

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE LINGÜÍSTICA E IDIOMAS  
MENCIÓN: LINGÜÍSTICA Y CASTELLANO



**TESIS DE GRADO**  
Presentada para la obtención del Grado de Licenciatura

**ESTRATEGIAS DE CORTESÍA VERBAL EN EL ACTO DE HABLA  
DEL RECHAZO, EN ESTUDIANTES DEL COPLUMU, EN LA  
GESTIÓN 2020**

Autora: Liliana Quispe Cornejo  
Tutor: Lic. Javier D. Aruquipa Paredes

LA PAZ – BOLIVIA  
2022

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE LINGÜÍSTICA E IDIOMAS**  
**MENCIÓN: LINGÜÍSTICA Y CASTELLANO**

**TESIS DE GRADO: ESTRATEGIAS DE CORTESÍA VERBAL EN EL ACTO DE HABLA DEL RECHAZO, EN ESTUDIANTES DEL COPLUMU, EN LA GESTIÓN 2020**

Presentada por: Univ. Liliana Quispe Cornejo

Para optar el grado académico de **Licenciatura en Lingüística e Idiomas: Mención Lingüística y Castellano**

Nota numeral: .....

Nota literal:.....

Ha sido:.....

Directora de la Carrera .....  
Dra. María Teresa Terán Zubieta

Tutor: .....  
Lic. Javier Domingo Aruquipa Paredes

Tribunal: .....  
Lic. Julio César Cayo

Tribunal: .....  
Lic. Denise Laredo Antezana

La Paz, 21 de noviembre de 2022

**Dedicatoria:**

Con inmenso amor y cariño dedico este trabajo a mis padres Samuel y Antonia por su apoyo incondicional.

### **Agradecimiento:**

A Dios dador de la vida, a la Universidad Mayor de San Andrés, al equipo humano de la Carrera de Lingüística e Idiomas, a mi tutor Lic. Javier D. Aruquipa Paredes y a los Tribunales Lic. Julio Cayo y Lic. Denise Laredo.

## ÍNDICE

ÍNDICE DE CUADROS .....	4
ÍNDICE DE FIGURAS .....	4
ÍNDICE DE TABLAS .....	4
RESUMEN .....	5
INTRODUCCIÓN .....	6
CAPÍTULO I .....	9
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	9
1.1. Planteamiento del problema .....	9
1.2. Formulación de la pregunta de investigación .....	13
1.3. Objetivos.....	13
1.3.1. Objetivo General .....	13
1.3.2. Objetivos Específicos .....	13
1.4. Hipótesis .....	14
1.5. Justificación .....	15
1.6. Delimitación del estudio .....	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO METODOLÓGICO .....	19
2.1. Alcance y tipo de investigación.....	19
2.2. Población y muestra.....	20
2.3. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	22
2.3.1. Diseño del cuestionario .....	22
2.3.2. Sobre el instrumento.....	25
2.4. Operacionalización de variables (Clasificación de Beebe et al. 1990).....	25

2.5. Técnica de análisis de datos.....	27
2.6. Estudio piloto.....	28
2.7. Aplicación del cuestionario .....	29
CAPÍTULO III .....	30
MARCO TEÓRICO .....	30
ESTADO DE ARTE.....	30
3.1. Antecedentes de estudios sobre cortesía.....	30
3.1.1. Estudios similares realizados en Bolivia .....	30
3.1.2. Estudios similares realizados en otros países .....	33
3.2. Antecedentes institucionales y culturales .....	34
3.2.1. Conservatorio Plurinacional de Música (COPLUMU) .....	34
3.2.2. Movimiento cultural en la Ciudad de La Paz .....	36
3.3. Estudiar música como profesión.....	40
ASPECTOS TEÓRICOS.....	41
3.4. La Pragmática .....	42
3.4.1. Componentes materiales.....	44
3.4.2. Componentes inmateriales.....	46
3.5. Teoría de los actos de habla.....	47
3.5.1. Los enunciados realizativos y constatativos según John Austin (1911-1969) .....	48
3.5.2. Principios reguladores del acto de habla de John Searle .....	51
3.5.3. El principio de cooperación y las máximas de Paul Grice .....	54
3.6. La Cortesía.....	56
3.6.1. Las reglas básicas de Robin Lakoff.....	60
3.6.2. El principio de Geoffrey N. Leech .....	61
3.6.3. La imagen pública y las AAIP de Brown y Levinson (1987) .....	63
3.7. El rechazo en la comunicación .....	67
3.7.1. El Acto de habla del rechazo .....	67

3.7.2. Estrategias de rechazo según Beebe et al. (1990).....	68
CAPÍTULO IV .....	76
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	76
4.1. Interpretación General .....	76
4.2. Clasificación cuantitativa de las estrategias de cortesía empleadas por los estudiantes del COPLUMU, en el acto de habla del rechazo.....	78
4.2.1. Distribución general .....	78
4.2.2. Descripción de las subcategorías de las estrategias principales de rechazo .....	83
4.3. Análisis de las estrategias de cortesía verbal bajo la influencia de la Distancia Social .....	86
4.3.1. Descripción cuantitativa de las estrategias de cortesía verbal bajo la Distancia Social .....	87
4.3.2. Análisis cualitativo de las estrategias con mayor frecuencia de uso en la situación 1 .....	89
4.3.3. Análisis cualitativo de las estrategias con mayor frecuencia de uso en la situación 2 .....	94
4.3.4. Análisis cualitativo de las estrategias con mayor frecuencia de uso en la situación 3 .....	99
4.4. Análisis de las estrategias de cortesía verbal bajo la influencia del Poder Social.....	103
4.4.1. Descripción cuantitativa de las estrategias de cortesía verbal bajo el Poder Social..	103
4.4.2. Análisis cualitativo de las estrategias con mayor frecuencia de uso en la situación 4	107
4.4.3. Análisis cualitativo de las estrategias con mayor frecuencia de uso en la situación 5	111
4.4.4. Análisis cualitativo de las estrategias con mayor frecuencia de uso en la situación 6	114
CAPÍTULO V .....	120
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	120
5.1. Conclusiones.....	120
5.2. Recomendaciones .....	136
BIBLIOGRAFÍA .....	138
ANEXOS .....	141

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Selección de la muestra de estudio .....	21
Cuadro 2. Contextualización de la variable social en las seis situaciones del DCT.....	24
Cuadro 3. Operacionalización de variables .....	26
Cuadro 4. Diferencias entre oración y enunciado.....	45
Cuadro 5. Estrategias empleadas por los informantes en la situación 1 .....	90
Cuadro 6. Estrategias empleadas por los informantes en la situación 2.....	95
Cuadro 7. Estrategias empleadas por los informantes en la situación 3.....	100
Cuadro 8. Estrategias empleadas por los informantes en la situación 4.....	108
Cuadro 9. Estrategias empleadas por los informantes en la situación 5.....	112
Cuadro 10. Estrategias empleadas por los informantes en la situación 6.....	115

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de las principales estrategias de cortesía verbal empleadas por los estudiantes de 1er. y 5to año del COPLUMU .....	80
Figura 2. Distribución de las estrategias de cortesía según la influencia de la distancia social en estudiantes de 1er. y 5to. año.....	87
Figura 3. Distribución de las estrategias de cortesía según la influencia de poder social en estudiantes de 1er. y 5to. año.....	104

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Total de estrategias utilizadas por los estudiantes del 1er. y 5to año del COPLUMU	84
Tabla 2. Distribución cuantitativa de estrategias de cortesía empleadas por los estudiantes de 1er. y 5to. año en situaciones que marcan la Distancia Social .....	88
Tabla 3. Distribución cuantitativa de estrategias utilizadas en las situaciones que marcan el poder social.....	105



## RESUMEN

La teoría de los actos de habla y la cortesía han abierto un campo vasto de investigación, así encontramos el acto de habla del rechazo. Un acto particular pues, en este, se pone a prueba la competencia pragmática del emisor, en base a ello, en el presente estudio se investiga las estrategias de cortesía verbal que utilizan los estudiantes del 1er. y 5to. año del Conservatorio Plurinacional de Música de la Ciudad de La Paz, en el acto de habla del rechazo, durante la gestión 2020.

Los datos se obtuvieron a través de la aplicación de un Cuestionario de acto de habla del rechazo que describe una situación que contextualiza al sujeto y que, a continuación, se le pide que complete la conversación con una respuesta de rechazo. Este instrumento se aplicó a 59 estudiantes del Conservatorio Plurinacional de Música (COPLUMU), 30 estudiantes de 1er. año del Nivel Básico y 29 estudiantes de 5to. año del Nivel Superior. El cuestionario plantea 6 situaciones que incluyen la variable interviniente de distancia social (situación 1, 2 y 3) y poder social (situación 4, 5 y 6).

El presente trabajo es un estudio de tipo cuali-cuantitativo, y, siguiendo los objetivos específicos, se clasificaron las respuestas de los estudiantes bajo el esquema de clasificación de estrategias de rechazo de Beebe et all. (1990), de este modo, se logró encontrar las estrategias de cortesía más utilizadas por los estudiantes. Para el análisis, se ha tomado en cuenta las teorías de los actos de habla y el estudio de la cortesía bajo el paraguas de la Pragmática así como los aspectos culturales de la Ciudad de La Paz y la Zona Andina.

Los resultados demostraron que los estudiantes de ambos niveles (1er. y 5to año) son corteses aún en el acto de habla del rechazo, así mismo, emplean con mayor preferencia la estrategia indirecta sobre las otras estrategias (directa y adyacente al rechazo), además, se encontraron nuevos grupos de respuestas que denominamos como: “Otros” y “Aceptación”. En relación a las variables Distancia y Poder Social, se encontró que sí influyen en la formulación y selección de las respuestas de rechazo, y que a pesar de escoger la misma estrategia, el contenido de la misma es diferente en cada grupo de estudiantes. Estos datos nos señalan que para tener una buena comunicación en la Ciudad de La Paz, uno debe ser cortés.

## INTRODUCCIÓN

El estudio del uso del lenguaje en contexto ha sido abordado por diferentes disciplinas como: la Filosofía, Lingüística, Sociología, Psicología, entre otros, pero en relación a temas más específicos del acto comunicativo como ser: los actos de habla y la cortesía, se ha encargado la Pragmática, y, bajo esta disciplina, el presente trabajo de investigación describe las estrategias de cortesía verbal que utilizan los estudiantes del 1er. y 5to. año del Conservatorio Plurinacional de Música (COPLUMU), en el acto de habla del rechazo, en la gestión 2020. La inquietud de realizar este estudio parte del hecho de conocer dichas estrategias de rechazo, puesto que, después de realizar la revisión bibliográfica, se evidenció la falta de documentación investigativa referida al acto de habla del rechazo a nivel local y nacional.

Antes de continuar con el tema, es importante definir los conceptos que involucra el tema de investigación. Por un lado, las estrategias de cortesía verbal consisten en el uso estratégico de los elementos lingüísticos que la sociedad lo califica como cortés o apropiado. Estas estrategias salvaguardan la imagen del interlocutor y del emisor, y evitan el conflicto en la comunicación. Por otro lado, el acto de habla del rechazo es la acción locutiva de negar o rechazar otro acto de habla emitida por el interlocutor, como ser: una oferta, petición o sugerencia. La respuesta de rechazo corresponde al segundo turno del par de hablantes, es llamada *no prioritaria* porque es una respuesta no esperada o no preferida por los hablantes.

Saber comunicar nuestras ideas de la forma adecuada es una habilidad admirable, por eso, se puede afirmar que el acto de habla del rechazo pone a prueba la competencia pragmática del emisor y, además, la cortesía puede garantizar una buena interacción comunicativa, sin olvidar que en el contexto de comunicación intervienen otros factores como: la cultura y factores sociales (Distancia y Poder Social). En este sentido, este estudio contribuye al campo de estudio de la Pragmática con un documento de referencia sobre las estrategias de cortesía verbal en el acto de habla del rechazo en el contexto de la Ciudad de La Paz-Bolivia.

Por todo lo mencionado anteriormente se plantea como objetivo general: Describir las estrategias de cortesía verbal que utilizan los estudiantes de primer y quinto año del COPLUMU, en el acto de habla del rechazo, en la gestión 2020. Y para dar cumplimiento a este objetivo, desarrollamos los objetivos específicos, con los cuales, se identifica las

estrategias de cortesía verbal, se contrasta y se compara las respuestas de los estudiantes de 1er. y 5to. año del COPLUMU en seis situaciones con influencia de la Distancia y Poder Social; datos hallados en el Cuestionario de Acto de habla del rechazo.

Lo anterior da paso a la formulación de la hipótesis de trabajo, puesto que este estudio es de tipo cuali-cuantitativo. La hipótesis general apunta a que las estrategias de cortesía verbal que utilizan los estudiantes son las estrategias directas, indirectas y adyacentes al rechazo. Esto se sustenta en base a la clasificación de los autores Beebe et al. (1990) citados en Radhiah (2013). Respecto al marco de interpretación, esta es en base a la Pragmática.

Entonces, en el primer capítulo se expone la problemática, el valor de conocer las estrategias de cortesía en el acto de habla del rechazo en los estudiantes del COPLUMU; seguidamente, se mencionan los objetivos que persigue la investigación junto a la justificación y la delimitación del tema, que se enfoca temáticamente en la Pragmática y temporalmente en la gestión 2020.

El capítulo segundo describe la metodología del presente estudio, que según los objetivos, se caracteriza por ser cuali-cuantitativa; del mismo modo, se determina la población y la muestra para el análisis de datos, los cuales son los estudiantes de 1er. y 5to. Año del COPLUMU; así mismo, se describe el cuestionario y la técnica de recolección de datos.

El instrumento utilizado para la recolección de datos es el Test de rellenado de discurso o “Discourse Completion Test, éste proviene del Proyecto Intercultural de Realización de Actos de Habla o “The Cross Cultural Speech Act Realization Project (CCSARP) por Blum-Kulka, House y Kasper (1989), y, para la clasificación de datos, se emplea un esquema de Beebe et al. (1990) que sistematiza las respuestas en tres grupos, a saber, respuestas directas, indirectas y adyacentes al rechazo.

En el tercer capítulo se revisa el fundamento teórico adecuado para este estudio. Se comienza por la exposición del estado de arte, para luego adentrarnos en una descripción del COPLUMU y la actividad cultural en la Ciudad de La Paz. Inmediatamente, se desarrollan los conceptos de acto de habla y la cortesía verbal, mencionando sus principales exponentes y

revisando algunos de los estudios que se han realizado hasta el momento. Se culmina este capítulo presentando los conceptos teóricos de importancia sobre el acto de habla del rechazo.

El capítulo cuarto está dedicado a exponer el análisis e interpretación de los datos obtenidos a la luz de los objetivos establecidos. En este sentido, se identifica las estrategias de cortesía verbal utilizadas por los estudiantes del COPLUMU, se contrasta y se compara las estrategias de cortesía más utilizadas por los estudiantes, logrando así, hallar la influencia de las variables de distancia y poder social en la elección de las respuestas y la formulación de las mismas, así como las similitudes y diferencias en las respuestas de los estudiantes de 1er. año y 5to. año.

Finalmente, el capítulo quinto presenta las conclusiones de esta investigación, con las cuales se responde a la pregunta principal de este estudio, alcanzando el cumplimiento de los objetivos planteados y comprobando las hipótesis de estudio. Así mismo, se presenta las sugerencias para continuar en esta línea de investigación.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

Uno de los legados más grandes que se le ha dotado al ser humano es la Lengua, es decir, un sistema de signos que puede significar la realidad y transmitirla de un individuo a otro, esto es, justamente, lo que diferencia al ser humano de los animales. El uso de este sistema se da desde un nivel particular hasta niveles colectivos, Hallyday (1978: 201) habla de comunidad lingüística y la define como *“un grupo de personas que: están ligadas por alguna forma de organización social, se hablan las unas a las otras y hablan de manera semejante”*.

El estudio de la lengua como sistema de signos llegó a ser objeto de estudio de la Lingüística a partir de Saussure (1857); más, del uso de este sistema en contexto se ha ocupado la Pragmática, la Sociolingüística y la Psicología, entre las disciplinas más destacadas.

