de este grupo usa conectores similares a los del anterior grupo, sin embargo, la mayoría se decanta por usar el tiempo verbal presente “*No puedo ir a clase porque estoy enferma*”. Al

contrario de los chinos y coreanos, menos de la mitad de los ecuatorianos usan conectores, no obstante, optan por usar el tiempo presente igual que el anterior grupo. Es importante señalar que este grupo muestra una sintaxis más compleja “*Me encuentro enfermo, el motivo por el cual no voy a clase*” opción que ninguno de los otros dos grupos muestra.

La segunda categoría más elegida es el vocativo, los ecuatorianos en un 75% se decantan por usar el vocativo en el momento de la disculpa “*profesor*”, “*Ing.*”, “*licenciada*”, “*estimada profe*”. El 20% de los ecuatorianos opta por mostrar afecto a la profesora usando la palabra “*estimada*”. Los chinos y coreanos al igual que los ecuatorianos se decantan por usar el vocativo, sin embargo, ellos se inclinan únicamente por “*profesora*”. Al contrario de los ecuatorianos, la mayoría de ellos se decanta por expresar afecto a la profesora “*estimada profesora*”, “*querida profesora*”.

Los estadounidenses en un 60% usan la estrategia del vocativo; ellos prefieren usar el vocativo “*profesora*”, sin embargo, hay dos casos de apócope “*profe*”. Por otro lado, los chinos y coreanos usan diferentes vocativos “*maestra*”, “*profesora*”, “*Sra.*”, “*profe*”. Los ecuatorianos se movieron dentro del rango de formalidad al usar el título profesional de los profesores “*Ing., Lic.*”, mostrando una mayor distancia social entre profesor y alumno y por lo tanto más formalidad. Además, se presenta varios casos de apócope “*profe*”, mostrando familiaridad entre el profesor y el alumno.

La tercera categoría elegida por los encuestados fue DIS, en un 55% por los estadounidenses y un 65% por los chinos y coreanos, al contrario de los ecuatorianos en un 35%. Sin embargo, los ecuatorianos usan únicamente “*discúlpeme*”, “*me disculpo*”, mientras que los otros dos grupos se inclinan por “*discúlpeme*”, “*lo siento*”, “*perdón*”. Al igual que los ecuatorianos, se encuentra que la palabra “*disculpe*” predomina entre “*lo siento y perdón*” en las respuestas de los chinos, coreanos y estadounidenses, mostrando de cierta forma que la mayoría sí conoce y usa la cortesía apropiada en esta situación.

Por otra parte, más de la mitad de los chinos y coreanos mostraron el uso de la compensación por el daño realizado “*Profesora, ya pedí los apuntes a mi compañero y seguro les alcanzo*”, mientras el 45% de los estadounidenses y el 35% de ecuatorianos aplican esta categoría. Esto resalta la importancia de los ecuatorianos al dar explicaciones del daño causado y compensar el daño; por lo tanto, las respuestas de los estadounidenses son más similares a las de los ecuatorianos en esta categoría.

Más de la mitad de los chinos y coreanos señalan la categoría del saludo y las despedidas “*Buenos días, profesora*”, mientras que las respuestas de los ecuatorianos y estadounidenses son más parecidas y la mayoría no tiende a elegir esta opción.

Se puede observar que tanto los ecuatorianos como los estadounidenses muestran el uso de GRA en un 15% “*Gracias por su comprensión*”. El uso de esta categoría es una forma de restablecer el equilibrio de costo-beneficio entre el hablante y el oyente. Sin embargo, los chinos y coreanos no presentan el uso de esta estrategia, lo que no demostraría una falta de cortesía, pero sí una falta de uso de esta estrategia.

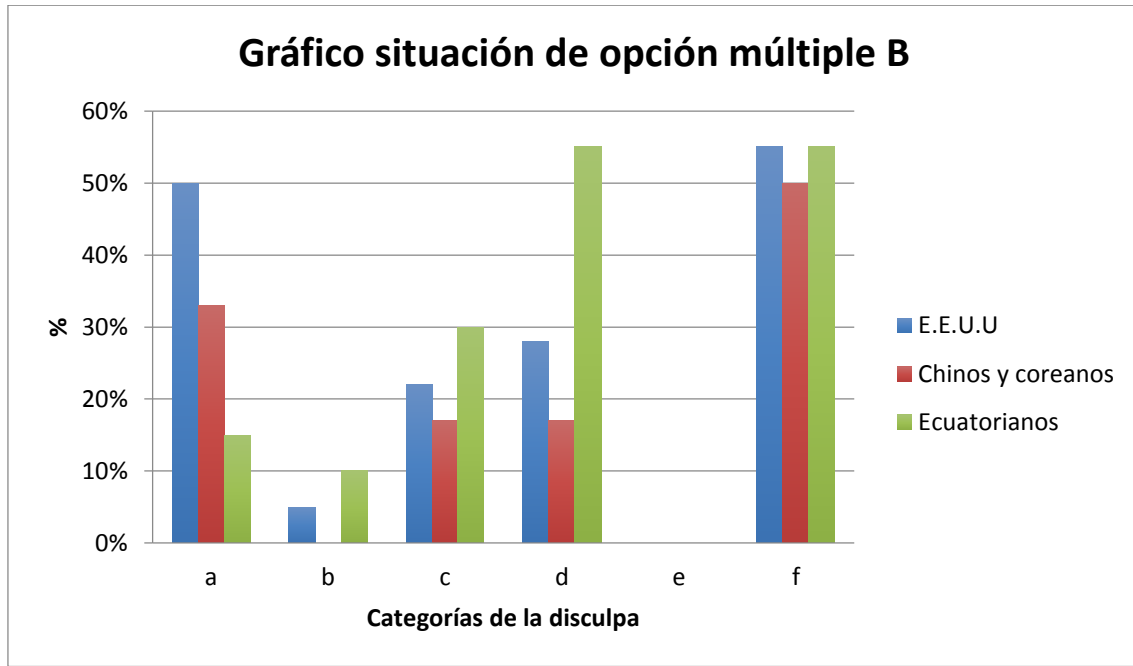
Se puede concluir que en esta situación hay mayor similitud de respuestas entre los estadounidenses y los ecuatorianos en explicitar la disculpa en sí, reparar el daño causado, saludar, despedirse y agradecer la comprensión; mientras que hay similitudes entre los ecuatorianos, los chinos y coreanos en explicar el porqué de la situación y el uso del vocativo. Además, se puede concluir que los chinos y coreanos usan más la estrategia de explicitar la disculpa, compensar el daño causado, saludar y despedirse, en cambio los estadounidenses se inclinan más por la opción de explicar la disculpa. Por otro lado, tanto los ecuatorianos como los estadounidenses usan las estrategias del agradecimiento, lo que comprueba lo que dice Leech (2014) al respecto de la disculpa. Los ecuatorianos usan más la opción del vocativo en comparación con los otros grupos. Por último, el grupo con mayor similitud al ecuatoriano es el estadounidense.