Hallyday (1978: 202) afirma que fue a partir de los años sesenta cuando se prestó interés al habla de las ciudades, señala a William Labov (1966) como el primer lingüista que llevó a las calles a la Lingüística, *“Labov pronto descubrió que los habitantes de una metrópoli están mucho más unidos por sus actitudes y sus prejuicios lingüísticos, que son asombrosamente consistentes, que por sus hábitos lingüísticos, que son extremadamente variables”*.

Sin embargo, desde los años cuarenta, los filósofos incursionaron en estudios del lenguaje, lo que produjo que las ideas de J. L. Austin, sobre el lenguaje corriente, dieran paso al estudio del lenguaje en contexto en el campo de la lingüística (Escandell, 2006: 43), desde entonces comenzaron a surgir teorías que parten del habla particular, como un punto de referencia, para descubrir la manera de comunicar entre individuos en situaciones específicas.

Los estudios han demostrado que en la interacción comunicativa no es suficiente conocer el idioma sino que, también, es importante conocer el uso adecuado del lenguaje en situaciones específicas, denominadas como, actos de habla. Actualmente, los actos de habla pueden ser, un saludo, una petición, una invitación, un rechazo, una presentación, una entrevista de trabajo, etc.

Por otro lado, se considera al acto de habla del rechazo como una situación difícil para quienes están en ella, en especial para el emisor de la respuesta negativa quien coloca en juego sus mejores estrategias comunicativas, es decir, de la forma cómo uno responde con una negación, dependerá su futuro con el interlocutor. Si el emisor es una persona joven, probablemente, tenga que pensar un poco más en su respuesta a diferencia de un adulto, pues, dependiendo de la situación, un joven puede jugar su futuro con una sola respuesta, en cambio un adulto tiene bastante experiencia como para negar o aceptar algo conociendo las consecuencias del mismo.

Entonces, en este acto de habla, cuya respuesta es rechazar al interlocutor, se demuestra un factor importante, la habilidad expresiva y comunicativa. Por lo general, el emisor procura no ofender al destinatario o a sí mismo, para ello, puede valerse de una de las estrategias más notables dentro de la comunicación, la cortesía. Escandell (2006: 139) señala que: *“cortesía puede entenderse como un conjunto de estrategias conversacionales destinadas a evitar o mitigar dichos conflictos”*.

Aquella habilidad expresiva y comunicativa se la ha denominado como la competencia pragmática, pues ello implica aprendizajes no solo del idioma, sino, también, de otros aspectos que se dan en cada situación, aspectos como: la cultura, la edad del interlocutor, la clase social, la ocupación, y factores que tienen que ver con la distancia y poder social, los cuales pueden condicionar las respuestas de rechazo en los individuos.

Hymes (1967) citado en Cassany, Luna & Sanz (2003: 85), distingue la competencia comunicativa de la competencia pragmática, de la siguiente manera: La competencia comunicativa como *“la capacidad de usar el lenguaje apropiadamente en las diversas situaciones sociales...”* y la competencia pragmática que *“analiza los signos verbales en relación al uso social que los hablantes hacen de ellos: las situaciones, los propósitos, las necesidades, los roles de los interlocutores, las presuposiciones, etc.”*.

Evidentemente, comunicar correctamente las ideas puede ser todo un reto en una conversación cotidiana, y más cuando se da una respuesta negativa al interlocutor quien no espera una negación como respuesta. Esta situación puede repercutir en una ofensa, por lo que traerá consecuencias en la comunicación. Como se señaló anteriormente, para un adulto, este acto de habla no es tan trágico; sin embargo, para los jóvenes, sí.

Por este motivo, enfocamos la atención de este acto de habla del rechazo en los jóvenes, en este caso en particular, en los estudiantes del COPLUMU. Los jóvenes, se encuentran día a día en actos de habla en los que necesitan negar a su interlocutor. Muchas veces uno expresa su negación sin considerar la forma en que emitió su respuesta y, por ende, no considera las posibles consecuencias de la misma, aquellas pueden ser: malos entendidos, afectar la imagen del interlocutor, demostrar descortesía, afectar la propia imagen o romper la comunicación.

En el acto de habla del rechazo, así como en otros, el empleo de la cortesía es un recurso muy útil y necesario. Se puede rechazar directa o indirectamente, pero, la forma en que el emisor emplee todos los recursos lingüísticos y las estrategias de cortesía hará la diferencia en los resultados de este acto comunicativo.

De acuerdo a la revisión bibliográfica en Bolivia, se han realizado estudios sobre actos de habla de petición y mandato, pero, no se encontraron datos sobre el acto de habla del rechazo. Este es un problema al momento de revisar antecedentes sobre este tema a nivel local, sin embargo, los estudios realizados en el exterior proveen información necesaria y motivan a realizar esta investigación en nuestro país.

Esta ausencia de registro documentado en nuestro país confirma la necesidad de investigar dicho tema y, con ello, aportar al campo de la Pragmática con la documentación sobre las estrategias de cortesía lingüísticas empleadas en el acto de habla del rechazo por los estudiantes paceños del Conservatorio Plurinacional de Música, en la gestión 2020.

Con esta investigación se pretende identificar las estrategias de cortesía verbal que utilizan los estudiantes del COPLUMU, en el acto de habla del rechazo, en respuesta a una oferta, petición y sugerencia, así mismo, conocer la influencia de las variables de distancia y poder social en las respuestas y señalar las similitudes y diferencia de respuestas entre estudiantes nuevos y estudiantes antiguos. Son puntos que la investigación en curso pretende describir y analizar.

Recordemos que en la enseñanza de lengua extranjera (ELE) se hace especial énfasis en los actos verbales corteses de acuerdo a la cultura de la lengua en cuestión. No se puede negar que en cada sociedad existen normas que regulan el comportamiento. Diversos estudios señalan que la mayor parte de las sociedades emplean la cortesía en sus conversaciones, actos de

habla, ceremonias y otros, sin embargo, existen personas que no hacen uso de la misma. En el caso de las personas que sí utilizan la cortesía, vale la pena estudiar la forma en que la emplean en sus diálogos.

Al respecto, Castro citado en Bartol (2017: 129) dice:

(...) uno de los objetivos principales de la enseñanza de lenguas extranjeras sería el desarrollo de la competencia intercultural, más allá de la competencia lingüística y comunicativa. Para llegar a ese objetivo es necesario que el profesor planifique actividades en las cuales los estudiantes aprendan a observar y analizar críticamente las pautas implícitas de las distintas culturas, incluida la propia, todo ello en un clima de fomento de la empatía, la curiosidad, tolerancia y la flexibilidad hacia los otros.

Por otro lado, debido a la forma de expresiones habituales en los actos de habla y, de acuerdo a las investigaciones, el recurso que más se utiliza en la cortesía es la forma indirecta, ya que esta forma presenta una expresión que evita la confrontación verbal en ciertos actos de habla, entre ellos, el acto de habla del rechazo. Las formas indirectas *“resultan más corteses porque no imponen una obligación, sino que fingen abrir al oyente la posibilidad de realizar o no el acto solicitado”* (Escandell, 2006: 146)

En este entendido, los beneficios de saber utilizar adecuadamente el lenguaje son para toda la vida, pues quién no desearía tener buenas relaciones comunicativas, ser empáticos verbalmente, solucionar o prever conflictos comunicativos, en fin, saber comunicar. Al respecto, Landone citado en Bartol (2017: 130) señala que:

La cortesía verbal es la llave de la cooperación conversacional y relacional, realmente una columna de la interacción. Desafortunadamente, es raro que se haga hincapié en su enseñanza como parte profunda de la competencia comunicativa en lenguas primeras, segundas y extranjeras, es decir, que se trate no como un conjunto de normas de buena educación, sino como el ABC de la adecuación de la acción comunicativa, y con ella, del actuar socialmente.

Si las personas conocieran el valor de estas estrategias de cortesía y las emplearían en sus conversaciones, no sólo se librarían de situaciones incómodas y negativas, sino que tendrían una saludable relación comunicativa con las personas que les rodean. Estas situaciones pueden darse entre padres e hijos, amigos, esposo y esposa, jefe y obrero, profesor y estudiante, vecinos, en fin, con los compañeros en la carrera de la vida.



## **1.2. Formulación de la pregunta de investigación**

Por lo expuesto anteriormente, se formula la pregunta de investigación:

**¿Cuáles son las estrategias de cortesía verbal que utilizan los estudiantes de primer y quinto año del COPLUMU, en el acto de habla del rechazo, en la gestión 2020?**

Para una mejor comprensión de la pregunta de investigación, a continuación se define la estrategia de cortesía verbal y el acto de habla del rechazo, términos que incluye dicha pregunta.

### **Definición operacional de términos:**

**Estrategias de cortesía verbal.-** Son las respuestas de rechazo que los estudiantes del Conservatorio Plurinacional de Música utilizan para responder al Cuestionario de Actos de habla del Rechazo. Esta respuesta puede utilizar cortesía así como otros elementos lingüísticos.

**Acto de habla del rechazo.-** Es la acción de producir los enunciados de rechazo por los estudiantes del Conservatorio Plurinacional de Música en respuesta a una situación marcada por la distancia social o poder social planteada en el Cuestionario de Actos de habla del Rechazo.

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo General**

Describir las estrategias de cortesía verbal que utilizan los estudiantes de primer y quinto año del COPLUMU, en el acto de habla del rechazo, en la gestión 2020.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Identificar las estrategias de cortesía verbal utilizadas por los estudiantes del COPLUMU, en el acto de habla del rechazo, a través de la clasificación de Beebe et al. (1990) del total de seis situaciones con influencia de la Distancia y Poder Social, en base a las respuestas halladas en el Cuestionario de Acto de habla del Rechazo.

- Contrastar las estrategias de cortesía verbal más utilizadas por los estudiantes de 1er. año y 5to. año del COPLUMU, en el acto de habla del rechazo, en tres situaciones con influencia de la Distancia Social, (S.1. sujeto no conocido; S.2. sujeto conocido; S.3. sujeto muy conocido).
- Comparar las estrategias de cortesía verbal más utilizadas por los estudiantes de 1er. año y 5to. año del COPLUMU, en el acto de habla del rechazo, en tres situaciones con influencia del Poder Social, (S.4. poder social inferior; S.5. poder social igual; S.6. poder social superior).

#### **1.4. Hipótesis**

Antes de exponer la hipótesis, es necesario aclarar que de acuerdo al alcance de la presente investigación, el estudio es descriptivo, por tal motivo, la hipótesis que se detalla más adelante se describe como pronóstico y no como parte correlacional o explicativa de la presente investigación. Al respecto, encontramos que: *“sólo se formulan hipótesis cuando se pronostica un hecho o dato”* (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2010: 92).

La hipótesis que se empleará será la denominada, hipótesis de trabajo que: “Generalmente se formulan en trabajos descriptivos, ya que éstos proporcionan una guía...” (Avendaño, 2013: 115). A continuación, la hipótesis general.

**Hipótesis General: Las estrategias de cortesía verbal que utilizan los estudiantes de primer y quinto año del COPLUMU, en el acto de habla del rechazo, en la gestión 2020, son las estrategias directas, indirectas y adyacentes al rechazo.**

La hipótesis general se sustenta en base a la clasificación de los autores Beebe et al. (1990) citados en Radhiah (2013). Los autores han desarrollado investigaciones específicas sobre el acto de habla del rechazo en diferentes idiomas hallando como resultado las estrategias de rechazo como: estrategias directas, indirectas y adyacentes al rechazo. A continuación se presenta la definición de términos para una mejor comprensión de la Hipótesis General.

**Definición de términos:**

**Estrategias de cortesía verbal.-** Son las respuestas de rechazo que los estudiantes del Conservatorio Plurinacional de Música utilizan para responder al Cuestionario de Actos de habla del Rechazo. Esta respuesta puede utilizar cortesía así como otros elementos lingüísticos.

**Acto de habla del rechazo.-** Es la acción de producir los enunciados de rechazo por los estudiantes del Conservatorio Plurinacional de Música en respuesta a una situación marcada por la distancia social o poder social planteada en el Cuestionario de Actos de habla del Rechazo.

**Rechazos directos.-** Son las ideas que cumplen con su intención ilocutiva, es decir, que lo que uno dice coincide con la parte literal de su enunciado, por ejemplo: 'No quiero'. Los rechazos directos no emplean otros términos ni calculan el efecto del significado literal en el interlocutor y en la comunicación.

**Rechazos indirectos.-** Son los mensajes que camuflan y ocultan las verdaderas intenciones de los hablantes en la situación discursiva, comprenden los enunciados en los que el aspecto locutivo e ilocutivo no coinciden, es decir: dicen algo pero expresan otra cosa, por lo cual, la intencionalidad es distinta del sentido literal del mensaje emitido.

**Adyacentes al rechazo.-** Son los que incluyen adyacente a la expresión de rechazo pero protegiendo la imagen positiva del emisor. Por ejemplo, el uso de declaración de opinión, declaración de empatía, muletillas y agradecimiento.

## **1.5. Justificación**

De acuerdo a la revisión bibliográfica, el estudio sobre las estrategias de cortesía verbal en el acto de habla del rechazo, no se ha investigado en la Ciudad de La Paz y, al parecer, en toda Bolivia, por ello, el valor teórico de esta investigación consiste en contribuir, al campo de estudio de la pragmática, con un documento de referencia sobre las estrategias de cortesía verbal en el acto de habla del rechazo en el contexto de la Ciudad de La Paz-Bolivia, en la gestión 2020.

El documento describe las estrategias de cortesía verbal utilizadas en la expresión de actos de habla que se consideran amenazadores de la imagen del interlocutor dentro de la comunicación verbal. El acto de habla del rechazo se encuentra muy propenso a malentendidos y, por ello, puede conducir a errores pragmáticos considerables que dificulten la comunicación.

El valor metodológico radica en la implementación del instrumento de recolección de datos del Discourse Completion Test (en adelante DCT), creado para el Proyecto Intercultural de Realización de Actos de Habla o “The Cross Cultural Speech Act Realization Project (CCSARP) por Blum-Kulka, House y Kasper, (1989), en el contexto paceño-boliviano, durante la gestión 2020. La aplicación de este instrumento nos permitió recoger información acerca de las estrategias de cortesía verbal que utilizan los estudiantes del COPLUMU como respuesta a una oferta, petición y sugerencia.

Así mismo, el empleo del instrumento de clasificación de estrategias de cortesía en el acto de habla del rechazo creado por Beebe et al. (1990) aporta al valor metodológico de esta investigación, pues con este instrumento se puede conocer si las respuestas de los estudiantes del COPLUMU son las mismas que describe Beebe o si hay respuestas ajenas a esta clasificación, datos que pueden aportar a este tema. Destacamos que este instrumento de análisis y clasificación de datos fue creado y aplicado específicamente para el acto de habla del rechazo, por lo que resulta muy útil para este tipo de investigaciones.

El valor práctico de esta investigación consiste en que los datos obtenidos brindan información a las personas que desean tener una buena comunicación en la Ciudad de La Paz, los datos pueden servir para tener una comunicación efectiva, así mismo, estos datos pueden ser utilizados y analizados en la enseñanza del castellano como lengua extranjera (ELE). Debemos recordar que este uso adecuado del lenguaje es parte de la competencia comunicativa y, que a su vez, es parte del componente intercultural de una lengua que es un requisito en el aprendizaje de un idioma. En este entendido, a continuación se describen algunos autores que tocan el tema de cortesía, en relación a la enseñanza de idiomas.

Escandell, citado en Bartol (2017: 113), señala: *“(…) si el enfoque pragmático se revela necesario para explicar muchas cuestiones que parecían simplemente gramaticales, no*

*resultará extraño que también sea imprescindible en todos los aspectos para los que es consustancial el apelar a aquellos elementos que, siendo externos al sistema de la lengua, condicionan el uso que hacemos de ella. La enseñanza de lenguas no podía – no debía – ser una excepción”.*

El empleo de la cortesía verbal forma parte del aprendizaje de una lengua y de la socialización del lenguaje en contexto. Al respecto, Fuentes, también citado en Bartol (2017: 114), señala: *“Conocer los medios que cada sociedad y cada lengua tienen para dominar estas relaciones sociales es fundamental si queremos entrar en esa comunidad y relacionarnos con sus individuos. Esto es hablar una lengua: no solo emitir unos sonidos, sino servirse de ellos para poder actuar, vivir en un universo compartido”.*

El valor social de esta investigación se refleja en el aporte de este documento escrito. El marco teórico del presente trabajo permite al ciudadano conocer el estudio del lenguaje en contexto, bajo el paraguas de la Pragmática. A su vez, entender que existen recursos estratégicos en la comunicación como la cortesía verbal para afrontar actos de habla como el rechazo.

La sociedad podrá conocer las estrategias de cortesía verbal, el recurso más utilizado en este tipo de acto comunicativo, las similitudes y diferencias de las estrategias utilizadas entre estudiantes de (1er. y 5to. Año), y el papel determinante que juegan los factores pragmáticos, como la distancia y el poder social, al momento de la interacción comunicativa. Y como mencionamos anteriormente, si las personas conocieran las estrategias de cortesía verbal y las emplearían en sus conversaciones, ellos tendrían a una saludable relación comunicativa con las personas que les rodean. Nikleva, citada en Bartol (2017: 130), nos dice que: *“la cortesía actúa como índice de la adecuación del comportamiento lingüístico y social, y desde el punto de vista pragmlingüístico contribuye al éxito o al fracaso de la interacción comunicativa”.*

Finalmente, esta investigación se justifica por su innovación en la descripción de las estrategias de cortesía en el acto de habla del rechazo, en el contexto paceño. Si bien se han realizado investigaciones sobre otros actos de habla como la petición o el mandato en Bolivia, el presente estudio marca su originalidad con el estudio sobre el acto de habla del rechazo.

## **1.6. Delimitación del estudio**

El marco del presente estudio es la Pragmática, por tanto, el análisis e interpretación de datos se realizan desde el punto de vista de esta disciplina, y no desde el punto de vista gramatical o sintáctico; sin embargo, la clasificación de las estrategias se realiza en base al análisis semántico que permite clasificar las respuestas de acuerdo a la propuesta de Beebe et al. (1990). El análisis semántico sólo se emplea para clasificar las respuestas en estrategias directas, indirectas y adyacentes al rechazo.

El espacio geográfico de estudio y recolección de datos comprende el Municipio de La Paz, Bolivia. Los sujetos de estudio son estudiantes de Música de 1er. año (Nivel Básico) y 5to. año (Nivel Superior), del Área Moderna del Conservatorio Plurinacional de Música, ubicado en la Zona central de la Sede de Gobierno, calle Reyes Ortiz, Nro.56.

La delimitación temporal respecto a la recolección y análisis de datos se enmarca en el segundo semestre de la gestión 2020, por lo que el trabajo es un estudio sincrónico. En el segundo semestre de dicha gestión, la muestra lo conformaron sólo los estudiantes que todavía continuaban sus estudios de manera regular, ya que los efectos de la Pandemia provocaron deserción de algunos estudiantes en la Institución, a lo largo del año.

Finalmente, la aplicación del instrumento de recolección de datos se realizó por medios virtuales, debido a la suspensión de actividades presenciales en el ámbito educativo por efecto del Covid-19. En este entendido, se recolectó el corpus a través de un cuestionario creado en Formularios de Google que fue enviado a los estudiantes mediante la aplicación de Whatsapp por medio de sus docentes.

## CAPÍTULO II

### MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1. Alcance y tipo de investigación

El alcance del presente trabajo se basa en la investigación descriptiva, puesto que se pretende describir las estrategias de cortesía verbal empleadas por los estudiantes del COPLUMU, en el acto de habla del rechazo, en la gestión 2020. Al respecto, Gómez (2009: 75) señala que: *“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los aspectos importantes del fenómeno que se somete a análisis”*.

Así mismo, Abouhamad citado en Tamayo (2004: 46), señala que la investigación descriptiva *“comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente”*.

Por otro lado, según algunas características de este tipo de investigación, tales como el instrumento de recolección y análisis de datos, este trabajo de investigación es de tipo cuali-cuantitativo. Respecto al tipo de investigación cuantitativa en las Ciencias Sociales, Hernandez, Fernández, & Baptista (2010: 6), señalan que: *“El enfoque cuantitativo parte de que el mundo social es intrínsecamente cognoscible y todos podemos estar de acuerdo con la naturaleza de la realidad social”*.

Al respecto, sobre la investigación de tipo cualitativo y cuantitativo (modelo mixto) Gómez (2009:73) señala: *“Ambos se entremezclan o combinan en todo el proceso de investigación, o al menos, en la mayoría de sus etapas”*. Debido a la parte cuantitativa la presente investigación se hace necesario trabajar con hipótesis, analizar los datos numéricamente y establecer los resultados según las estrategias de cortesía empleadas por los sujetos de estudio, pero, también, se hace necesario el análisis cualitativo del contenido de las respuestas de los estudiantes.

Por último, debido a que la recolección de datos se realizó en un tiempo corto, este diseño corresponde al diseño transversal, los cuales: *“...recolectan datos en un solo momento, en un*

*tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado*” (Gómez, 2009: 93). Y, para ser más específicos, se tomó el diseño transversal descriptivo para dar respuesta al problema de investigación.

## **2.2. Población y muestra**

La población de estudio de la presente investigación abarca a todos los estudiantes del Conservatorio Plurinacional de Música de la Ciudad de La Paz, esta afirmación es sustentada con lo mencionado por Gómez en relación a la selección de la población: *“conjunto total de los objetos de estudio que comparten ciertas características comunes, funcionales a la investigación”* (Gómez, 2009: 101).

De dicha población, la muestra seleccionada corresponde a los estudiantes del primer año del Nivel Básico y quinto año del Nivel Superior del Área Moderna del Conservatorio Plurinacional de Música (COPLUMU). La elección de la muestra es no probabilística debido a que los sujetos no tendrán la misma probabilidad de ser elegidos, Gómez (2009: 108) afirma que las muestras no probabilísticas *“suponen un procedimiento de selección informal, donde la elección de una unidad de análisis no depende de la probabilidad de ser elegido, sino de la decisión del investigador, al diseñar el trabajo de campo”*.

Entonces, los sujetos de estudio, la muestra, tienen como idioma nativo el castellano y su edad oscila entre los 15 y 35 años de edad, la cantidad seleccionada, reiteramos, está sujeta a la inscripción regular de los estudiantes en el COPLUMU, pero por sobre todo a la permanencia en la Institución hasta el segundo semestre de la gestión 2020, aclaramos esto debido a la posibilidad de deserción estudiantil por las consecuencias del Covid-19.

El estudio de la cortesía verbal puede aplicarse a diferentes grupos sociales, en este caso, se ha considerado trabajar dicho estudio en los jóvenes estudiantes del COPLUMU debido a que los músicos trabajan cada semana con diferentes contratos los cuales involucran constantes negociaciones y, por ende, su comunicación es fluida. En un acto de habla como el rechazo, uno pone a prueba sus mejores estrategias comunicativas debido a que este acto de habla afecta la imagen del interlocutor y es propenso a malos entendidos, por lo tanto, las estrategias a las cuales recurren los jóvenes en sus respuestas negativas son relevantes ya que,



probablemente, un joven juega su futuro con una respuesta de rechazo a diferencia de un adulto.

La información general de la muestra de estudio nos permite conocer un poco más sobre los sujetos de estudio. A continuación, la descripción de la muestra de acuerdo al segundo semestre de la gestión 2020 en el COPLUMU:

**Cuadro 1. Selección de la muestra de estudio**

Información personal	Muestra				
	Sujetos de estudio	Total específico	Sujetos de estudio	Total específico	Total general
	1er. Año (Nivel Básico)	30	5to. Año (Nivel Superior)	29	59 (100%)
Edad	15 - 24	20	22 - 28	17	-
	25 - 35	10	29 - 35	12	-
Género	Mujer	8	Mujer	9	17
	Varón	22	Varón	20	42
Mención de estudio en el COPLUMU	Bajo Eléctrico	5	Bajo Eléctrico	4	9
	Batería	3	Batería	2	5
	Canto Moderno	5	Canto Moderno	7	12
	Guitarra Eléctrica	2	Guitarra Eléctrica	3	5
	Piano Moderno	9	Piano Moderno	9	18
	Saxofón Moderno	4	Saxofón Moderno	2	6
	Guitarra Acústica Moderna	2	Guitarra Acústica Moderna	2	4
Ciudad donde vive	La Paz	17	La Paz	16	33
	El Alto	12	El Alto	13	25
	Batallas	1	-	-	1

*Fuente: Elaboración propia*

Según el cuadro 1, la muestra comprende 59 estudiantes en total; 30 corresponden al Nivel Básico y 29 al Nivel Superior. La edad de los de 1er. año oscila de 15 a 35 años, en cambio, la edad de los de 5to. año comprende de 22 a 35 años. En cuanto al género, se hallan 17 mujeres frente a 42 varones.

Así mismo, los datos de los sujetos de estudio incorporan datos demográficos como institucionales, por ello, se puede observar que la mención de estudio es la descripción de la

especialidad de estudio en el COPLUMU (instrumentos musicales), finalmente, la mayoría de los estudiantes radica en la ciudad de La Paz con un total de 33 personas, otros estudiantes viven en la ciudad de El Alto con un total de 25 y un estudiante vive en Provincia. Esta es la muestra de estudio con la que se trabaja en la presente investigación.

### **2.3. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

La técnica seleccionada para la recolección de datos es el cuestionario, Gómez (2009: 121) señala que el cuestionario consiste en: *“un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”*.

El instrumento para la recolección de datos es el Test de rellenado de discurso o “Discourse Completion Test, éste proviene del Proyecto Intercultural de Realización de Actos de Habla o “The Cross Cultural Speech Act Realization Project (CCSARP) por Blum-Kulka, House y Kasper, (1989). *“...el DCT fue desarrollado en principio por Blum-Kulka (1982), y ha sido ampliamente utilizado después para la recogida de datos sobre la realización de actos de habla, ya sea en grupos homogéneos o heterogéneos lingüísticamente”* (Radhiah, 2013: 109).

El Test de Rellenado de discurso (DCT) es un formulario estándar donde se presenta y se describe una situación que contextualiza al emisor, a continuación sigue un breve diálogo y, finalmente, se pide al sujeto que complete la conversación. En este caso, las situaciones son presentadas en forma textual y las respuestas, también, son obtenidas de forma escrita.

En el presente trabajo las situaciones se presentaron en forma de oferta, petición y sugerencia, con el propósito de que el encuestado debía responder a cada situación con una negación. La prueba DCT del presente estudio se encuentra en Anexos.

#### **2.3.1. Diseño del cuestionario**

El cuestionario está elaborado de la siguiente manera: comienza con el agradecimiento por el llenado del cuestionario y luego prosigue con la información demográfica sobre los informantes, como ser: nivel de estudio, edad, género, mención de estudio en el COPLUMU y ciudad donde vive, en seguida se describe las instrucciones para responder a las situaciones y,

finalmente, prosigue la sección donde se plantean las situaciones y el espacio para las respuestas.

Las situaciones presentadas en el cuestionario son discursos que facilitan información sobre los interlocutores y el contexto en que se desarrolla el diálogo, cada una de ellas están identificadas con la distancia y poder social entre los interlocutores. Estos factores son considerados en este trabajo debido a que determinan la variación lingüística en el uso de estrategias de cortesía pues así lo afirman los autores Brown y Levinson (1987).

Sobre la influencia de estas variables, Radhiah (2013: 106) menciona a investigadores que emplearon estas variables señalando que existe incidencia en la formación de las palabras a utilizar por el emisor, a saber *“Algunos estudios del CCSARP (Wolfson, Marmor, y Jones, 1989, Blum-Kulka y House, 1989, Olshtain, 1989, y Vollmen y Olshtain, 1989) han mostrado que las dos variables de dominio y distancia social, junto con otros factores circunstanciales, influyen en la elección de estrategias lingüísticas”*.

Así mismo, Beebe y sus colegas (Takahashi y Beebe, 1987; Beebe et al., 1990) señalan que el estatus de los interlocutores es, con mucho, el factor determinante más fuerte en el idioma japonés, mientras que el grado de familiaridad o el factor de distancia social es el más importante para los americanos (Radhiah, 2013: 107).

En relación a la variable sexo, está incluida en el cuestionario como parte de los datos personales. Al respecto, Radhiah (2013: 107) recoge la siguiente información: *“Wolfson, Marmor, y Jones (1989) sostienen que...el género de los interlocutores también influye en su comportamiento lingüístico...sin embargo, Blumkulka, Danet, y Gherson (1985) consideran que el género no tiene peso demasiado significativo en la elección de estrategias de ruego”*. Por este motivo, este dato no es analizado como variable de estudio, sólo se analiza los dos grupos de estudiantes como la muestra de estudio, los de 1er. año y los de 5to. año.

Ahora, en las primeras tres situaciones del cuestionario se prueba la variable de distancia social pero se omite la de poder social, en las tres siguientes se prueba, solamente, la variable de poder social, cabe aclarar que esta distinción no se detalla a los informantes pues es una cuestión interna del cuestionario.

La distancia social considera tres categorías, a saber, desconocido, conocido y muy conocido: para representar a un desconocido está la figura de un agente de una compañía de telefonía móvil, para el papel de un conocido está un compañero de la universidad y para representar a un muy conocido está el hermano menor.

Respecto al poder social, para representar la posición inferior está la figura de un estudiante, en la posición de igual está un colega y en la posición social superior está un Docente. Se debe aclarar que, cuando se propone la variable de distancia social se omite la de poder social, y viceversa. A continuación una contextualización de las seis situaciones presentadas en el cuestionario.

**Cuadro 2. Contextualización de la variable social en las seis situaciones del DCT**

Nro.	Variable social	Representación del interlocutor	Situación
1	Distancia social: No conocido	Agente de una compañía de telefonía móvil	<b>Situación 1.</b> X es un agente de una compañía de telefonía móvil, y no lo conoces. Viene a tu casa e intenta convencerte para que compres el nuevo paquete del servicio. ¿Qué le dirías a X si no quieres comprarlo?
2	Distancia social: Conocido	Compañero de la universidad	<b>Situación 2.</b> Eres un estudiante universitario, mientras que X es tu compañero de curso. Le ha entrado un virus a su portátil (laptop) y, por eso, te pide prestado el tuyo. ¿Qué le dirías si no quieres prestárselo?
3	Distancia social: Muy conocido	Hermano menor	<b>Situación 3.</b> X es tu hermano menor y tienes una relación muy estrecha con él. X te ha pedido que le acompañes a la fiesta de cumpleaños de su amigo. ¿Qué le dirás si no quieres ir a la fiesta?
4	Poder social: inferior	Estudiante de la universidad	<b>Situación 4.</b> Eres profesor en una universidad, mientras que X es un estudiante. X te pide prestado una tesis de un estudiante anterior que guardas en tu casillero. ¿Qué le dirías si no quieres prestárselo?
5	Poder social: igual	Colega de trabajo	<b>Situación 5.</b> Tú y X son colegas. X te pide que vayas con él a ver una entrada folklórica. ¿Qué le dirías si no quieres ir?
6	Poder social: superior	Docente de la universidad	<b>Situación 6.</b> Eres un estudiante universitario, mientras que X es un docente. Estás realizando una investigación bajo la dirección de X. Entonces, X te sugiere que cambies el método de estudio. ¿Qué le dirías si no estás de acuerdo con él?

*Fuente: Elaboración propia a partir de Beebe et al. (1990)*

Las situaciones planteadas son presentadas de manera general, éstas se dan en cualquier contexto, lo que puede cambiar es el objeto de intercambio; las personas y situaciones son comunes a cualquier cultura, la diferencia se halla en el tipo de respuesta, ésta varía de cultura en cultura.

### **2.3.2. Sobre el instrumento**

Se ha hablado sobre la efectividad de este instrumento en un contexto social, los investigadores y autores han mencionado que las respuestas escritas no son las mismas que las respuestas verbales en un contexto real, pues el habla espontánea se genera con naturalidad; sin embargo, tampoco se puede negar los trabajos realizados en base al DCT ya que recogen información que es bien aprovechada en el ámbito académico y social.

Es por este motivo que, para el presente estudio, se tomó en cuenta las respuestas escritas debido a que esta forma escrita también demuestra la habilidad comunicativa en el acto de habla del rechazo.

### **2.4. Operacionalización de variables (Clasificación de Beebe et al. 1990)**

A continuación, se describe: la variable dependiente basada en el esquema de clasificación para el acto de habla de rechazo de Beebe et al. (1990) y la variable interviniente.