Situación de opción múltiple B

Usted tiene una reunión con la **directora de su facultad** a las 15:00, pero usted está en el tráfico y no va a llegar puntualmente. Llegó después de 20 minutos y va a su oficina a **disculparse** ¿Qué le diría?

- a. Disculpe directora, había mucho tráfico
- b. Lo siento mucho, fue una falta de respeto, fui muy descuidado
- c. Gracias por su tiempo, pero no pude llegar antes, se me hizo tarde
- d. Perdón por la demora, ¿todavía podemos reunirnos?
- e. ¡oh no! Disculpe por la demora, pero aquí estoy

- f. Buenas tardes, disculpe la demora, había mucho tráfico y no pude llegar antes
- g. Otros



Según el gráfico la opción más utilizada por todos los encuestados fue la opción (f) “*Buenas tardes, disculpe la demora, había mucho tráfico y no pude llegar antes*” esta opción incluye el uso del saludo, la disculpa y la explicación. Los estadounidenses y los ecuatorianos presentan el mismo porcentaje de 55% en esta opción, y un 50% por parte de los chinos y coreanos.

Sin embargo, los ecuatorianos también en un 55% optan la opción (d) “*Perdón por la demora, ¿todavía podemos reunirnos?*” que incluye la disculpa en sí, y una petición, mostrando que para ellos no es una falta de cortesía realizar una petición al oyente, en cambio, para los otros dos grupos esta opción solo es elegida por casi el 30% de los estadounidenses y casi un 17% de chinos y coreanos. Cabe decir que más de la mitad de los chinos y coreanos muestran que no debería pedirse un favor después de cometer una ofensa.

El 50% de estadounidenses se decanta por la opción (a) “*Disculpe directora, había mucho tráfico*” que incluye una disculpa, un vocativo, y una explicación. A su vez, un poco más

del 30% de chinos y coreanos opta por la misma opción y un 15% de ecuatorianos señala esta opción.

La cuarta opción más elegida es la (c) *“Gracias por su tiempo, pero no pude llegar antes, se me hizo tarde”* que incluye el agradecimiento, el objeto de agradecimiento, y una explicación. El 30% de ecuatorianos opta por elegir esta opción, mientras que alrededor de un 20% se decanta por los estadounidenses, chinos y coreanos.

Por otro lado, la opción (b) *“Lo siento mucho, fue una falta de respeto, fui muy descuidado”* muestra el uso de una disculpa, intensificadores, admisión de culpa y mitigación. Solo el 10% de ecuatorianos se inclina por elegir esta opción, y un 5% de estadounidenses, mientras que los chinos y coreanos no optan por esta opción.

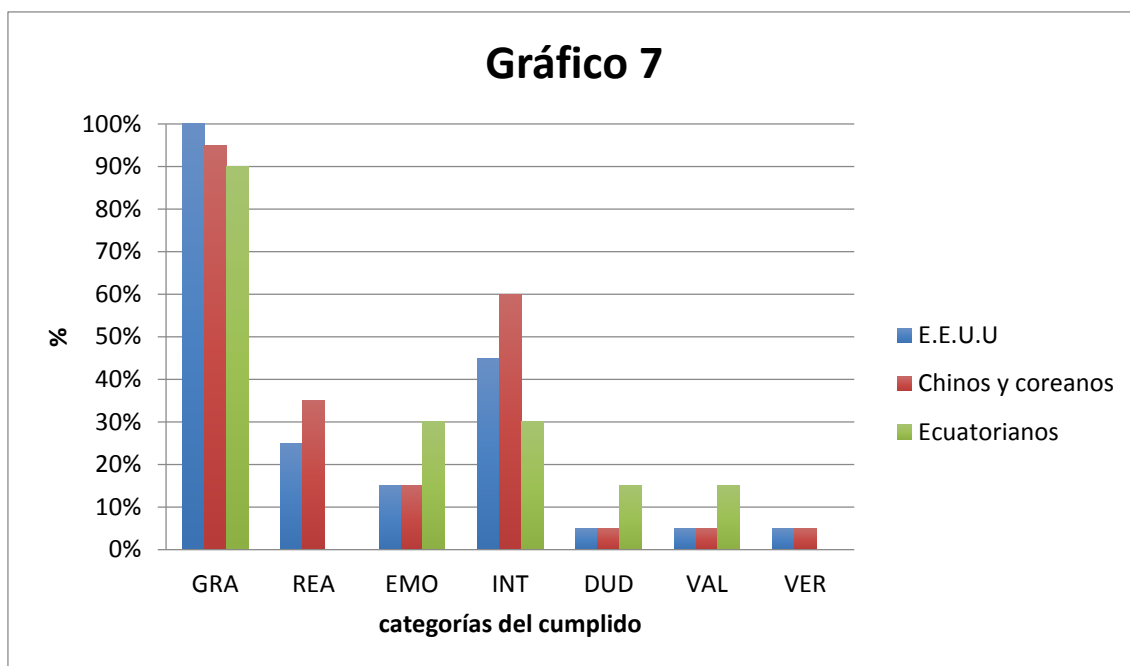
La opción (e) *“¡Oh no! Disculpe por la demora, pero aquí estoy”* no es elegida por ningún grupo, es decir, ningún grupo se decantó por el uso de emociones.

En conclusión, hay mayor similitud de porcentajes entre los estadounidenses y los chinos y coreanos. Los estadounidenses y ecuatorianos muestran mayor uso de la estrategia de explicitar la disculpa, saludo/despida y mitigación. A su vez, los ecuatorianos optan por usar la estrategia de la petición en la disculpa. En fin, el grupo que tiene mayor similitud al ecuatoriano fue el estadounidense.

3.3 Análisis del acto de habla de las respuestas al cumplido

Situación 7

Ayer usted se hizo un cambio de look, al día siguiente todos sus compañeros de clase notan su nueva apariencia, y le dicen. ¡Me gusta tu nuevo estilo! ¡se te ve muy bien! ¿Cómo respondería usted a los cumplidos?



De acuerdo con el gráfico, la categoría más usada por los participantes es el agradecimiento, en un 100% por los estadounidenses, un 95% por los chinos y coreanos y un 90% por los ecuatorianos.

La segunda categoría más utilizada es la intensificación, en un 60% por parte de los chinos y coreanos, un 45% por los estadounidenses y un 30% por los ecuatorianos; lo que demuestra que los chinos y coreanos utilizan con mayor frecuencia la combinación INT+GRA “*muchas gracias*”.