**Cuadro 3. Operacionalización de variables**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES DE EVALUACIÓN
Variable Dependiente:  Estrategias de cortesía verbal en el acto de habla del rechazo	Las estrategias de cortesía verbal consisten en el uso estratégico de los elementos lingüísticos que la sociedad lo califica como cortés o apropiado. Estas estrategias salvaguardan la imagen del interlocutor y del emisor, y evitan el conflicto en la comunicación.  El acto de habla del rechazo es la acción locutiva de negar o rechazar otro acto de habla emitido por el interlocutor, como ser: una oferta, petición o sugerencia. La respuesta de rechazo corresponde al segundo turno del par de hablantes, es llamada <i>no prioritaria</i> porque es una respuesta no esperada o no preferida por los hablantes.	Son las respuestas de rechazo que los estudiantes del Conservatorio Plurinacional de Música utilizan para responder al Cuestionario de Actos de habla del Rechazo. Esta respuesta puede utilizar cortesía así como otros elementos lingüísticos.	Directas	- No -Buena voluntad/capacidad negativa
			Indirectas	- Disculpa - Deseo - Excusa -Declaración de alternativa -Conjunto de condiciones para la aceptación pasada/futura -Declaración de principios/filosofía -Amenaza o declaración de consecuencias negativas para el emisor -Declaración de sentimiento negativo -Petición de comprensión -Garantía de satisfacción futura del interlocutor - Autodefensa - Repetición de parte de la petición - Aplazamiento - Evasivas
			Adyacentes al rechazo	- Declaración de opinión/sentimiento positivo - Declaración de empatía - Muletillas - Agradecimiento
Variable Interviniente:  Influencia de la Distancia y poder social en el empleo de cortesía verbal	La distancia y poder social condiciona la presencia de un mayor o menor número de estrategias de cortesía verbal. La distancia es la relación social entre los individuos. Está ligada a otros factores como la pertenencia, status y jerarquía.	Son los elementos corteses o lingüísticos que añaden a su respuesta de negación los estudiantes del Conservatorio Plurinacional de Música en base al tipo de relación que existe con su interlocutor.	Distancia social: - Alta - Baja - Ninguna	- No conocido - Conocido - Muy conocido
			Poder social: - Baja - Ninguna - Alta	- Inferior - Igual - Superior

Fuente: Elaboración propia a partir de Beebe et al. (1990)

Como se puede observar en el cuadro 3, las dimensiones de la variable de estudio comprenden las estrategias directas, indirectas y adyacentes al rechazo. De ellas se desprenden las subcategorías, los indicadores de evaluación que nos servirán para la clasificación y análisis de datos. Esta clasificación fue creada por Beebe et al. (1990) y fue empleada, específicamente, para el acto de habla del rechazo

En relación a la variable interviniente, las dimensiones parten desde la posición del destinatario con respecto al emisor, éstas son: Alta, baja y ninguna. En cuanto a los indicadores de evaluación, el primer grupo engloba el grado de familiaridad al definir al destinatario como una persona no conocida, conocida o muy conocida: el segundo grupo abarca la relación vertical entre los interlocutores y presenta al destinatario como una persona con poder social inferior, igual y superior.

## **2.5. Técnica de análisis de datos**

La técnica para el análisis de los datos consiste en clasificar el corpus bajo el esquema de clasificación para el acto de habla de rechazo de Beebe et al. (1990), esquema descrito en el punto anterior en la operacionalización de variables. Estos autores organizaron y clasificaron las estrategias en tres grandes grupos, a saber: Directa, Indirecta y Adyacentes al Rechazo.

Estos tres grandes grupos nos ayudan a sistematizar los datos con los cuales se puede ver los primeros resultados, las estrategias utilizadas por los estudiantes del COPLUMU. Para llegar a esta descripción de estrategias es necesario clasificar los datos bajo los indicadores de evaluación que forman parte de cada estrategia (directa, indirecta y adyacentes al rechazo). En este sentido, el trabajo de la clasificación es el que requiere esmerada atención.

Entonces, por ejemplo, si tenemos la respuesta del encuestado frente a la situación 3 en la que su hermano menor le pide que le acompañe a una fiesta, como: “*no quiero*”. Esta respuesta se la clasifica como: [NO], indicador que es parte de la estrategia directa.

Una vez identificadas y clasificadas las estrategias continuamos con el análisis de los datos bajo los objetivos propuestos. En primera instancia, esta clasificación de estrategias nos permite identificar las estrategias de cortesía verbal utilizadas por los estudiantes del COPLUMU, también, nos permite contrastar y comparar dichas estrategias que están bajo la

influencia de la distancia (situación 1, 2 y 3) y poder social (situación 4, 5 y 6). El análisis, básicamente, se enfoca en el contenido y la frecuencia de los mismos. Los ejemplos de cada estrategia (directa, indirecta y adyacentes al rechazo) se describen con más detalle en el punto 3.8. Estrategias de Rechazo en el capítulo III, Marco teórico.

## **2.6. Estudio piloto**

Antes de la aplicación final del cuestionario a los estudiantes del COPLUMU, se realizó una prueba piloto para verificar: el tiempo requerido para completar la encuesta, la reacción del encuestado, la redacción, y evaluar las posibles confusiones respecto a la claridad de las preguntas. Para esto se solicitó la ayuda, con el llenado del cuestionario, de dos compañeras egresadas de la Carrera de Lingüística e Idiomas de la UMSA y dos colegas del COPLUMU, para resolver los posibles conflictos.

Debido a la emergencia sanitaria que vivimos en Bolivia y en el mundo, por los efectos del Covid-19, la aplicación del cuestionario se realizó de forma virtual, es decir, se creó un cuestionario en formularios de Google y se envió el link del cuestionario a los colaboradores mediante la aplicación de WhatsApp. Así mismo, se comunicó a los colaboradores que las respuestas serían confidenciales y se les pidió que hagan sus observaciones respecto al cuestionario.

Esta primera aplicación fue provechosa, pues proporcionó algunas ideas e información que no se habían considerado, las cuales condujeron a la modificación del cuestionario, por ejemplo: en la primera parte de los datos demográficos, los participantes de esta prueba piloto sugirieron el uso de opciones múltiples en vez de escribir la respuesta a cada dato personal. Otra sugerencia fue la redacción, ellos argumentaron que las instrucciones y algunas preguntas no eran claras.

Respecto al tiempo que utilizaron en llenar el cuestionario, éste fue un aproximado de 15 a 20 minutos, por otro lado, se comprobó que el acceso al cuestionario virtual era de fácil acceso, ninguno tuvo problemas para acceder al mismo y re-enviarlo. Este punto fue fundamental para la aplicación final, puesto que, de haber problemas en el acceso y envío del cuestionario, los estudiantes no podrían llenar y re-enviar el cuestionario a su destino final.



Este estudio piloto permitió a la investigadora una mejor comprensión sobre el proceder de la aplicación final, y, con las observaciones hechas por los colegas, se realizaron las correcciones para una mejor comprensión del cuestionario y facilitar el llenado de las preguntas a los estudiantes.

## **2.7. Aplicación del cuestionario**

Es preciso aclarar, nuevamente, que debido a las circunstancias que vivimos por el Covid-19 durante la gestión 2020, las solicitudes de permiso y aplicación del cuestionario se realizaron mediante medios electrónicos, específicamente, a través de Gmail, WhatsApp y Formularios Google.

Entonces, en principio, se solicitó a la Directora Académica del COPLUMU el permiso correspondiente para aplicar el cuestionario a los estudiantes de la institución, así mismo, se explicó los fines del cuestionario. Con el visto bueno de dicha autoridad, se prosiguió a coordinar con los docentes de los cursos de 1er. año (Nivel Básico) y 5to. año (Nivel Superior) puesto que la aplicación del cuestionario sería a través de ellos; se les aclaró que, la investigadora enviaría los mensajes de texto y el link del cuestionario a los docentes, y ellos re-enviarían los mensajes a sus estudiantes. Por ello, su intervención y cooperación era fundamental. Así mismo, se les explicó los fines del cuestionario y se coordinó el día y la forma de aplicación del cuestionario.

En el día señalado, se envió, a los docentes, los mensajes de solicitud de colaboración con el llenado del Cuestionario y el URL del mismo para que sean reenviados a los estudiantes. Al finalizar el día, se envió un mensaje de texto reiterando la solicitud de cooperación con el llenado del cuestionario y agradeciendo a quienes ya lo habían llenado por su valiosa cooperación. La aplicación del cuestionario y recolección de datos para el 1er. Año fue del 16 al 18 de septiembre de 2020 y para el 5to. Año, fue del 18 al 20 de septiembre de la gestión 2020.

Con la obtención de los datos bajo la aplicación del Cuestionario se procede con el análisis del mismo bajo los aspectos teóricos que se desarrollan en el capítulo siguiente.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO TEÓRICO**

Este capítulo se divide en dos partes, la primera aborda el estado de arte y la segunda expone los aspectos teóricos que implica al tema de investigación.

### **ESTADO DE ARTE**

#### **3.1. Antecedentes de estudios sobre cortesía**

En los siguientes subtítulos se describe las investigaciones realizadas sobre el estudio de la cortesía en Bolivia y en otros países, se procuró seleccionar los estudios de cortesía en el acto de habla del rechazo, tema central de la presente investigación.

##### **3.1.1. Estudios similares realizados en Bolivia**

Los estudios que se expondrán a continuación son referentes a la cortesía pero en el acto de habla de petición.

El primer trabajo a mencionar es la Tesis de Grado titulada “*La cortesía verbal en inmigrantes aymaras a la ciudad de El Alto*” escrita por Lidia Canqui Canqui. La autora expone el desenvolvimiento de las actividades de un alteño y, por ello, toma como sujetos de estudio a seis chóferes asalariados y seis vendedoras informales que tienen como primera lengua el aymara y como segunda lengua el castellano, es decir bilingües; la edad de los sujetos de estudio oscila entre los 18 a 35 años. El instrumento utilizado es la entrevista semiestructurada mediante la técnica de grabación durante 30 minutos. Los datos se recogieron entre el 2010 y 2011.

El estudio y análisis se basa en función a las expresiones de cortesía positiva y negativa. Entre las estrategias de orden positivo se encontraron: agradecimiento, saludos, felicitación, consejos, ofrecimientos, órdenes indirectas y peticiones indirectas, estas a su vez fueron reforzadas por afectividad, atenuación y enfatización. Respecto a la cortesía negativa están: los

insultos, críticas, amenazas, órdenes directas y el reproche, estas son reforzadas con enfatizadores despectivos.

Se concluye que: *“las estrategias positivas... llegan a ser fórmulas que les ayudan a mantener una imagen positiva y una buena relación con el oyente; vale decir, que en este tipo de estrategias existe un equilibrio de costo y beneficio entre hablante y oyente”* (Canqui, 2012: 110). Respecto a las estrategias negativas, los chóferes asalariados son más amenazadores y provocadores, en cambio, las vendedoras informales son más mandonas y reprochadoras. En ambos géneros las estrategias negativas son reforzadas por la enfatización despectiva.

El siguiente trabajo a mencionar es el de Pirushka N. Fogagnolo Irazoque con su Tesis titulada: *“Estudio de las estrategias de cortesía en cuanto al acto de habla de la petición entre dos variedades del castellano”*. Los sujetos de estudio fueron estudiantes de la Universidad Mayor de San Andrés, de la ciudad de La paz y estudiantes de la Universidad Mayor de San Simón, de Cochabamba. El instrumento utilizado fue el DCT (Discourse Completion Test creado para el Cross-Cultural Speech Act Realization Project (CCSARP) de Blum-Kulka, 1989). Incluye las variables de poder social y distancia social en las situaciones presentadas.

Entre las conclusiones se menciona que: *“Tanto los informantes paceños como los informantes cochabambinos, prefieren utilizar la imagen positiva. Sin embargo los informantes paceños utilizaron con más frecuencia la estrategia 1. Abierta y directa por el contrario de los informantes cochabambinos prefirieron utilizar la estrategia abierta y encubierta con imagen positiva, con la forma verbal b. uso del verbo poder en condicional del indicativo”* (Fogagnolo, 2011: 104). Así mismo, sobre la variable de poder social, los cochabambinos prefieren utilizar la estrategia combinada al comunicarse con personas de mayor poder social, en cambio, los paceños prefieren intensificar y utilizar una sola estrategia de cortesía, es decir, no influye esta variable en su forma de expresión.

El otro trabajo es de Moises Valero Mamani (2010) con su Tesis *“Análisis del Condicional como estrategia pragmática de cortesía en el castellano paceño”*. El autor analizó el uso de verbos de la forma Condicional como estrategia pragmática de cortesía dentro de tres contextos habituales como: solicitud de trabajo, solicitud de servicios demandados y compras de la vida cotidiana. El método empleado fue el empírico y el tipo de investigación fue

cuantitativa y cualitativa basado en el nivel Descriptivo. El instrumento utilizado fue el cuestionario de preguntas cerradas pero con un espacio en blanco por si hubieran otras respuestas, el entrevistador llenó el cuestionario mediante una entrevista en una conversación real.

La muestra representativa englobó a 192 informantes con 76 informantes de variedad culta (profesionales) y 116 de la variedad popular (no profesionales), con una edad comprendida entre 25 a 55 años de la Ciudad de El Alto, concretamente en el barrio Villa Adela Distrito 3, (Valero, 2010:79).

Se halló que la forma Condicional, como recurso de cortesía, es utilizada de la siguiente manera en los tres contextos: En el contexto de trabajo la variedad culta utiliza un 28% y la variedad popular alcanza un 15%. Dentro el contexto Servicios Demandados la variedad culta utiliza un 32% y la variedad popular un 17%. Por último, dentro del contexto de Compras la forma Condicional es utilizada por la variedad culta un 7% y por la variedad popular un 3%.

En este sentido, la cortesía con modestia reflejada en la forma Condicional es más utilizada en el contexto de Servicios Demandados en comparación a los otros contextos, reforzando así, la sumisión en un pedido y la protección de la imagen del interlocutor. Por otro lado, se refleja que la variedad culta es la que hace mayor uso de la forma condicional en comparación con la variedad popular. Así mismo, se encontró otros elementos de cortesía como los diminutivos y la forma pretérita imperfecta aunque éstas no representan una modestia y sumisión, tal y como sucede con el Condicional. Finalmente, se encontró el uso de las *elipsis* en contextos sobreentendidos, éstas se presentan de manera considerable en el castellano paceño en determinadas situaciones.

Los trabajos descritos muestran el empleo de la cortesía en los actos de habla en el castellano boliviano, se halló las estrategias positivas que ayudan a mantener una imagen positiva y una buena relación con el oyente, se habló de las estrategias abiertas y directas, y, abierta y encubierta, así también, de la forma condicional como recurso de cortesía en el contexto de servicios demandados. Las técnicas de recolección de datos y el análisis de los datos orientan a esta investigación sobre el uso de la cortesía.

### 3.1.2. Estudios similares realizados en otros países

Uno de los principales trabajos que sirvieron como referencia para esta investigación fue el de Radhiah Binti Ismail con su Tesis Doctoral *“Análisis contrastivo de la Cortesía verbal en Español y Malayo en la realización de tres actos de habla; petición, mandato y rechazo”* de la Universidad de Valladolid. Facultad de Filosofía y Letras (2013). Este trabajo recogió los datos realizando un Test de rellenado de discurso (Discourse Completion Test).

La investigadora desarrolló dos cuestionarios diferenciados (para españoles y malayos), el cuestionario consistía en 18 escenarios en los cuales se incluye la petición, mandato y rechazo, 6 situaciones para cada acto de habla. Los sujetos de estudio fueron 60 hablantes nativos de malayo y 60 hablantes de español, entre estudiantes y profesores universitarios. Por otro lado, la autora incluyó al estudio las variables de género, distancia social y estatus social debido a que estos factores influyen en la variación lingüística. Con los datos a mano, clasificó las fórmulas utilizadas por cada uno de los encuestados en tres grandes grupos (directas, indirectas y adyacentes al rechazo) buscando así, un análisis de contenido y frecuencia del uso de la cortesía, para luego comparar las diferencias entre las estrategias de rechazo de ambas culturas.

El estudio revela que, los españoles utilizaron menos estrategias que los malayos, los sujetos de ambos grupos prefirieron expresar el rechazo con estrategias “indirectas”. La estrategia más empleada en los dos grupos fue la “excusa”, las estrategias de “no” y “saludos/despedidas corteses” sólo aparecen en los datos españoles, la influencia de la variable social (estatus y distancia), no fue significativa, ya que los dos grupos utilizaron estrategias “indirectas”.

Otro estudio clave para esta investigación es el trabajo de Francisco J. Rodríguez Muñoz y Dimitrinka G. Níkleva con su tesis: *“Rechazar una invitación y negarse a una petición: procedimientos de atenuación discursiva empleados en las respuestas escritas de alumnas de español como lengua extranjera en Estados Unidos”* de la Fundación Dialnet.

En la investigación participaron 52 alumnas de ELE matriculadas en The Spence School (Nueva York, Estados Unidos), en el año académico 2015-2016. Las edades comprendían entre los 14 y 19 años. El instrumento fue un cuestionario que tomó en cuenta seis funciones

comunicativas de las cuales dos correspondían a la negación. La recogida de datos fue realizada por un profesor de español a través de un cuestionario a 52 participantes en dos grupos, el grupo uno comprendía las personas que poseen el nivel A2 y el grupo dos comprendía las alumnas que están en B1 según el MCER (Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas).

Las dos situaciones de análisis fueron:

Supuesto 1: rechazar una invitación (son amigos, distancia social cercana) “*Un amigo tuyo te pregunta si quieres ir al cine con él. ¿Cómo le dices que no?*” (Rodríguez & Níkleva, 2018: 101).

Supuesto 2: responder a una petición negativamente (distancia social alta) “*Un desconocido te pide dinero por la calle. ¿Cómo le dices que no puedes darle nada?*” (Rodríguez & Níkleva, 2018: 101)

En los resultados ambos grupos coincidían en el hecho de utilizar un mayor número de actos corteses en el primer supuesto que en el segundo, a ello, los autores argumentan que existen factores básicos para su interpretación; es decir que, no es lo mismo invitar que pedir y el cómo se invita y cómo se pide, éstos condicionan el modo que adoptan las respuestas. Por otro lado, también se destacó que la expresión de la excusa con inicio opositivo y de la disculpa son superiores en el grupo dos.

Ambos estudios nos permiten conocer el terreno del estudio de la cortesía en el acto de habla del rechazo. Las pautas que nos brindan son valiosas para emprender esta investigación en el contexto paceño, entonces, es necesario conocer las principales características del marco geográfico de esta investigación, en este sentido, a continuación se describe las características del COPLUMU y los actos de cortesía de la Ciudad de La Paz.

## **3.2. Antecedentes institucionales y culturales**

### **3.2.1. Conservatorio Plurinacional de Música (COPLUMU)**

El Conservatorio Plurinacional de Música (COPLUMU) es la principal casa de estudios de música académica y música moderna del Estado Plurinacional de Bolivia, esto, debido a que

su objetivo principal consiste en formar músicos instrumentistas. A continuación, se describen algunos datos de esta Institución de la cual forman parte los sujetos de estudio, la información fue recogida de la página oficial del COPLUMU en Facebook.

El Conservatorio fue fundado un 30 de agosto de 1907, ése día fue aprobada la Resolución Suprema que creaba el Conservatorio Nacional de Música en el departamento de La Paz bajo la presidencia de Ismael Montes. Actualmente el Rector es el Lic. Oswaldo Marcelo Ruiz Solíz, y bajo el Decreto Supremo N° 0304 del 16 de septiembre de 2009, el Conservatorio Nacional de Música está bajo la tuición del Ministerio de Educación.

El Decreto Supremo N° 1720 de fecha 11 de septiembre de 2013 contiene algunas características que se aplican actualmente:

- Cambia la denominación de la institución de Conservatorio Nacional de Música a Conservatorio Plurinacional de Música (Art. 2.I del D.S. 1720 de 11/09/2013).
- Adecúa al Conservatorio a la Ley de la Educación N° 070 “Avelino Siñani - Elizardo Perez” de 20 de diciembre de 2010 (Art. 2.II del D.S. 1720 de 11/09/2013).
- Modifica la estructura de la institución y especifica otros aspectos relacionados a la institución.

Respecto a las menciones instrumentales de estudio en el COPLUMU, el Área Académica contempla: guitarra clásica, cuerdas (Violín, viola, violoncelo, contrabajo), piano, vientos (flauta, oboe, clarinete, fagot, saxofón, trompeta, trombón, tuba y corno francés), percusión sinfónica y canto lírico. En cambio, el Área Moderna contempla: guitarra eléctrica, bajo eléctrico, batería, canto moderno, saxofón moderno, guitarra acústica moderna, percusión y piano moderno.

En relación a los niveles de estudio y formación, el COPLUMU abarca el Nivel Básico y el Nivel Superior. El Nivel Básico consiste en la incorporación de conocimiento y desarrollo de capacidades básicas fundamentales para la formación del músico integral. En el Área Académica este Nivel abarca al Área Infantil (9 años), Prejuvenil (6 años) y Juvenil (3años). En el Área Moderna, el Nivel Básico tiene una duración de dos años y acoge a personas a partir de los 14 años para adelante. En cambio, el Nivel Superior es equivalente al nivel universitario, para esto, se requiere de una dedicación y disposición completa hacia la música

porque se trata de un nivel académico de profesionalización, este nivel comprende cinco años de estudio.

Actualmente, el COPLUMU continua formando músicos impartiendo sus clases de manera virtual, pese a la situación que atravesaron los músicos debido al Covid-19, la Institución todavía cuenta con postulantes para emprender una carrera musical como profesión.

### **3.2.2. Movimiento cultural en la Ciudad de La Paz**

Para esta investigación es necesario explicar algunos aspectos sobresalientes de la cultura en la ciudad de La Paz, pues la interpretación de la cortesía necesita ser concebida sobre la base de la cultura en la que se emite dichos enunciados verbales, en este caso, se habla de la cultura andina de Bolivia, Bravo (2010: 19) hace una recapitulación de sus trabajos de (1998 y 2005b) y observa: *“cómo en conversaciones entre hablantes L1 y L2 de español la falta de una competencia socio-cultural compartida produce malos entendidos a la hora de interpretar actos y estrategias de cortesía”*.

Respecto a la cultura, tomaremos la siguiente definición: *“Por cultura entendemos este conjunto de prácticas, costumbres, tradiciones que caracterizan una sociedad o un grupo social. Cada individuo pertenece a un grupo con el que comparte la misma cultura y, a menudo, la misma lengua”* (Casado & Gutierrez, 2009: 277)

En la ciudad de La Paz el idioma oficial es el castellano; sin embargo, se puede escuchar interacciones de habla en aymara y quechua, esto debido a que en la ciudad existe una interculturalidad andino-mestiza, rural-urbano. Por eso no es raro escuchar palabras como: “Llunk’u” (persona que adula a otro por interés propio), “Q’ipi” (bulto o maleta de una persona), “eres un janiwa” (persona que no quiere entender o aceptar la realidad), entre otros más. Al respecto, son los medios de comunicación y las redes sociales las que han viralizado algunas características del habla de La Paz, por ejemplo, existe una página en Facebook titulada: modismos paceños. En esta página la población coopera añadiendo expresiones y palabras habituales en la ciudad de La Paz.

A continuación se describirá algunos actos de cortesía verbal y las actividades sociales que forman parte de la cultura paceña. Respecto al primer punto, debido a la influencia de la



cultura Aymara, en la ciudad de La Paz existen muchos elementos cortesés que forman parte de la cultura Paceña.

El contacto entre las lenguas es un fenómeno casi tan antiguo como la humanidad: cuando distintas comunidades lingüísticas establecen relaciones entre sí comienzan las influencias recíprocas entre sus lenguas. Así pues, considerar el monolingüismo como regla general y el bilingüismo y el multilingüismo como lo excepcional no responde a la realidad. (Casado & Gutierrez, 2009: 281)

Una característica de cortesía es el saludo verbal, las personas en la ciudad y, generalmente, en el área rural, los habitantes saludan al encontrar a otra persona aún si fuera en el camino. Este saludo no se limita a las personas conocidas sino también a las desconocidas, por eso, es normal escuchar y responder el saludo en el transporte urbano, en los mercados, instituciones escolares, trabajo o barrio. Se considera irrespetuoso no saludar o no responder al saludo.

El saludo en el área rural, además, conlleva gestos, movimientos con la mano y quitarse el sombrero en el caso de los varones, todo ello de una forma respetuosa y cordial. Los niños, por su parte, solían saludar diciendo: tío. Nombre dado a cada persona con la cual se atravesaban en el camino. Actualmente, en la ciudad, el saludo, por lo general, se limita a la evocación verbal formal: *“buenos días, buenas tardes o buenas noches”*. Pero, si ésta se realiza en una reunión grupal el saludo involucra gestos, movimientos con la mano, abrazo, estrechez en las manos y besos en las mejillas (varón y mujer, solamente).

Otra característica es el agradecimiento, las personas suelen agradecer en diferentes actividades, por ejemplo: después de un almuerzo la gente agradece por la comida a cada persona que está en el lugar, no solo al que prepara el alimento o al anfitrión de la casa, sino a cada persona que ha compartido la comida (*muchas gracias hermano, muchas gracias tío, o, sólo gracias y buen provecho, etc.*). Otros ejemplos son: cuando uno sube al micro y baja de él, agradece por el transporte al chofer aunque el pasajero haya pagado por el servicio; así mismo, el paceño agradece a la vendedora por la compra hecha después de haber pagado por el producto. Es recurrente escuchar y emplear, en los diálogos, las palabras: gracias, muchas gracias o muchísimas gracias.

El pedir disculpas, también, es una característica en los actos de habla de un ciudadano paceño, en especial por parte de los estudiantes o migrantes del área rural; sin embargo, la gente de a pie, también, emplea la disculpa al iniciar una consulta. Respecto a los estudiantes, ellos emplean la disculpa con más frecuencia frente al docente (*disculpe..., perdón*). Esta característica de los habitantes del Área Andina les hace parecer tímidos y callados, sin embargo, la disculpa es una muestra de respeto; por ejemplo en una reunión tradicional, antes de compartir la coca, los integrantes expresan: *“con las disculpas del presidente, nos serviremos”*.

También podemos señalar el uso de diminutivos en el lenguaje como muestra de respeto y cariño en la comunicación, es parte de la cortesía aunque, también, funciona como atenuador o intensificador, por ejemplo: *“por favorcito pues” “yapame pues caserita” “comeremos un sandwichito con llajuita” “46 bolivianitos nomás es”*. Estos ejemplos característicos del habla de la ciudad de La Paz, muestran que la cortesía está arraigada en los actos verbales, aunque, como veremos más adelante, la preferencia de uso y formulación estratégica es particular de cada región y grupo social.

En relación a las respuestas de los paceños a diferentes situaciones no se encontró material de referencia, pero sí pudimos encontrar referencias sobre el habla del Área Andina a través de los estudios de Dialectología, Lexicología y Gramática, pero del habla del paceños tenemos a los humoristas como David Santalla, Jheny Serrano, el programa Confidencias de Panamericana, páginas en la red titulados como: modismos paceños, incluso, los mismos ciudadanos suben fotografías con frases particulares de los paceños. Esta forma de promocionar el lenguaje de los paceños incluye expresiones de afirmación, pregunta, petición, relato de eventos y otros, pero no incluye los actos de habla del rechazo, y si hubiera alguna cuestión parecida, se muestra el cómo evitan este tipo de situación de forma graciosa.

Sobre el tema de evitar el rechazo, en una entrevista a los españoles sobre qué es lo que más odian de los latinoamericanos, en la página de Otra ruta, minuto 7:20, encontramos esta respuesta: *“Son muy poco directos a la hora de decir no, es como nunca hay un no rotundo... como o vergonzoso o de mala educación, nunca te lo dan...”* (Otra ruta, S/F). Evidentemente, este ejemplo no se puede generalizar, pero sí demuestra ser parte de la cultura de los paceños, también.

Respecto a las tradiciones y el movimiento cultural que se realiza en la ciudad, estas se fusionaron con las actividades patronales, comerciales, cívicas, artísticas y privadas. Entre las actividades propias de la región podemos mencionar: Las entradas folklóricas, la ch'alla de bienes inmuebles, los bautismos y padrinzagos, todos santos, las ferias dominicales, concursos de diferentes disciplinas, ferias como la Alasita, encuentro de productos agrícolas, exposiciones diversas, carnaval paceño, conciertos internacionales y locales, homenajes, festivales de música, teatro y danza, noche de museos y otros. Estas son algunas de las tantas tradiciones y actividades culturales que se desarrollan en la Urbe Paceña.

Como pocos departamentos, en esta ciudad se da lugar a manifestaciones culturales de diferente índole, en algunos casos estas iniciativas se han consagrado en proyectos que forman parte de la comuna paceña, tales como las 'cebritas' (personas disfrazadas de una cebra que enseñan y fomentan la correcta circulación vial en las calles) personajes muy simpáticos y cordiales en el trato con los niños y personas adultas, en especial. La cortesía y gentileza priman en su comunicación con el ciudadano.

Por otro lado, la ciudad de La Paz cuenta con varias instituciones de formación artística a nivel superior en música, danza, arte y cine, así mismo, la ciudad cuenta con Teatros, Museos y Centros culturales que constantemente están desarrollando actividades culturales, estas actividades son descritas mensualmente en una Agenda mensual de nombre JIWAKI (palabra aymara que significa bonito, lindo), así mismo, la ciudad cuenta con las Sedes de cada organización social, y en caso de que no hubiera alguno, los ciudadanos se reúnen en plazas o calles para realizar sus reuniones sociales.

Por otra parte, debido a la interacción verbal entre aymara y castellano, muchos lugares tienen nombres de origen aymara, por ello, podemos encontrar nombres como: Pumakatari (unión del Puma-felino andino y de la katari-serpiente) y Chikititi (gato inteligente) nombres del Sistema integrado de Transporte La Paz BUS. El Campo Ferial: Chuquiago Marka (Ch'uqi=papa o crudo y yapu=chacra o sembradío y por otro lado marka=pueblo o ciudad). El Orkojahuira, el Choqueyapu y el Kantutani (nombres de los puentes trillizos) (Central, 2010: 4), los nombres de las estaciones de los teleféricos entre muchos más.

Sumando a lo descrito anteriormente, cabe señalar que el comercio es la base de la economía para muchos ciudadanos de La Paz y El Alto, Barragán señala que:

El 16% de la población en Bolivia se dedica al comercio y, en el área urbana, el 24% está dedicada a esta actividad (INE, 2003:191-192). De acuerdo a la categoría ocupacional, el 46% de la población está conformada por los trabajadores por cuenta propia (INE, 2003:187) que son los que trabajan en su profesión, operan en su negocio o empresa y no tienen empleados contratados... sólo en la ciudad de La Paz hay 87 mercados, término que no engloba el comercio en las calles... (Barragán, 2006: 108).

Todas estas actividades y mucho más se realizan a nivel gubernamental y a nivel organizacional, ésta puede ser entre las juntas vecinales, organizaciones de trabajadores asalariados, gremiales, grupos culturales, estudiantes, etc. En todas ellas las normas de cortesía están arraigadas a cada acto verbal debido a las fuertes tradiciones que se forjaron durante la historia.

### **3.3. Estudiar música como profesión**

Estudiar música como profesión en cualquier parte del mundo es un desafío, pues se debe tener mucha voluntad y pasión para finalizar la carrera musical. En mayor o menor grado, tanto padres, familiares o la misma sociedad desestiman o dudan del valor de alguien que quiere estudiar música como profesión. Pese a las dificultades, en Bolivia, estudiar música no ha sido un impedimento para jóvenes y señoritas que han decidido apostar por ella.

Un estudio titulado “Mitos sobre estudiar música”, señala lo siguiente: “la música sigue siendo una carrera muy estigmatizada; cuántos administradores, abogados o comunicólogos no hubieran querido estudiar esta carrera... sin embargo, el éxito es de quien se atreve y lo trabaja, y siempre habrá personas luchando por cumplir sus sueños...” (Garcidueñas, 2018).

El estudio señala algunas frases conocidas como: ‘Necesitas tener talento para aprender’. ‘Si estudias música te vas a morir de hambre’. ‘Para dedicarte a la música no es necesario estudiar una carrera’. ‘Sólo las personas que tienen mucho dinero pueden dedicarse profesionalmente a la música’, entre otros más. La autora denomina mitos a estas aseveraciones, pues si esta profesión es asumida con compromiso y esfuerzo personal, ésta, a la larga, produce sus frutos y recompensas, de este modo se logra convertir los dichos o aseveraciones en simples mitos.