En el caso de la categoría REA, los chinos y coreanos se decantan en un 35% por expresar exaltación al reafirmar el cumplido “*También me gusta mi nuevo estilo, es bueno escucharlo*”, mientras que los estadounidenses en un 25% “*Muchas gracias, estoy de acuerdo que con ese look soy una verdadera diosa*”, al contrario de los ecuatorianos que no presentan ningún caso en esta categoría.

Sin embargo, un 30% de ecuatorianos muestra el uso de emociones “*Ay! Jaja muchas gracias*”, mientras que solo un 15% de estadounidenses, chinos y coreanos muestran el uso de emociones “*Estoy alegre de oírlo*”.

Es interesante notar que solo se presenta un caso de duda y pérdida de valor por parte de los chinos, coreanos y estadounidenses, mientras que el 15% de ecuatorianos muestra estas categorías, lo que evidencia el uso de la mitigación en la respuesta del cumplido. Sin

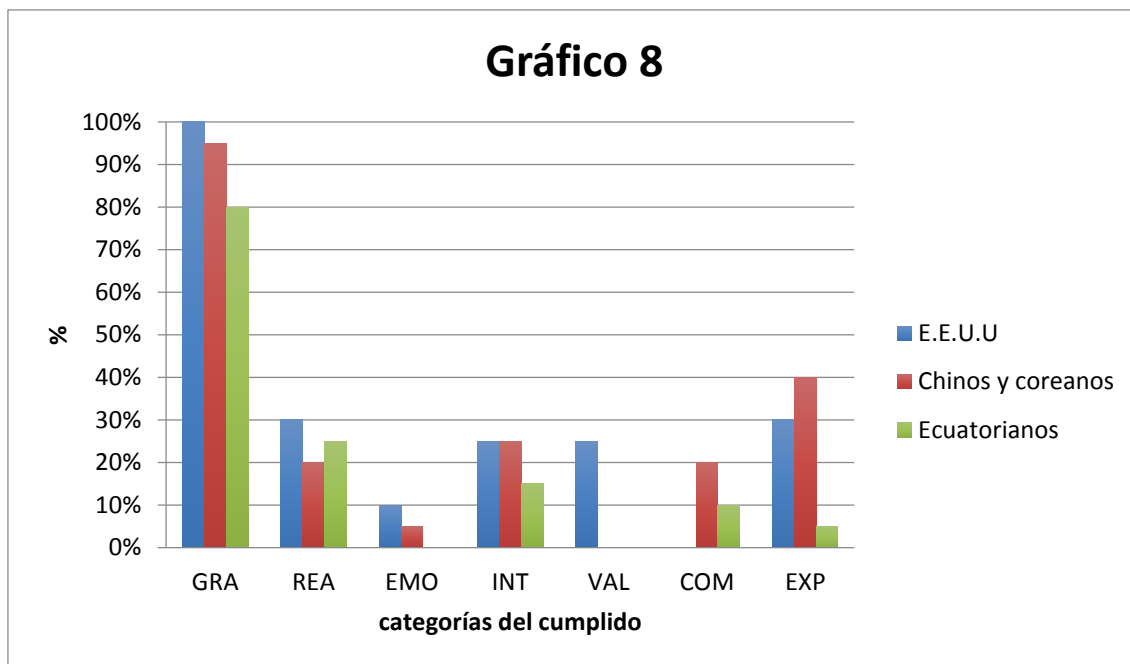
embargo, los ecuatorianos no mostraron ningún caso de vergüenza, al contrario de los estadounidenses, chinos y coreanos que lo muestran en un 5% de los casos.

También, se puede notar que un 20% de estadounidenses usa la categoría VOC “*Gracias amigos*”, mientras que los ecuatorianos solo se inclinan en un 5% “*Gracias compañeros*” y los chinos y coreanos no usan esta categoría. Por otra parte, el grupo de los chinos y coreanos presentan un caso de la categoría POS “*Eres muy amable*”, mientras que los otros dos grupos no usan esta categoría. Además, tanto los ecuatorianos como los chinos y coreanos mostraron un caso de OBJ (*muchas gracias por su elogio*).

Se puede concluir que en esta situación hay mayor similitud entre el grupo estadounidense y el grupo de los chinos y coreanos. Los ecuatorianos muestran más casos de mitigación. Además, se puede notar que los estadounidenses usan con más frecuencia la estrategia del agradecimiento, mientras que los chinos y coreanos usan más las estrategias de reafirmación del cumplido y los intensificadores. Los ecuatorianos optan por las estrategias de expresar emociones, duda, quitar valor, en sí mitigación. Tanto los estadounidenses como los chinos y coreanos mostraron el uso de vergüenza. Sin embargo, tomando en cuenta todas las categorías analizadas, se evidencia que no hay un grupo que tenga mayor o menor similitud con los ecuatorianos.

Situación 8

Usted se compró una chaqueta muy cómoda para el frío, y la estrena cuando sale de paseo con sus amigos. Sus amigos le ven y le dicen ¡Qué linda chaqueta! ¡Te queda muy bien ese color! ¿Cómo respondería usted a los cumplidos?



A partir del gráfico se puede observar que la categoría más usada fue GRA, en un 100% por parte de los estadounidenses, un 95% por los chinos y coreanos y en un 80% por parte de los ecuatorianos, lo que indica que no todos los ecuatorianos respondieron con un “*Gracias*”, como en el caso de un ecuatoriano “*¡Qué lindos!*”, que muestra un sentimiento positivo al que realizó el cumplido.

También se puede observar que el 40% de chinos y coreanos opta por dar una explicación en la respuesta “*Gracias, yo lo compré en el Jardín*”, el 30% de estadounidenses elige esta categoría “*Gracias, es nueva*”, al contrario de los ecuatorianos que solo presentan un 5% en esta categoría “*Gracias, lo compre hace poco en este local*”.

Los estadounidenses se decantan en un 30% por la categoría REA, mientras que los ecuatorianos en un 25% y los chinos y coreanos en un 20%, mostrando de esta manera resultados casi homogéneos entre los tres grupos.

Un 25% de chinos, coreanos y estadounidenses opta por el uso de intensificadores, mientras que solo el 15% de ecuatorianos elige esa opción, lo que muestra que tal vez debido a que la situación se da en un contexto informal entre amigos, no se requiere usar mayor número de estrategias de cortesía.

Ningún participante ecuatoriano, chino, ni coreano opta por usar la categoría VAL, solo los estadounidenses que se inclinan en un 25%, lo que implica que ellos usan la mitigación en sus respuestas *“Fue muy barato, estaba en descuento”*.

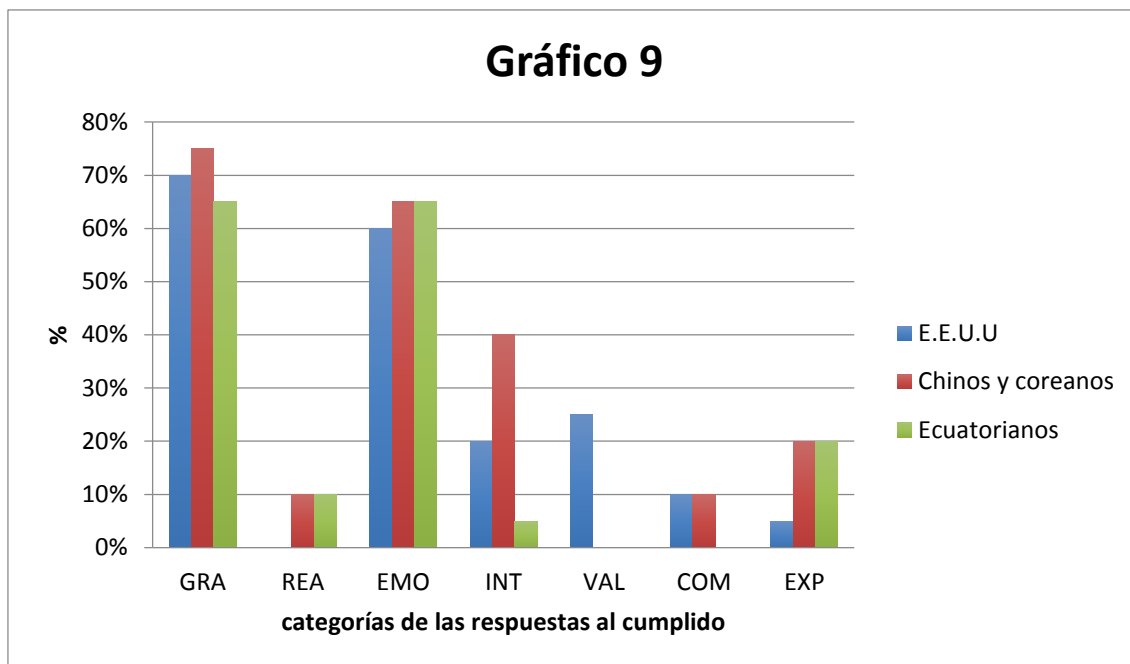
Por otro lado, un 20% de chinos y coreanos opta por la categoría de comprometerse con el oyente, *“Si alguien quiere comprarla, les puedo avisar donde pueden comprarla”*, mientras que los ecuatorianos muestran en un 10% el uso de esta categoría *“Les puedo decir donde la compré”*.

También se presentan algunos casos del uso del vocativo, por parte de los estadounidenses y ecuatorianos. Además, se muestran tres casos de duda en el grupo de los chinos y coreanos *“¿La chaqueta se adapta muy bien a mí?”*, *“¿En serio? Gracias”*.

En esta situación se puede concluir que hay más similitud entre chinos, coreanos y estadounidenses, sin embargo, el grupo que más se parece a los ecuatorianos, es el grupo de los chinos y coreanos en tres categorías (*agradecimiento, pérdida de valor y comprometerse con el oyente*). Se pudo notar, que el grupo de los estadounidenses usa con más frecuencia las estrategias del agradecimiento, reafirmación del cumplido, emociones y pérdida de valor. A su vez, los chinos y coreanos usan más la estrategia de comprometerse y explicar. Tanto los estadounidenses como los chinos y coreanos de decantan por la estrategia del intensificador.

Situación 9

Usted quiere preparar una cena a su familia anfitriona, se esfuerza mucho por hacer un rico plato. Cuando su familia prueba el plato le dicen *“¡Qué rico te quedó!”* *“¡Me gusta mucho!”* ¿Cómo les respondería usted a los cumplidos?



La categoría más utilizada en esta situación es el agradecimiento. Al contrario de las otras dos situaciones del cumplido, aquí no se presenta ningún porcentaje del 100% en ninguna categoría. Sin embargo, la categoría más utilizada sigue siendo el agradecimiento, con el porcentaje más alto están los chinos y coreanos, a quienes les sigue el grupo de los estadounidenses en un 70% y un 65% de casos en el grupo de los ecuatorianos.

Otra categoría que predomina en esta situación es el uso de las emociones, tanto los ecuatorianos como los chinos y coreanos usan esta categoría en un 65%. En algunos de los casos, los ecuatorianos muestran su afecto “*Gracias, lo hice con mucho amor*”, “*Me alegro de que a ustedes les guste la comida*”. Por otra parte, los chinos y coreanos expresan una emoción positiva al oyente y de sorpresa “*Disfruten mucho*”, “*estoy feliz de escuchar su admiración*”, “*wow*”, mientras que los estadounidenses en un 60% de los casos usan esta categoría, “*Estoy feliz*”, “*me alegro que les guste*”.

Cabe resaltar que hay una gran diferencia en la categoría de la intensificación, en un 40% por parte de los chinos y coreanos “*muchas gracias*”, mientras que en un 20% por parte de los estadounidenses y un 5% por los ecuatorianos.

Solo un 25% de estadounidenses muestra el uso de la categoría VAL “*No hay de que, no es nada, es muy fácil preparar*”, lo que evidencia el uso de mitigación en esta situación. Ningún chino, coreano, ni ecuatoriano se decanta por esta categoría.

Los estadounidenses, chinos, y coreanos señalan que se comprometerían con el oyente en un 10%, mientras que los ecuatorianos no lo harían.

Se presenta un 20% por parte de los chinos, coreanos y ecuatorianos en el uso de la explicación “*esto preparé cuidadosamente*”, sin embargo, solo el 5% de estadounidenses usaría esta categoría.

También se evidencia dos casos de devolución del favor en el grupo de los estadounidenses “*No hay de qué, ustedes me han tratado espectacularmente, se lo merecen*”. Además, aparecen dos casos de vergüenza por parte de los chinos y coreanos “*Me preocupaba que no les gustara*”. Un caso de duda se encuentra en el grupo ecuatoriano “*¿En serio? ¡Gracias!*”. Asimismo, se presenta un caso de POS, en el grupo ecuatoriano, “*Gracias, son tan tiernos*”.