Estudiar música en un Conservatorio involucra el aprendizaje de la interpretación de un instrumento musical, pero además, esta disciplina engloba: conocer el sistema de signos, desarrollo de la técnica adecuada del instrumento, descubrir las posibilidades sonoras del instrumento musical, crear (componer piezas), modificar (arreglos musicales), interpretar el instrumento musical individualmente y grupalmente, entre las más principales. Aunque la competencia es desleal, el músico formado en una institución especializada en Música es solvente en su conocimiento y habilidad musical.

Trasladar un sistema de signos a la interpretación del instrumento o reconocer auditivamente melodías o estructuras de acordes y escribirlas en el pentagrama es un gran desafío, para ello, se requiere práctica constante en la técnica del instrumento musical así como en la parte auditiva y vocal del músico. Es imperante desarrollar las habilidades que la disciplina musical exige. Por eso, es recomendable comenzar a estudiar música desde la infancia (seis o siete años como mínimo), sin embargo, se puede aprender algunos instrumentos musicales desde la juventud.

Se aborda este punto porque los sujetos de estudio de esta investigación son jóvenes estudiantes de música. Con este último punto finalizamos esta primera parte del marco teórico, a continuación, se abordará los aspectos teóricos que involucran el estudio de la cortesía verbal y el acto de habla del rechazo.

## **ASPECTOS TEÓRICOS**

Continuando con este capítulo, en esta segunda parte se dará énfasis a los conceptos fundamentales sobre los actos de habla y la cortesía verbal, así también, se mencionará a los principales representantes de estas teorías.

Cabe aclarar que la revisión bibliográfica se basa en el ámbito de la Pragmática, aunque según Moreno (1998), la Sociolingüística es la disciplina que ha podido acopiar mucho material respecto a la lengua hablada, pues centraron sus análisis en la interacción comunicativa, pero a su vez señala que, la Sociolingüística comparte objetos de estudio con la Pragmática y la Psicología social, en razón de ello cita a Reyes quien afirma que el campo que comparten la Sociolingüística y la Pragmática es:

...la conversación, objeto predilecto de estudios sociolingüísticos en los últimos años. Todos los fenómenos que estudia la Pragmática (actos de habla, presuposición, implicatura, deíxis, etc.) se realizan en la conversación y están regulados por los principios según los cuales empleamos el lenguaje cuando conversamos: la conversación es el tipo más elemental del uso del lenguaje. (Moreno, 1998: 142)

A partir de lo anterior, a continuación comenzaremos por describir la disciplina sobre la cual se ampara esta investigación.

### **3.4. La Pragmática**

La definición de la pragmática tiene sus complicaciones debido a su amplio horizonte de estudio, pero para no caer en discusión, se tomará la definición de Reyes (2002: 23), quien define a la pragmática como: *“una sub-disciplina lingüística, y, su objeto, el significado del lenguaje en uso”*.

Es la comprensión e interpretación del lenguaje en contexto lo que estudia la Pragmática, *“La pragmática estudia el lenguaje en función de la comunicación, lo que equivale a decir que se ocupa de la relación entre el lenguaje y el hablante, o por lo menos de algunos aspectos de esta relación”* (Reyes, 1994: 17). El lenguaje es el instrumento elegido para lograr la comunicación.

Yule define a la pragmática de la siguiente manera:

La pragmática es el estudio del significado “invisible”, o de cómo reconocemos lo que alguien quiere decir incluso cuando de hecho no lo dice (o escribe). Para que esto sea posible, los hablantes (y escritores) deben ser capaces de contar con muchas suposiciones y expectativas. La investigación de estas suposiciones y expectativas nos da algunas pistas de cómo se comunica más de lo que se dice. (Yule, 2008: 146)

Ese significado invisible es aquel que, a veces, en conversaciones resulta difícil de entender para algunos y para otros es fácil de reconocer debido a la familiaridad del uso. Conocer la gramática de nuestra lengua no garantiza entender completamente el significado de una expresión, hay algo más que se necesita saber y entender para que la comunicación no se rompa, una capacidad adquirida para descifrar lo que realmente quiere decir la expresión oída o leída. Stephen Levinson citado en Reyes señala lo siguiente:

A partir de sucesiones de enunciados, junto con asunciones de fondo acerca del uso del lenguaje, podemos calcular inferencias muy detalladas a cerca de la índole de las asunciones que hacen los participantes y de los propósitos para los que se utilizan los enunciados. Para participar en el uso ordinario del lenguaje, uno tiene que ser capaz de hacer tales cálculos tanto en la producción como en la interpretación. Esta capacidad es independiente de creencias, sentimientos y usos idiosincráticos [...] y se basa en su mayor parte en principios bastante regulares y relativamente abstractos. La Pragmática puede entenderse como la descripción de esta habilidad. (Reyes, 2002: 24)

Esta capacidad de interpretar una expresión o textos escritos, también nos permite construir enunciados que los manifestamos oralmente o en forma escrita. Diane Blakemore citado en Reyes señala que la tarea de la pragmática es: *“mostrar cómo el oyente es capaz de convertir el blueprint [esbozo de significado ofrecido por la oración] en una proposición completa, basándose en conocimiento contextual”* (Reyes, 2002: 25). Debido a esta capacidad en el ser humano podemos reconocer la intención de una expresión, aun cuando la expresión haya sido incompleta o agramatical, según las normas de la gramática.

Reyes menciona que hay un significado lingüístico contextual, se refiere al significado extralingüístico que se genera a causa del contexto. Menciona que Ferdinand de Saussure delimitó el objeto de estudio de la Lingüística a la lengua y dejó aparte el habla debido a su uso del sistema en actos individuales, así mismo, menciona a Chomsky quien propone hacer una caracterización formal de las propiedades sintácticas del lenguaje abstrayendo el lenguaje, concentrándose, así, en la descripción del sistema ideal pero no del sistema real, es decir el lenguaje diario (Reyes, 2002: 26,27).

Con el paso del tiempo los estudios demostraron que hay elementos en el lenguaje que no se pueden explicar bajo la gramática o semántica en su forma lógica, sino que su explicación depende del uso del lenguaje en un momento y contexto específico, por ejemplo:

- No hay tomates
- Tomates no hay

Es un fenómeno que, para su explicación, se debe recurrir al contexto, en principio ambos ejemplos son verdaderos, afirman que no hay tomates, pero en el segundo ejemplo se necesita un enunciado anterior donde se haya mencionado “tomate” o algo referente a él como ser:

ensalada. En este sentido, esta referencia ayuda a entender que se necesita o se habla de “tomates” y, los cuales, no hay. *“Esto explica que la oración esté constituida como está: la pragmática explica la gramática”* (Reyes, 2002: 28).

La variación del lenguaje de región en región y los nuevos términos acuñados por la era tecnológica hacen que el lenguaje varíe constantemente, esta situación provoca que la gente se vea en la obligación de poner atención a las expresiones que escuchan o leen para poder comprender el mensaje y continuar dentro del acto comunicativo.

A través de los años se ha abordado el estudio y análisis de uso del lenguaje, por esta razón surgieron diversas corrientes de análisis del discurso que trajeron nuevos descubrimientos que favorecen el estudio del lenguaje en su uso cotidiano. En ese sentido, la pragmática se encargó de un área que atendía aquello que quedaba fuera del análisis gramatical o semántico, claro que, junto a la psicología, la filosofía y la sociología generan grandes aportes con su trabajo interdisciplinario al estudio y análisis de aquello que ahora se conoce como: los actos de habla.

Ahora, para realizar un análisis bajo los lineamientos de la Pragmática es necesario establecer y definir algunos términos que serán utilizados a lo largo del trabajo, para ello, nos regiremos una vez más a la propuesta que plantea la autora Victoria Escandell (2006), quien propuso dos clases de elementos en la comunicación, los componentes materiales y los inmateriales, a continuación la descripción de los mismos.

#### **3.4.1. Componentes materiales**

Se los denomina componentes materiales debido a que estos pueden ser percibidos por su existencia física, es decir, son visualmente observables y, por lo tanto, descriptibles. Dentro de esta categoría encontramos:

- El emisor, *“Es la persona que produce intencionalmente una expresión lingüística en un momento dado, ya sea oralmente o por escrito”* (Escandell, 2006: 26). La autora se refiere al emisor como una persona con conocimientos, criterios y creencias, a diferencia de un hablante, quien es una persona que tiene la capacidad de hablar pero que no pierde esta categoría cuando deja de hablar, en cambio, el papel del emisor



puede cambiar a destinatario y viceversa por el intercambio de roles que surge en la comunicación.

- El destinatario, *“Es la persona (o personas) a la(s) que el emisor dirige su enunciado y con la(s) que normalmente suele intercambiar su papel en la comunicación de tipo dialogante”* (Escandell, 2006: 26). La autora contrapone esta denominación frente a oyente y receptor quien puede decodificar un mensaje, pero el destinatario es la persona elegida por el emisor y, por lo tanto, el mensaje es construido específicamente para él.
- El enunciado, *“Es la expresión lingüística que produce el emisor”* (Escandell, 2006: 27). Se diferencia del mensaje por su exclusiva composición lingüística, el mensaje puede comprender diferentes codificaciones, entre ellas, la lingüística. El enunciado se expresa mientras el emisor hace uso de la palabra en la comunicación, éste puede ser corto o largo, tanto como un discurso o un libro. A continuación un resumen de la diferencia entre oración y enunciado según la autora Escandell (2006):

**Cuadro 4. Diferencias entre oración y enunciado**

Oración	Enunciado
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidad abstracta, teórica, no realizada.</li> <li>• Se define dentro de una teoría gramatical, con arreglo a criterios de naturaleza gramatical.</li> <li>• Unidad de la gramática.</li> <li>• Su contenido semántico depende de su estructura, no de sus usos posibles.</li> <li>• Se evalúa en términos formales: es correcta o incorrecta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secuencia lingüística concreta, realizada por un emisor en una situación comunicativa.</li> <li>• Se define dentro de una teoría pragmática, de acuerdo con criterios discursivos.</li> <li>• Unidad del discurso</li> <li>• Su interpretación depende de su contenido semántico y de sus condiciones de emisión.</li> <li>• Se evalúa según criterios pragmáticos: es adecuado o inadecuado, efectivo o ineffectivo...</li> </ul>

*Fuente: Elaboración propia a partir de Escandell, 2006 p. 29*

- El entorno. *“Es el soporte físico, el decorado en el que se realiza la enunciación”* (Escandell, 2006: 29). También se lo denomina contexto o situación espacio-

temporal. Al igual que la elección del destinatario determina el tipo de enunciado, el entorno o espacio físico, también, determinará el sentido y fin de los enunciados.

### 3.4.2. Componentes inmateriales

Según la autora Victoria Escandell (2006: 31) los componentes inmateriales como las conceptualizaciones subjetivas generan: “...*principios reguladores de la conducta que se objetivan en forma de leyes empíricas (es decir, de regularidades observables de naturaleza no prescriptiva)*”. Por ello, se puede hablar de información pragmática, intención del enunciado y relación social entre los interlocutores.

- La información pragmática, “*es el conjunto de conocimientos, creencias, supuestos, opiniones y sentimientos de un individuo en un momento cualquiera de la interacción verbal*” (Escandell, 2006: 31). Muchos de estos conocimientos son compartidos entre el emisor y destinatario, sin embargo, el conocimiento individual es el que determina y condiciona el contenido y la forma del enunciado.
- La intención, “*se manifiesta siempre como una relación dinámica, de voluntad de cambio...la intención se explica a partir del hecho de que todo discurso es un tipo de acción; dicho de otro modo, de las marcas y resultados de la acción se deduce la intención*” (Escandell, 2006: 34). Cuando uno habla dirigiéndose a alguien o en un momento dado es con una intención, se toma una decisión entre hablar o no hablar, y, para alcanzar el objetivo, éste toma la elección de utilizar el lenguaje aunque también puede utilizar el silencio como opción de no seguir hablando. Por otro lado, la intención no siempre es premeditada casi como un plan, pero sí forma parte de la comunicación.
- La relación social, “*es el tipo de relación que existe entre los interlocutores por el mero hecho de pertenecer a una sociedad (es decir, a una organización humana con una estructura social)*” (Escandell, 2006: 36). Este componente puede determinar la construcción del enunciado y la forma de emitirla, ya que el mensaje se construye en relación al destinatario.

En el tiempo de cuarentena y después de la misma, se ha visto que la comunicación no se ha detenido, por el contrario, la comunicación ha traspasado fronteras, se ha impuesto sobre el

espacio-tiempo. Los componentes materiales e inmateriales de la comunicación ya no se limitaron a la presencialidad, el emisor y destinatario continuaron comunicándose gracias a la tecnología pese a que el entorno ya no era el mismo para ambos sujetos. En relación a la expresión de los enunciados, esta se intercaló entre lo verbal, textual y empleo de emoticones. Este empleo de emoticones ha servido para reforzar la intención del mensaje.

Hasta aquí, aquello que la Pragmática estudia da inicio a la base teórica de esta investigación, temas como el significado del lenguaje en uso, el significado invisible, la capacidad de interpretación o emisión del mensaje, el significado lingüístico contextual, los elementos materiales e inmateriales de la comunicación forman parte del análisis de datos; pero continuando con las teorías de estudio, es necesario abordar la teoría de los actos de habla.

### **3.5. Teoría de los actos de habla**

La teoría de los actos de habla concibe una explicación de lo que hacemos cuando hablamos, Siebold (2008: 43), ejemplifica de la siguiente manera: *“con el enunciado ‘hace frío’, aunque el hablante hace referencia a la temperatura ambiental (un estado de cosas en el mundo), en determinados contextos también puede estar realizando una petición, como por ejemplo ‘cierra la ventana’, o una queja en el sentido de ‘¿por qué no has cerrado la ventana?’*

Con este ejemplo, Siebold nos permite analizar la expresión “hace frío”, para esto, podemos recurrir a la gramática o semántica, pero probablemente no podremos interpretar lo que el emisor realmente quiso decir, pues para comprender la intención o significado de la expresión “hace frío” debemos tomar en cuenta otro aspecto que en este caso sería el contexto.

Entonces, al analizar la expresión “hace frío” bajo los conceptos de la Pragmática, se hace uso de ‘enunciado’ antes que de ‘oración’ ya que para analizar el significado de un enunciado es necesario considerar el contexto y el momento específico de la emisión del enunciado. Si hablamos de oración, para diferenciar su significado nos valemos del significado de las palabras y de la estructura gramatical.

*“En español ordinario, la palabra ‘enunciado’ se usa en general para referirse al lenguaje hablado (como ocurre con las palabras ‘discurso’ y ‘conversación’)...tienen un sentido de proceso (de acción) y un sentido de producto (de efecto)...”* (Lyons, 1997: 59). El autor añade

que en los enunciados existe un componente verbal y no verbal, aquello que los lingüistas llaman subcomponente prosódico y paralingüístico.

Los elementos paralingüísticos incluyen el tono de voz, el volumen, el ritmo y el tiempo. *“Estos aspectos no verbales de un enunciado son tan pertinentes para la determinación del significado del enunciado como lo son los significados de las palabras que contiene y su significado gramatical codificados en el componente verbal”* (Lyons, 1997: 61). Gracias a estos elementos podemos diferenciar las preguntas, mandatos, advertencias.

Son los enunciados los que forman parte de la acción del acto de habla, así lo señala Lyons (1997: 262), *“El término ‘enunciado’ se puede usar para referirse al proceso (o actividad) de enunciar o a los productos de ese proceso (o actividad). Los enunciados, en el primero de estos dos sentidos, se denominan comúnmente ‘actos de habla’. Los enunciados, en el segundo sentido, se pueden designar como ‘inscripciones’.*

Muchos de los enunciados que se producen en una conversación cotidiana son expresiones que, en algunos casos, pueden ser considerados agramaticales, inaceptables o productos de distracciones. Además, se habla de que dos personas pueden decir lo mismo sin usar necesariamente el mismo enunciado o viceversa, por este motivo, para analizar o reconocer el significado de estas expresiones verbales o escritas se recurre al contexto.