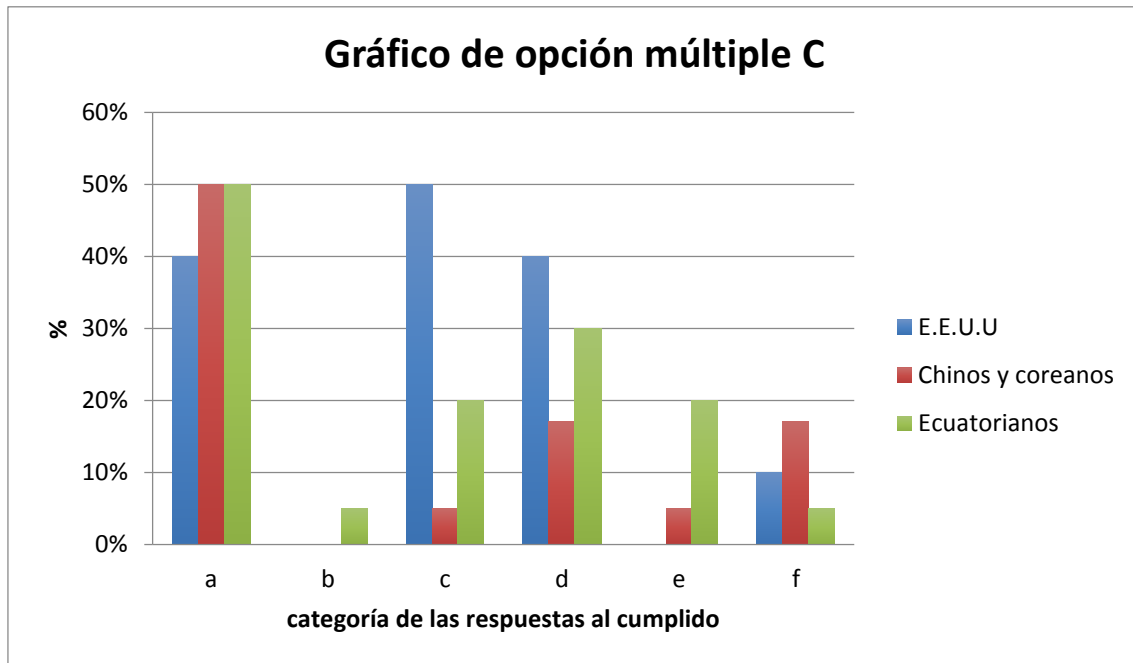
En esta situación hay más similitud entre el grupo de los chinos y coreanos con el grupo ecuatoriano en cuatro categorías, (REA, EMO, VAL, EXP), sin embargo, también hay similitudes entre los chinos y coreanos con los estadounidenses. El grupo de los chinos y coreanos usa más la estrategia del agradecimiento y los intensificadores. A su vez, los estadounidenses usan más la estrategia de quitar valor al cumplido en comparación con los otros grupos. Tanto los chinos y coreanos como los ecuatorianos se decantan por las estrategias de reafirmación del cumplido, emociones y explicaciones.

Situación de opción múltiple C

Usted está en el **centro comercial** porque quiere comprarse unos zapatos. Mientras está buscando unos zapatos, se le acerca una **señora desconocida** y le dice que ella ha estado buscando un reloj como el que usted tiene, que le gusta mucho el que está usando y que le queda muy bien. ¿Cómo le **respondería** a los **cumplidos**?

- a. ¡Oh! Muchas gracias
- b. Gracias gracias
- c. Gracias, me lo compré en rebaja por internet
- d. ¡Qué amable! Gracias

- e. Ah sí, gracias a mí también me gusta
- f. Oh gracias, no es gran cosa, no me costó mucho
- g. Otro



En esta situación, la opción que más predomina es la opción (a) “*¡Oh! Muchas gracias*”, la que incluye emoción, intensificador y el agradecimiento. La mitad de los participantes chinos, coreanos y ecuatorianos se inclinan por esta opción, mientras que los estadounidenses en un 40%.

Por otra parte, la opción que prefieren los estadounidenses en un 50% es la (c) “*Gracias, me lo compré en rebaja en internet*”. Es interesante notar que la mitad de ellos usan la estrategia de la mitigación para responder a este cumplido, mientras que solo un 20% de ecuatorianos usa esta estrategia, y solo se presentó un caso en el grupo de los chinos y coreanos.

También, los estadounidenses se decantan en un 40% de los casos por la opción (d) “*¡Qué amable, gracias!*” la que incluye expresar un sentimiento positivo al benefactor y el agradecimiento. Los ecuatorianos muestran en un 30% en esta categoría y los chinos y coreanos en un 17%.

Un 20% de ecuatorianos opta por la opción (e) *“Ah, sí, gracias, a mí también me gusta”* que incluye emoción, el agradecimiento, y reafirmación del cumplido; mientras que los chinos y coreanos muestran un caso en esta opción. No se encuentra ningún caso por parte de los estadounidenses.

Por último, un 15% de chinos y coreanos opta por la opción (f) *“oh gracias, no es gran cosa, no me costó mucho”*, esta opción incluye emoción, agradecimiento, pérdida de valor. Por otra parte, un 10% de estadounidenses se inclina por esta opción y un 5% de ecuatorianos también. Se puede concluir que hay mayor similitud entre el grupo chino y coreano con el ecuatoriano.

CONCLUSIONES

A lo largo del estudio se mostró que hay diferencias y similitudes entre los tres grupos de estudiantes, con respecto a los tres actos de habla. Primero, en el acto del habla del agradecimiento se pudo notar una gran diferencia por parte de los estadounidenses al decantarse por la estrategia del intensificador en todas las situaciones de respuesta abierta y opción múltiple. Este grupo usó con mayor frecuencia esta estrategia en comparación con los dos grupos. De igual manera, fue el grupo que usó en mayor medida la estrategia del vocativo en las situaciones del agradecimiento.

Por otro lado, los chinos y coreanos usaron con mayor frecuencia la estrategia del ofrecimiento de algo para compensar el daño en las tres situaciones de respuesta abierta. También se notó en mayor medida el uso de la reiteración, lo que muestra una intención de cuidar la imagen de su interlocutor. Los ecuatorianos, por otra parte, mostraron mayor uso de mitigación en comparación con los otros dos grupos. Además, se pudo evidenciar que los ecuatorianos prefieren agradecer el cumplido y expresar sentimientos positivos a su interlocutor.

Con respecto al grupo que utilizó las estrategias de cortesía más cercanas a los nativos hablantes del español en el acto del agradecimiento, fue el grupo estadounidense. A pesar que los chinos y coreanos también usaron la cortesía positiva, se podría decir que tuvieron más influencia de su primera lengua al momento de responder las situaciones.

Es importante señalar que el grupo ecuatoriano muestra una menor frecuencia y uso de las estrategias de cortesía en este acto de habla en comparación con los otros dos grupos. Solo hay dos excepciones, en la segunda situación, en donde hay menor distancia social, el uso de la estrategia POS superó el de los dos grupos, y también el uso de mitigadores superó al de los otros grupos.

En comparación con el estudio de García (2011), este grupo de hablantes no nativos usan más estrategias de cortesía que los hablantes nativos del español. Sin embargo, concuerda con el uso de explicitar el agradecimiento en un mayor porcentaje.

En el acto de la disculpa se puede concluir que los chinos y coreanos usaron más la estrategia de explicitar la disculpa, la reiteración, el saludo y la despedida, en comparación con el trabajo de Taylor (2012), en donde los chinos usaron más la estrategia del intensificador y

de no volver a repetir la ofensa. A su vez, los estadounidenses eligieron más la estrategia de explicar la disculpa. Tanto los ecuatorianos como los estadounidenses optaron por usar con la misma frecuencia la estrategia del vocativo y la mitigación. Los ecuatorianos en cambio, eligieron con mayor frecuencia la estrategia del intensificador y la petición en comparación con los otros dos grupos, lo que demuestra que para los ecuatorianos pedir en esta situación no representa una falta de cortesía. Sin embargo, el uso indirecto al realizar las peticiones muestra el uso de una cortesía negativa, ya que no quiere imponer al oyente en esta situación “¿Podría pedirle de por favor que me diga los deberes”?

El grupo que usó las estrategias de cortesía con más parecido al grupo ecuatoriano en el acto del habla de la disculpa fue el grupo estadounidense.

Al igual que en el otro acto de habla, los ecuatorianos mostraron un menor porcentaje en la mayoría de las categorías en comparación con los otros dos grupos, sin embargo, no a la misma proporción que en el acto del agradecimiento.

En el acto de la respuesta al cumplido los estadounidenses mostraron usar con mayor frecuencia el uso de la estrategia del agradecimiento y pérdida del valor al cumplido. Los chinos y coreanos usaron con más frecuencia la estrategia de comprometerse y dar explicaciones. Tanto los chinos y coreanos como los ecuatorianos se inclinaron más por la estrategia de reafirmación del cumplido. Por último, los ecuatorianos también mostraron con mayor frecuencia el uso de emociones y mitigación; además, se pudo evidenciar que los ecuatorianos prefieren agradecer e intensificar el cumplido.

En comparación con el trabajo de Choi (2008), los coreanos y chinos de la presente investigación no optaron por usar la mitigación como primera estrategia.

El grupo con más parecido en el acto de habla de las respuestas al cumplido es el de los chinos y coreanos.

Se puede concluir que en cada situación de este acto de habla hay diferencias y similitudes significativas, muchas de las cuales llaman la atención del lector, por ejemplo, en el caso del grupo asiático, conociendo su cultura y cortesía mostraron usar la cortesía del español al usar estrategias como la reafirmación del cumplido, lo que muestra menor uso de su L1. Por otra parte, el grupo estadounidense mostró el uso de estrategias de mitigación, las cuales son usadas en la cortesía del español ecuatoriano. Sin embargo, se pudo notar que para el ecuatoriano el uso de estrategias de cortesía depende de la distancia social que exista, por lo

tanto, a mayor distancia vertical, mayor uso de estrategias de cortesía, a menor distancia vertical, menor uso. En cambio, a mayor distancia horizontal, menor uso de estrategias, a menor distancia horizontal, mayor uso de estrategias de cortesía.

Este trabajo es relevante para el área de enseñanza de segundas lenguas, ya que se pudo concluir que en los dos primeros actos de habla (agradecimientos y disculpas) serían los chinos y coreanos que presentarían más dificultades al momento de usar la cortesía del español en estas situaciones comunicativas. Sin embargo, en el acto del habla de las respuestas al cumplido se mostró que son los estadounidenses quienes presentarían más dificultades al momento de usar la cortesía verbal adecuada para las situaciones correspondientes. Estos resultados, sin embargo, no son universales, ya que representan un grupo limitado de participantes en la ciudad de Quito.

También se pudo notar que fueron los ecuatorianos el único grupo que resaltó el uso de mitigadores en mayor proporción, en comparación con los otros dos grupos, lo que significa que se debería prestar más atención a la enseñanza de la atenuación y aspectos mitigadores.

RECOMENDACIONES

Por todo lo expuesto a través del trabajo, se proponen algunas sugerencias, tomadas de la misma investigación, que se podrían aplicar en la clase de español como segunda lengua. Se pueden tomar en cuenta ejercicios pragmáticos en donde los estudiantes puedan responder encuestas pragmáticas o situaciones en donde practiquen y use la competencia pragmática de su L2. Adicionalmente, se podría presentar situaciones en la clase en donde los estudiantes deban responder la pregunta abiertamente o elegir las posibles opciones. En este caso se presentan dos modelos de ejercicios de respuesta abierta.

Modelo 1

Situación

Usted tuvo una reunión en su casa con todos sus amigos a las 20:00, pero se quedaron hasta las **3 de la mañana**, y además hicieron bastante bulla. Al día siguiente **su vecino** con quien no habla casi nunca le dice que no pudo dormir por el ruido que ustedes hicieron. Usted se **disculpa** con su vecino y le dice...

Primero se debería hacer un análisis contextual, y tomar en cuenta la escala sociopragmática y pragmalingüística de la cortesía propuesta por Leech (2014) que permite medir el grado de cortesía.

Aspectos sociopragmáticos de la cortesía:

- la distancia vertical: status, poder, rol, edad
- la distancia horizontal: cercanía, familiaridad, conocido, extraño
- costo/beneficio: qué tan grande es el beneficio, costo, favor, la obligación
- la fuerza social, los derechos y obligaciones
- miembros cercanos y miembros lejanos

Aspectos pragmalingüísticos de la cortesía:

- formas honoríficas
- verbos modales, coberturas, intensificadores
- tú vs usted
- omisión de la primera y segunda persona (coreano), sustantivos que denotan respeto (profesor, sensei)
- diminutivos en lenguas europeas

Después de analizar los aspectos arriba mencionados, se podría realizar una encuesta en la que ellos sean los encuestados, o los encuestadores.

Por último, se reúne todo el input obtenido de las encuestas y se discute en clase. El objetivo de usar este tipo de ejercicio es que los estudiantes se familiaricen con los aspectos socio-culturales de la lengua que estén aprendiendo.

Modelo 2

Situación

Usted tiene una reunión con la **directora de español** a las 15:00, pero usted está en el tráfico y no va a llegar puntualmente. Llegó después de 20 minutos y va a su oficina a **disculparse** ¿Qué le diría?

Después, los estudiantes deben ordenar las opciones de menor a mayor cortesía.

- a. Disculpe directora, había mucho tráfico
- b. Lo siento mucho, fue una falta de respeto, fui muy descuidado
- c. Gracias por su tiempo, pero no pude llegar antes, se me hizo tarde

- d. Perdón por la demora, ¿todavía podemos reunirnos?
- e. Otros

Por último, se discute en clase las respuestas, lo que dará pasó a una conversación natural en la clase.

Como se dijo anteriormente, usualmente se prefiere que el estudiante adquiera un buen nivel lingüístico y así poder enseñar pragmática en la clase, sin embargo, este estudio recomienda usar modelos parecidos a estos desde los primeros niveles de enseñanza.