Aquellas explicaciones pragmáticas a los fenómenos gramaticales comenzaron a llamar la atención de los lingüistas, y a partir de los años sesenta, surgieron algunas subespecializaciones como la semántica generativa, el análisis del discurso, la lingüística textual y otros, un poco antes, por los años 40, otras disciplinas, como la filosofía, también estudiaban el lenguaje como actos de habla, en razón de ello, tenemos a John Austin, *“considerado como el iniciador de la pragmática moderna”* (Reyes, 2002: 30,31).

### **3.5.1. Los enunciados realizativos y constatativos según John Austin (1911-1969)**

Este filósofo brindó las bases sobre las que actualmente trabaja la pragmática, entre ellas está el hecho de revalorizar el lenguaje corriente, ese lenguaje que usamos en la comunicación diaria frente al lenguaje formal o científico.

Este reconocimiento del lenguaje ordinario permite observar que las proposiciones no siempre son verdaderas o falsas como solían evaluar los filósofos al lenguaje de acuerdo a la lógica. Existen estructuras que no caben en esta distinción y no por ello, dejan de ser proposiciones, además, hay que valorar la situación en la que ha sido emitida, Austin citado en Escandell (2006: 46) señala: *“Decimos, por ejemplo, que un determinado enunciado es exagerado o vago, o árido... En casos como éstos es inútil insistir en decidir en términos simples si el enunciado es verdadero o falso”*.

Austin hace una distinción entre los enunciados, dado que un enunciado puede desempeñar diferentes funciones; es decir, no solo puede describir la realidad sino describir un estado de cosas como el cumplimiento de una acción, y para ello, hace una distinción entre oración y enunciado, la diferencia consiste en que el primero es netamente una construcción gramatical y el segundo es la realización de una oración, este implica la acción.

Los enunciados se hacen; las palabras o las oraciones se usan. Hablamos de *un* enunciado, pero de *las* oraciones castellanas. La misma oración puede usarse para hacer diferentes enunciados (yo digo “Es mío”; tú dices “Es mío”); puede usarse en dos ocasiones o por dos personas para hacer el mismo enunciado, pero para eso la emisión debe hacerse con referencia a la misma situación o evento, Austin citado en Escandell (2006: 49).

A partir de ello, Austin construye su teoría de los enunciados realizativos o performativos, aquellos que son realizados al momento de enunciarlos, contempla la acción de lo que se dice, por ejemplo: “Le pido disculpas” y “Sí, juro”. Son acciones emitidas en una situación convencional y cumplen algunos requisitos como: debe ser declarativa, expresada en primera persona de singular del presente de indicativo y no puede ser calificada como verdadera o falsa, sino como adecuada o inadecuada, además, debe emitirse en las condiciones requeridas.

En los enunciados performativos se hace exactamente lo que se dice, en el caso de jurar. En este tipo de emisión hablar es, literalmente, hacer. Las lenguas poseen cientos de verbos que cumplen la función de performativos explícitos, es decir, que nombran la acción que se hace precisamente cuando se la nombra y solamente mediante la palabra: juro, prometo, declaro, niego, pido, ordeno, bautizo, etc. (Reyes, 2002: 31)

Este aporte es importante puesto que permite diferenciarlos de los enunciados constatativos los cuales sí describen estados de cosas y que, por lo tanto, sí pueden evaluarse en términos de verdad o falsedad.

Después de haber considerado la diferencia entre los enunciados realizativos y los constatativos, Austin confirmó que todavía existían numerosos enunciados que no se ajustaban a su teoría; sin embargo, apuntó que todos los enunciados tenían la característica de acción, en este entendido, concentra su atención en el enunciado y propone que esta emisión tiene en sí misma tres fases que actúan al mismo tiempo, a saber: acto locutivo, ilocutivo y perlocutivo.

### **3.5.1.1. Acto locutivo**

Consiste en la emisión de sonidos coordinados y coherentes según el sistema de nuestra lengua los cuales tienen significado, ésta comprende tres tipos de actos diferentes:

- Acto fónico: el de emitir ciertos sonidos;
- Acto fálico: el de emitir palabras, esto es, secuencias de sonidos pertenecientes al léxico de una determinada lengua; y emitirlas, además, organizadas en una construcción gramatical estructurada de acuerdo con las reglas de una lengua determinada; y
- Acto rético: el de emitir tales secuencias con un sentido y una referencia más o menos definidos, es decir, con un significado determinado (Escandell, 2006: 57).

### **3.5.1.2. Acto ilocutivo**

Tiene que ver con la forma y el modo de decir algo, Austin citado en Escandell (2006: 57) dice: *“Es muy diferente que estemos aconsejando, o meramente sugiriendo, o realmente ordenando,[...] Constantemente discutimos preguntando si ciertas palabras –un determinado acto locutivo- tenían la fuerza de una pregunta, o debían haber sido tomadas como una apreciación, etc.”*.

### **3.5.1.3. Acto perlocutivo**

Este acto se refiere a los efectos producidos por haber dicho algo, pues toda expresión tiene un efecto sobre quien lo escuchó. Según Dubois et al. (1998: 478)

“Reciben el nombre de perlocutorias las funciones del lenguaje que no están directamente inscritas en el enunciado, sino que dependen por completo de la situación del habla (adular, agradar, asustar, etc.) Por ejemplo, una interrogación puede tener como objeto no el obtener una información, sino el hacer creer al interlocutor que se le hace participar en la decisión (falsa interrogación)”.

Estos tres actos permiten analizar un poco más los enunciados emitidos en una situación real; este estudio se concentra en el acto locutivo e ilocutivo, en lo que el emisor dice, el modo en que lo dice y lo que quiere decir. Los conceptos que Austin aportó al estudio del lenguaje son relevantes y sobre ellos se continuó el estudio de los actos comunicativos, así encontramos a J. Searle y su teoría.

### **3.5.2. Principios reguladores del acto de habla de John Searle**

Searle continuó sobre las teorías de Austin, en cuanto a el análisis de las oraciones que involucra acción en los enunciados performativos a diferencia de los enunciados constatativos los cuales describen algo, Searle añade algo más, bajo la idea de que el lenguaje es acción, añade que esta actividad lingüística esta normada convencionalmente. Al respecto Searle citado en Scandell (2006: 61) señala que: *“hablar una lengua es tomar parte en una forma de conducta (altamente compleja) gobernada por reglas. Aprender y dominar una lengua es (inter alia) haber aprendido y dominado tales reglas”*.

Realizar esta distinción de reglas abre el espacio para un análisis sobre los principios que regulan los diferentes tipos de actos y las consecuencias a las faltas de tales principios. Con ello, se comienza un nuevo aspecto sobre el estudio del lenguaje en uso, denominados actos de habla, esto es: *“la emisión de una oración hecha en las condiciones apropiadas, es la unidad mínima de la comunicación lingüística”* (Escandell, 2006: 62).

Searle, consideraba la unión de la fuerza ilocutiva y la forma lingüística, es por eso que se puede hablar de imperativo en la forma lingüística y mandato en el acto de habla, u oración interrogativa y pregunta. Sin embargo, en su análisis de los enunciados, Searle distinguía el contenido proposicional y la fuerza ilocutiva, así, el significado de cualquier oración podría analizarse en dos partes:

- Un *indicador proposicional*, que se refiere al contenido en sí mismo, (*en general, la unión de una referencia y una predicación*); y
- Un *indicador de fuerza ilocutiva*, que muestra en qué sentido (*con qué fuerza ilocutiva*) debe interpretarse la proposición, y, en suma, cuál es el acto ilocutivo que está realizando el hablante. Entre los indicadores de fuerza ilocutiva pueden señalarse la curva de entonación, el énfasis prosódico, el orden de palabras, y, por supuesto, los predicados realizativos (Escandell, 2006: 64).

Además, propuso cinco categorías de los actos ilocutivos, a saber: Asertivos, directivos, compromisivos, expresivos y declaraciones, “...decimos a la gente cómo son las cosas (*actos asertivos*); tratamos de conseguir que hagan cosas (*directivos*); nos comprometemos a hacer cosas (*compromisivos*); expresamos nuestros sentimientos y actitudes (*expresivos*); y producimos cambios a través de nuestras emisiones (*declaraciones*). A menudo, hacemos más de una de estas cosas a la vez.” (Escandell, 2006: 65).

Continuando con su línea de investigación, Searle distingue cuatro tipos de condiciones que gobiernan la adecuación de los enunciados, este análisis permite notar elementos relevantes que integran una situación comunicativa, cuando alguna condición no se cumple el resultado es un desacierto, sería infortunio en palabras de Austin, este incumplimiento varía la naturaleza y consecuencia del acto comunicativo. Así en palabras de Scandell (2006: 68) se describe lo siguiente:

- **Contenido proposicional:** se refiere a las características significativas de la proposición empleada para llevar a cabo un acto de habla. Si se trata de advertir a alguien, el contenido proposicional debe basarse en un acontecimiento o estado futuro; para dar las gracias, en cambio, el contenido proposicional debe referirse a un acto pasado hecho por el oyente.
- **Condiciones preparatorias:** son preparatorias todas aquellas condiciones que deben darse para que tenga sentido el realizar el acto ilocutivo. Searle lo ejemplifica diciendo que al ordenar a alguien que preste atención es preciso tener sobre esa persona algún tipo de autoridad, y además, es necesario que no estuviera prestando atención antes. Su cumplimiento se presupone por el mero hecho de llevar a cabo ese acto.



- Condiciones de sinceridad: estas condiciones se centran en el estado psicológico del hablante, y expresan lo que el hablante siente, o debe sentir, al realizar el acto ilocutivo.
- Condiciones esenciales: son aquellas que caracterizan tipológicamente el acto realizado. O, dicho de otro modo, la emisión de cierto contenido proposicional en las condiciones adecuadas, tal y como aparecen expresadas por los tipos de regla, cuenta como la realización del acto que se ha pretendido llevar a cabo.

Estas condiciones son válidas para oraciones interrogativas usadas como peticiones de información por ejemplo: ¿Quién es el director?; sin embargo, no todas las oraciones interrogativas se usan para preguntar, por ejemplo ¿Quieres comer? (invitación a comer algo), ni todos los imperativos son mandatos “enciende la TV, (recordatorio de algo acordado)”, tampoco las oraciones declarativas tienen la fuerza de aserciones, es decir, no refleja la realidad descrita como ser en: “Te estoy observando” (vigilo tus acciones en todo tiempo).

Estos ejemplos nos muestran que el hablante puede usar diferentes oraciones con diferente significado e intención, a estos usos se los conoce con el nombre de actos de habla indirectos, Searle citado en Scandell (2006: 70) habla de ellos:

El problema planteado por los actos de habla indirectos es el de cómo le es posible al hablante decir una cosa y querer decir esa cosa y algo más. Y puesto que el significado consiste en parte en la intención de producir comprensión en el oyente, una gran parte de ese problema es la de cómo le es posible al oyente el entender el acto de habla indirecto cuando la oración que oye y entiende significa otra cosa diferente.

Estos actos ilocutivos indirectos afectan seriamente la propuesta de Searle, pues desestabiliza su teoría de la correlación de la forma gramatical y acto ilocutivo. Después de un análisis y formulación de hipótesis, Searle y otros autores comenzaron a plantear soluciones frente a este dilema, pero pronto se vieron en que si una oración tiene dos o más lecturas realizativas, éstas remitirían a dos o más estructuras profundas y así sucesivamente, un análisis de nunca acabar. En cambio, otros autores como Morgan (1978) citado en Scandell (2006: 73) “*sostienen que los actos indirectos son tipos de actos convencionales*” es decir, la sociedad utiliza, por decisión propia, actos indirectos para ciertas situaciones.

Los actos indirectos quedan en un punto intermedio entre la gramática y la pragmática debido a su naturaleza cultural, su análisis provoca tensión en la teoría de los actos de habla puesto que ya no se habla sólo del uso adecuado de la oración en una situación específica, sino que interviene la fuerza ilocutiva y la cultura, provocando así, la separación de lo literal y lo real.

Sin embargo, no por ello, quedan relegados los actos de habla, más al contrario, esta teoría ha abierto el camino de la investigación y ha recogido aportes enriquecedores para el uso efectivo del lenguaje. En ese sentido, el siguiente autor plantea que existe una serie de principios o máximas que rigen en la comunicación.

### **3.5.3. El principio de cooperación y las máximas de Paul Grice**

Grice es conocido por su aporte a la teoría de los actos de habla con los principios que regulan el intercambio comunicativo, a diferencia de Searle quien intentó profundizar la relación entre estructura gramatical y fuerza ilocutiva, Grice se enfoca en identificar las características de los mecanismos en la comunicación, su teoría es: El principio de cooperación y las máximas.

Este principio de cooperación no es normativo pero es aceptado de manera natural por las personas en una conversación, puesto que en un acto comunicativo existe una cooperación entre interlocutores para que la conversación sea analizada lógicamente, es decir, las expresiones continúan una tras otra en forma inteligible y con sentido.

Nuestros intercambios comunicativos no consisten normalmente en una sucesión de observaciones inconexas, y no sería racional si lo fueran. Por el contrario, son característicamente – al menos, en cierta medida- esfuerzos de cooperación; y cada participante reconoce en ellos, de algún modo, un propósito o conjunto de propósitos comunes o, al menos, una dirección aceptada por todos. [...] En cada situación, algunos de los posibles “movimientos” conversacionales serían rechazados por inapropiados conversacionalmente. Podríamos, entonces, formular un principio general, que es el que se supone que observan los participantes: Haga que su contribución a la conversación sea, en cada momento, la requerida por el propósito o la dirección del intercambio comunicativo en el que está usted involucrado. (Grice citado en Escandell, 2006: 78)

Grice desarrolló unas categorías en las que puntualizó las máximas que regulan un acto comunicativo, a continuación se presenta un resumen de la autora Victoria Scandell (2006: 79).

- Cantidad. Se relaciona con la cantidad de información que debe darse. Comprende las siguientes máximas:
  - que su contribución sea todo lo informativa que requiera el propósito del diálogo;
  - que su contribución no sea más informativa de lo necesario.
- Cualidad. Esta categoría comprende una supermáxima: “Intente que su contribución sea verdadera”. Además, se especifica de la siguiente manera:
  - No diga algo que crea falso.
  - No diga algo de lo que no tenga pruebas suficientes.
- Relación. Contiene una única máxima: “Diga cosas relevantes”. Efectivamente, se espera de los participantes en la conversación que sus intervenciones se relacionen con aquello de lo que se está hablando.
- Modalidad. Se relaciona con el modo de decir las cosas, más que con el tipo de cosas que hay que decir. Comprende una supermáxima: “sea claro”. Y se complementa con estas otras:
  - Evite la oscuridad de expresión.
  - Evite la ambigüedad.
  - Sea breve (no sea innecesariamente prolijo).
  - Sea ordenado.

Estas máximas son observables en la conversación, y aunque no sean normativas, si se incumple alguna de ellas, cambia el sentido de la conversación y por ello podría haber sanciones como el apartarse de la conversación por parte del otro o todo un grupo, sin embargo, no es lo mismo transgredir una máxima de cantidad que una máxima de cualidad pues transgredir ésta última es más terrible que la primera máxima.

En este análisis Grice diferencia ‘lo que se dice’ (interpretación literal del contenido proposicional del enunciado) y ‘lo que se comunica’ (toda la información añadida que se comunica con el enunciado), este contenido implícito es llamado implicatura. Por lo tanto, aquello que se comunica, el significado, lleva consigo dos implicaturas: la convencional

(interpretados por los significados de las palabras) y la no convencional (requieren otros principios para su interpretación).

La implicatura no convencional se deriva en implicatura conversacional (entra el principio de cooperación para su análisis) y la implicatura no conversacional (aquí juegan otros principios como la estética, la moral). Finalmente, las implicaturas conversacionales se dividen en generalizadas y particularizadas. La primera no depende del contexto de emisión en cambio la segunda implicatura sí depende del contexto (Escandell, 2006: 80,81).

Hasta aquí hemos podido observar que el acto de habla ha tenido diferentes etapas de análisis y, cuanto más se profundiza sobre el tema, salen a la luz otro tipo de contenidos como: los actos de habla indirectos y las implicaturas, las cuales proveen una fuente de figuras (metáforas, presuposiciones) que no terminarían de ser analizados por el ser humano. Sin embargo, los autores mencionados abren el terreno para el estudio de los actos de habla, brindan elementos de análisis y formulación de teorías. Estas herramientas de análisis son diferentes al análisis gramatical, semántico o filosófico.