Por otro lado, se recomienda:

- Realizar estudios detallados sobre la cortesía ecuatoriana, debido a la falta de literatura que se halló sobre el tema
- Analizar cada acto de habla por separado, con el fin de presentar un estudio más profundo sobre los actos del habla en el Ecuador
- Contrastar el uso de cortesía ecuatoriana tomando en cuenta factores sociolingüísticos.
- Realizar estudios contrastivos sobre los actos de habla que amenacen la imagen del otro, con el fin de analizar qué estrategias de cortesía usan los estudiantes en determinados casos.
- Investigar el uso de la cortesía ecuatoriana en el lenguaje no verbal.

BIBLIOGRAFÍA

- Bravo, D. (2004). Panomámica breve acerca del Marco Teórico y Metodológico. En D. Bravo y A. Briz, *Pragmática Sociocultural: Estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pág.5). Barcelona: Ariel.
- Betancourt, M. V. R. (2012). *Adquisición de pragmática en segunda lengua: un modelo didáctico para la enseñanza de la pragmática* (Doctoral dissertation, faculty of the University Graduate School in partial fulfillment of the requirements for the degree Master of Arts in the Teaching of Spanish in the Department of World Languages and Cultures, Indiana University).
- Blum-Kulka, S., & Olshtain, E. (1984). Requests and Apologies: A Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns (CCSARP). *Applied linguistics*, 5(3), 196-213.
- Briz, A. (2008). *Saber Hablar*. Colombia: Aguilar.
- Byon, A. S. (2005). Apologizing in Korean: Cross-cultural analysis in classroom settings. *Korean Studies*, 29(1), 137-166.
- Cai, L., & Yingli Wang. (2013). Interlanguage Pragmatics in SLA. *Theories and Practice in Language Studies*.
- Casco, I. M. (8 de 12 de 2015). *Centro Virtual Cervantes*. Obtenido de http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/16/16_0605.pdf
- Concilio de Europa. (2002). Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas: Aprendizaje Enseñanza y Evaluación. Obtenido de http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/marco/cvc_mer.pdf
- Cervantes, C. V. (7 de 12 de 2015). *Enfoque comunicativo*. Obtenido de http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/enfoquecomunicativo.htm
- Choi, H. J. (2008). *Pragmática intercultural: El acto de habla del cumplido en las culturas española y coreana*. Universidad Complutense de Madrid, Servicio de Publicaciones.
- Dumitrescu, D. (2005). *Agradecer en una interlengua: una comparación entre la competencia pragmática de los estudiantes nativos y no nativos del español en California, Estados Unidos*. Recuperado el 8 de 12 de 2015, de <http://213.0.4.19/servlet/SirveObras/24648175902806617400080/p0000001.htm>
- Dumitrescu, D. (2004). La expresión de buenos deseos hacia nuestro prójimo: Un acto de habla cortés automático. *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Ariel, Barcelona, 265-283.
- Ellis, R. (2015). *Understanding Second Language Acquisition* (Vol. 2). UK: Oxford.
- Ellis, R. (1994). *The Study of Second Language Acquisition*. NY: Oxford University Press.

- Escandell, M. V. (1993). *Introducción a la Pragmática*. Madrid: Anthropos.
- Escandell, M. V. (1998). Cortesía y relevancia I M. Victoria Escandell Vidal. *La pragmática lingüística del español: Recientes desarrollos*, (22), 7.
- Escandell, M. V. (2004). *Aportaciones de la Pragmática*. Recuperado el 3 de 05 de 2016, de Vademécum para la formación de profesores. Enseñar español como segunda lengua (12) 1 lengua extranjera (LE): <http://www.textosenlinea.com.ar/textos/Aportaciones%20de%20la%20pragmatica.pdf>
- Escandell, M. V. (2008). *La Pragmática en la enseñanza de las lenguas extranjeras*. Recuperado el 08 de 03 de 2016, de La pragmática en la enseñanza: <http://www.mecd.gob.es/dms-static/d541e489-765b-43f8-8f55-78ac93d2d6da/consejerias-exteiores/bulgaria/publicaciones/pdfs/lapragmaticaenlaensenanza.pdf>
- Félix-Brasdefer, J. C. (2004). La Mitigación en el Discurso Oral de Mexicanos y aprendices de español como lengua extranjera. En D. Bravo, & Antonio Briz, *Pragmática Sociocultural: Estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pág. 285). Barcelona: Ariel.
- Félix-Brasdefer, J. C. (2003). Declining an invitation: A cross-cultural study of pragmatic strategies in American English and Latin American Spanish. *Multilingua*, 22(3), 225-256.
- Gass, S., & Selinker, L. (2008). *Second Language Acquisition*. NY: Routledge.
- Gu, Y. (1990). Politeness phenomena in modern Chinese. *Journal of pragmatics*, 237-257.
- Han, B., & Cai, D. A. (2010). Face goals in apology A cross-cultural comparison of Chinese and US Americans. *Journal of Asian Pacific Communication*, 20(1), 101-123.
- Haverkate, H. (1994). *La Cortesía Verbal*. Madrid: Gredos.
- Hervás, F., Picó, E., & Vilarrubias, M. (8 de 12 de 2015). *Centro Virtual Cervantes*. Obtenido de ELABORACIÓN DE UN TEST PRAGMÁTICO PARA ELE.: http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/02/02_0183.pdf
- Hymes, D. (1992). The concept of communicative competence revisited. *Thirty years of linguistic evolution*, 31-57.
- Lee, J. F., & VanPatten, B. (2003). *Making Communicative Language Teaching Happen. 2e: Directions in Second Language Learning and Teaching*. McGraw-Hill, Inc., 1221New York
- Leech, G. (2014). *The Pragmatics of Politeness*. New York: Oxford University Press
- Leech, G. (2005). Politeness: is there an East-West divide. *Journal of Foreign Languages*, 6(3), 1-30.
- Mitkova, A. (2008). *La enseñanza de pragmática: lo correcto y lo adecuado*. Recuperado el 08 de 03 de 2016, de <http://www.mecd.gob.es/dms-static/d541e489-765b-43f8-8f55-78ac93d2d6da/consejerias-exteiores/bulgaria/publicaciones/pdfs/lapragmaticaenlaensenanza.pdf>