Las herramientas teóricas como la acción locutiva e ilocutiva, actos indirectos, máximas que regulan el acto comunicativo son considerados cada vez más en el estudio de la cortesía y por lo mismo, forma parte del análisis de datos del presente estudio.

Por otro lado, la diversidad y complejidad del estudio de la comunicación no ha sido frenada, mas al contrario, los estudios prosiguieron su avance debido a que las personas continúan comunicando sus ideas, sentimientos, propósitos y mucho más. Y, a lo largo del tiempo y de acuerdo a sus experiencias, las personas se valen de estrategias para que su mensaje sea comprendido. Entre estas estrategias de comunicación se halla la cortesía, un elemento utilizado en las sociedades, por lo mismo, a continuación se aborda este tema.

### **3.6. La Cortesía**

A lo largo de la vida, el ser humano va aprendiendo algunas normas que la sociedad considera adecuadas, es decir, actos corteses. Estos modos de comportamiento y palabras adecuadas se enseñan desde la educación primaria, universidad, trabajo, familia, actividades sociales, etc.

Estos actos o palabras corteses han sido objeto de estudio de disciplinas afines al estudio del lenguaje, en especial, la Pragmática.

La autora Victoria Scandell (2006: 136) señala que la cortesía puede ser entendida como norma social y estrategia conversacional. Sobre la cortesía como norma social, nos dice que estas son *“establecidas por cada sociedad, que regulan el comportamiento adecuado de sus miembros, prohibiendo algunas formas de conducta y favoreciendo otras: lo que se ajusta a las normas se considera cortés, y lo que no se ajusta es sancionado como descortés”*.

Evidentemente, estas normas se diferencian de cultura en cultura, por ello, quien ha viajado a otros lugares donde la cultura es diferente de la suya, ha podido constatar que las normas de cortesía no tienen el mismo significado o intención, tal es el ejemplo que relata la autora de la cultura japonesa respecto al ofrecimiento de un regalo:

“Sabemos que la sociedad japonesa es fruto de una educación muy estricta, en la que la modestia y la no exteriorización de los propios sentimientos son consideradas normas esenciales de conducta. Pues bien, cuando un japonés ofrece un regalo, la cortesía le obliga a minimizar su valor, exagerando sus cualidades negativas, e incluso afirmando categóricamente que se trata de una auténtica ofensa regalar tal cosa. La cortesía occidental, en cambio, aunque no admite ningún tipo de jactancia por parte de quien ofrece el regalo, sin embargo tampoco acepta la pauta de conducta japonesa”. (Scandell, 2006: 137)

Esta cortesía, entendida como norma social, es aprendida y desarrollada dentro de una cultura a lo largo de los años y, la misma, está ligada a la forma de pensar y, por consecuencia, la forma de vivir; estos actos corteses, a su vez, se manifiestan por medio de la lengua o de actos de comportamiento en contextos específicos de cada cultura, por otro lado, el uso de los mismos están sujetos a otros factores como los mandos de jerarquía que dependen de la edad, sexo, posición familiar y las propiedades adquiridas, variables conocidas como poder y distancia social.

En este sentido, se considera descortés dirigirse a una persona de mayor rango con el tratamiento que se utiliza con un pariente o conocido, Moreno (1998) hace referencia a las lenguas Javanés y Japonés, las cuales incluyen en su sistema formas diferentes de expresión de acuerdo a su interlocutor, entonces, el autor cita a Muriel Saviile-Troike quien a partir de los datos de Harumi Williams, señala que en el japonés, el ofrecimiento de una taza de té ha de

hacerse mediante fórmulas de cortesía bien diferenciadas y adecuadas a los interlocutores, las fórmulas pueden ordenarse en una jerarquía de siete grados:

1. ¿Ocha? ‘¿té?’ (hacia los propios hijos);
2. ¿Ocha do? (hacia los propios hijos, los hermanos y los amigos más jóvenes);
3. ¿Ocha ikaga? (hacia los amigos de la misma edad y los hermanos mayores);
4. ¿Ocha ikaga desu ka? (hacia el marido, los padres, los tíos y los cuñados más jóvenes);
5. ¿Ocha wa ikaga desu ka? (hacia los abuelos);
6. ¿Ocha ikaga desho ka? (hacia los cuñados mayores);
7. ¿Ocha wa ikaga desho ka? (hacia los suegros, abuelos del marido, el jefe del marido y los profesores? (Moreno, 1998: 148,149)

En cuanto al castellano, el sistema de habla no es tan rígido, es más flexible y detallado para la expresión de la cortesía, sin embargo, existe en el habla, lo que llamamos, tratamiento formal e informal. Moreno (1998: 149) ejemplifica algunas fórmulas que son más corteses que otras, a saber:

“En el español de España, las fórmulas buenos días (saludo), tanto gusto en conocerlo (saludo en presentación), aquí tiene su casa para lo que desee (ofrecimiento de casa), ¿quieres tomar algo? (invitación) o ¿me podría indicar dónde está la iglesia? (petición de información), disfrutan de un grado de cortesía más alto que fórmulas como hola (saludo), hola, ¿Qué tal? (saludo en presentación), cuando quieras, puedes venir a mi casa (ofrecimiento de casa), toma algo (invitación) o ¿dónde está la iglesia? (petición de información).

Moreno (1998: 149) menciona que: “*se comprobó cualitativa y cuantitativamente en el estudio de F. Moreno Fernández... Los libros de etiqueta o manuales de urbanidad elaborados para lenguas como el inglés, el francés o el español incluyen recomendaciones sobre los usos más adecuados a la hora de las presentaciones o de mantener conversaciones en fiestas o por teléfono*”. Crear libros o manuales de etiqueta nos muestra la necesidad de regularizar el tratamiento comunicativo en la sociedad desde tiempos antiguos.

En cambio, la cortesía desde el punto de vista conversacional, se halla estrechamente ligada a conceptos como los de *par adyacente* y *prioridad*. Al respecto, la autora Escandell (2006: 210) cita a Tusón (1997: 58) quien define el par adyacente como “*dos turnos sucesivos que se caracterizan porque la presencia de la primera parte (el primer turno) crea la expectativa de que aparezca a continuación una segunda parte determinada (el segundo turno del par)*”. La segunda parte a la que refiere el autor es considerada *prioritaria*, la respuesta que espera el

emisor, en cambio, la *no prioritaria* llega a ser la respuesta que crea conflictos, que amenaza la imagen del emisor.

La autora ejemplifica esta prioridad con un acto de habla: una invitación “(*¿Te apetece ir a tomar un café?*)”, la respuesta prioritaria es la aceptación (*Vale*), mientras que la no prioritaria es el rechazo (*lo siento, me encantaría pero tengo muchísimo que estudiar, es que mañana tengo examen*).... Las respuestas no prioritarias, por ser actos que realmente amenazan la imagen del interlocutor, actos conflictivos, suelen estar más elaborados, puesto que se trata de una forma de atenuar o suavizar la amenaza” (Escandell, 2006: 310).

Entonces, la cortesía como estrategia conversacional tiene un propósito, en su uso la racionalidad está fuertemente activa pues el uso de mecanismos discursivos que se emplea en la conversación tiene cuidado de la imagen de los interlocutores y del mensaje que se pretende enviar. En palabras de Briz citado en Allbelda y Barros (2013: 19) esta cortesía busca “*lograr un fin distinto del ser cortés, es decir, uno es estratégicamente cortés*”.

En este entendido, la cortesía como estrategia conversacional es un hecho innegable y ciertamente necesario en la comunicación, los hablantes empapados con las normas sociales se comunican adecuadamente con un objetivo y para asegurar el objetivo o intención, hacen uso de estrategias de cortesía, Scandell (2006: 139) habla sobre “*la importancia de utilizar convenientemente todos los medios que posee el lenguaje para mantener una relación cordial especialmente cuando el hablante debe enfrentarse a un conflicto entre sus objetivos y los del destinatario, y quiere, a la vez, no romper sus buenas relaciones con él*”.

Con esta base teórica, el presente trabajo indaga las respuestas de los estudiantes del COPLUMU en base a este uso de la cortesía en las respuestas no prioritarias, aquellas que pueden afectar la imagen del interlocutor, en este caso, el acto de habla es: el rechazo. La cortesía empleada por los estudiantes puede ser efecto de la norma social o puede ser empleada como estrategia conversacional.

El uso de la cortesía verbal ha motivado a muchos investigadores a realizar un estudio más detallado, en el cual se percibe los objetivos de la misma, las formas de uso, las situaciones y algunos principios que regulan su aplicación en la comunicación, entre otros aspectos más. De

este modo, a continuación, se presenta una exposición breve de tres propuestas destacadas de la cortesía, a saber: las reglas de cortesía de Lakoff (1973), los principios de cortesía de Leech (1983) y la teoría de Brown y Levinson (1987).

### **3.6.1. Las reglas básicas de Robin Lakoff**

Dentro del estudio de la cortesía la autora propone dos reglas básicas: Sea claro y sea cortés. La primera: sea claro, parte del principio de cooperación de Grice, es decir, continúa con el objetivo de transmitir eficazmente el mensaje; en cambio, la segunda regla se refiere, especialmente, a la cortesía y, esta presenta tres posibilidades o modalidades: no se imponga, ofrezca opciones y refuerce los lazos de camaradería.

Respecto a estas posibilidades, Lakoff añade que éstas actúan de acuerdo a la distancia entre los interlocutores, a saber:

- No se imponga – diferencia social
- Ofrezca opciones – equilibrio social
- Refuerce los lazos de camaradería – relación muy estrecha

Cuando la diferencia social está de por medio entre los interlocutores, la estrategia es, no imponerse, lo ideal sería pedir permiso, utilizar formas indirectas, el impersonal, eludir opiniones propias como: *¿Puedo preguntarle, si no es mucha indiscreción, cuánto le ha costado?; En estos casos, lo que suele dar mejor resultado es pintarlo de nuevo. En vez de, píntelo de nuevo.* (Scandell, 2006: 142).

En cambio, cuando existe un equilibrio social, mas no al nivel familiar, entre los interlocutores la estrategia sería ofrecer opciones frente a algo que uno no está de acuerdo sin ofender al interlocutor, por ejemplo:

*A: Parece que la situación económica no es muy alentadora.*

*B: Sin embargo, algunos estudios recientes han apuntado que las perspectivas de recuperación no son malas...*(Scandell, 2006: 142).

Finalmente, cuando la relación de los interlocutores es muy estrecha se recomienda reforzar los lazos de camaradería y para ello, uno debe colocarse en el lugar del otro y evitar las formas



impersonales, es decir, utilizar las formas personales, por ejemplo: cuando un médico pregunta al enfermo “¿Cómo nos encontramos hoy? El emisor se incluye a sí mismo en las cuestiones del otro” (Scandell, 2006: 142,143).

Las dos reglas y sus modalidades brindan al emisor estrategias para evitar o mitigar todo efecto negativo que interrumpa la comunicación y la relación entre los locutores, estas estrategias están sujetas a la distancia social entre los interlocutores. Este factor de distancia social se considera en el presente trabajo. Bajo esta línea de investigación, el siguiente autor ahondará sobre un principio de cortesía.

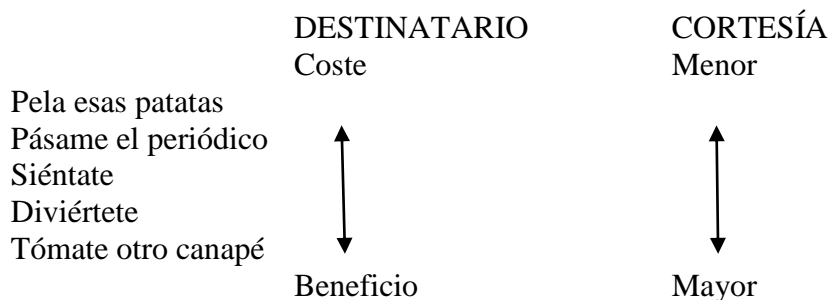
### **3.6.2. El principio de Geoffrey N. Leech**

El principio de cortesía de Leech (1983) se desarrolla en base a máximas e incluye nuevos términos como ‘coste y beneficio’ los cuales ayudan a entender mejor, el empleo de la cortesía. Por otro lado, señala que la relación que tengan los interlocutores, ya sea distante o cercana, será fundamental para el uso de la cortesía.

El empleo de la cortesía en la comunicación cobra relevancia, así Scandell (2006: 144) señala que: “*La cortesía es precisamente el principio regulador de la distancia social y su equilibrio: gracias a ella, mantenemos o disminuimos la distancia social*”; entonces, se habla de la cortesía relativa y absoluta, la primera depende de las posiciones sociales de los interlocutores y la segunda es característica de algunos actos como las órdenes y ofrecimientos, así señala Leech (1983: 83), citado en Scandell (2006: 144) “*Algunas ilocuciones (por ejemplo, las órdenes) son inherentemente descorteses; y otras (por ejemplo, los ofrecimientos) son inherentemente corteses*”.

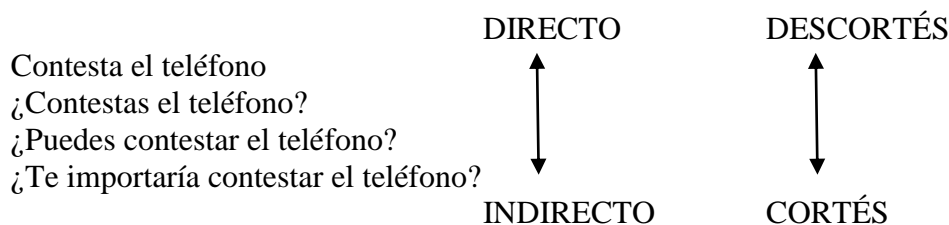
Respecto a la cortesía absoluta, esta es la que se puede evaluar con los términos de coste y beneficio, es decir, en palabras de Scandell (2006: 144) “*la acción es intrínsecamente más descortés cuanto mayor es el coste para el destinatario y menor su beneficio; y es más cortés en el caso contrario, es decir, cuanto mayor sea el coste para el emisor y mayor el beneficio para el destinatario*”.

Por este motivo los actos directos como las peticiones o mandatos pueden crear un conflicto y romper la comunicación de los interlocutores, Leech (1983: 107) citado en Scandell (2006), lo ejemplifica de la siguiente manera:



En este ejemplo se puede observar que cuanto mayor sea el coste para el destinatario, el acto comunicativo empleará menor o nula cortesía pero cuanto mayor sea el beneficio para el destinatario mayor cortesía implicará el acto comunicativo.

Por otro lado, en los actos indirectos, el uso de la cortesía justifica los actos indirectos, éstos se hacen necesarios para evitar los actos descorteses, las formas indirectas “*resultan más corteses porque no imponen una obligación, sino que fingen abrir al oyente la posibilidad de realizar o no el acto solicitado*” (Escandell, 2006: 146), a continuación un ejemplo de la misma autora:



Es necesario aclarar que este uso, el de las formas indirectas, se limita a los actos descorteses, pues así, mitiga la expresión que de hecho ya es descortés, por ello, en el ejemplo podemos observar la relación de un acto descortés con un acto directo y el acto indirecto relacionado con la forma cortés.

Para finalizar este punto, a continuación se describen las máximas que componen el principio de cortesía de Leech y, entre paréntesis, el acto de habla a la que más se adecua tal máxima:

- Máxima de tacto: suponga que usted es el autorizado, y su interlocutor es quien debe autorizar, (funciona en peticiones).
- Máxima de generosidad: minimice su propio beneficio; maximice el beneficio de su interlocutor, (funciona en peticiones).
- Máxima de aprobación: minimice el desprecio hacia el otro; maximice el aprecio hacia el otro, (funciona en peticiones).
- Máxima de modestia; minimice el aprecio hacia sí mismo; maximice el aprecio hacia el otro, (funciona en peticiones).
- Máxima de acuerdo: minimice el desacuerdo con el otro; maximice el acuerdo, (funciona en actos aseverativos).
- Máxima de simpatía: minimice la antipatía; maximice la simpatía, (funciona en actos aseverativos), (Escandell, 2006: 146,147).

Estas máximas son las que permitirán que la comunicación entre los interlocutores pueda mantener un equilibrio a pesar de la distancia entre los mismos y su uso dependerá de la situación comunicativa donde se la emplea.

Los términos coste y beneficio forman parte del análisis de la cortesía de Leech, él enfatiza la cortesía con sus máximas y, además, en