- Peiro, P. (24 de 04 de 2015). El turismo idiomático del español crece en todo el mundo. *E País*.
- Placencia, M. E. (1996). Politeness in Ecuadorian Spanish. *Multilingua-Journal of Cross-cultural and Interlanguage Communication*, 15(1), 13-34.
- Reiter, R. M., & Placencia, M. (2005). *Spanish Pragmatics*. New York: PALGRAVE MACMILLAN.
- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (Vol. quinta). México: Mc Graw Hill.
- Savignon, S. J. (1991). *Communicative language teaching: State of the art*. TESOL quarterly, 25(2), 261-278.
- Schmidt, R. W. (1983). *Interaction, Acculturation, and the Acquisition of Communicative Competence*. Recuperado el 8 de 12 de 2015, de Sociolinguistic and Language Acquisition: <http://nflrc.hawaii.edu/PDFs/SCHMIDT%20Interaction,%20acculturation,%20and%20the%20acquisition%20of%20communicative%20competence.pdf>
- Schmidt, R. (1995). Consciousness and Foreign Language Learning. En R. Schmidt, *Attention and Awareness in Foreign Language Learning* (págs. 16-17). Honolulu: Second Language Teaching and Curriculum Center.
- Searle, J. (1980). *Actos de Habla*. Madrid: Catedra
- Searle, J. R., & Villanueva, L. M. V. (1976). Una taxonomía de los actos ilocucionarios. *Teorema: Revista Internacional de Filosofía*, 6(1), 43-77.
- Taylor, G. (2012). Pedidos de disculpas en chino mandarín y español colombiano. *Foro hispánico: revista hispánica de Flandes y Holanda*, (44), 187-207.
- Tusón, A. (2014). Aportaciones de la Pragmática y del Análisis del Discurso a la enseñanza del Español como Lengua Extranjera. En B. Ferrús, & D. Poch, *El español entre dos mundos. Estudios de ELE en Lengua y Literatura* (págs. 160-161). Madrid : Iberoamericana.
- Vásquez, A. (2014). *El humor en los medios virtuales, como estrategia, para la clase de español como segunda lengua*. PUCE, Quito, Ecuador

ANEXOS

Esta encuesta es anónima y los datos obtenidos serán utilizados únicamente para fines académicos. Por favor, sea sincero al realizar la encuesta en español. Gracias por su colaboración.

Ficha Personal

Edad: Género: Nacionalidad:

.....

¿Estudió español antes de llegar a Ecuador? Sí..... No..... Si contestó sí ¿durante cuánto tiempo?.....¿Dónde aprendió español?

.....

¿Cuál es la nacionalidad de sus padres?

Siendo 1 el de MENOR frecuencia y 3 el de MAYOR frecuencia ¿Con quiénes pasa más tiempo actualmente? Ecuatorianos De su misma nacionalidad Diferentes nacionalidades

¿Cuál es su lengua materna?..... ¿Qué otras lenguas habla?

.....

Primera Parte

Imagínese las siguientes situaciones y escriba cómo respondería a cada situación.

Situación 1

Usted está enfermo y no ha podido ir a clase de español por dos días, un **compañero con el que no tiene mucha relación** le envía los apuntes de clase. Usted está **agradecido** y le dice...

Situación 2

Ayer fue su cumpleaños, y sus **amigos** quisieron festejarle. Llevaron pastel, golosinas y un regalo. Usted está **agradecido** y les dice....

Situación 3

Usted se subió al bus y cuando iba a pagar el pasaje, se da cuenta de que se olvidó su billetera, **la persona que está al lado de su asiento** ve lo que pasa y le regala los 25 centavos del pasaje. Usted está **agradecido** y le dice...

Situación 4

Usted planificó una salida para ir a comer con su **mejor amigo**. De repente, usted recibe una llamada telefónica de urgencia y tiene que salir de la reunión. Se **disculpa** con su amigo y le dice...

Situación 5

Usted tuvo una reunión en su casa con todos sus amigos a las 20:00, pero se quedaron hasta las **3 de la mañana**, y además hicieron bastante bulla. Al día siguiente **su vecino** con quien no habla casi nunca le dice que no pudo dormir por el ruido que ustedes hicieron. Usted se **disculpa** con su vecino y le dice...

Situación 6

No ha podido ir a las clases de español porque ha estado muy enfermo, le escribe un email a la **profesora** explicando su situación. ¿Qué le escribiría?

Situación 7

Ayer usted se hizo un cambio de look, al siguiente día todos sus **compañeros de clase** notan su nueva apariencia y le dicen ¡Me gusta tu nuevo estilo! ¡Se te ve muy bien! ¿Cómo **respondería** usted a estos **cumplidos**?

Situación 8

Usted se compró una chaqueta muy cómoda para el frío y la estrena cuando sale de paseo con sus **amigos**. Sus amigos le ven y le dicen ¡Qué linda chaqueta! ¡Te queda muy bien ese color! ¿Cómo **respondería** usted a los **cumplidos**?

Situación 9

Usted quiere preparar una cena a su **familia anfitriona**, se esfuerza mucho por hacer un rico plato. Cuando su familia prueba el plato le dicen ¡Qué rico te quedó! ¡Me gusta mucho! ¿Cómo les **respondería** usted a los **cumplidos**?

Segunda parte

Lea las siguientes situaciones y elija entre 1 y 2 respuestas, las que usted usaría en cada situación. Si no utilizaría ninguna, escriba cómo usted respondería en la opción g.

1. A usted se le está haciendo muy difícil el nuevo tema que la **profesora** enseñó, por lo tanto, le pregunta a su profesora si le puede **explicar después de clase**. Su profesora acepta y le ayuda. ¿Cómo le agradecería a su profesora?

- a. ¡Oh! Muchas gracias
- b. Gracias gracias
- c. Gracias, me lo compré en rebaja por internet
- d. ¡Qué amable! Gracias

- e. Ah sí, gracias a mí también me gusta
- f. Oh gracias, no es gran cosa, no me costó mucho
- g. Otro

2. Usted tiene una reunión con la **directora de español** a las 15:00, pero usted está en el tráfico y no va a llegar puntualmente. Llegó después de 20 minutos y va a su oficina a **disculpase** ¿Qué le diría?

- f. Disculpe directora, había mucho tráfico
- g. Lo siento mucho, fue una falta de respeto, fui muy descuidado
- h. Gracias por su tiempo, pero no pude llegar antes, se me hizo tarde
- i. Perdón por la demora, ¿todavía podemos reunirnos?
- j. ¡oh no! Disculpe por la demora, pero aquí estoy
- k. Buenas tardes, disculpe la demora, había mucho tráfico y no pude llegar antes
- l. Otro

3. Usted está en el **centro comercial** porque quiere comprarse unos zapatos, mientras está buscando unos zapatos se le acerca una **señora desconocida** y le dice que ha estado buscando un reloj como el que usted tiene, que le gusta mucho el que está usando y que le queda muy bien. ¿Cómo le **respondería** a los **cumplidos**?

- a. ¡Oh! Muchas gracias
- b. Gracias, gracias
- c. Gracias, me lo compré en rebaja por internet
- d. ¡Qué amable! Gracias
- e. Ah sí, gracias a mí también me gusta
- f. Oh gracias, no es gran cosa, no me costó mucho
- g. Otro: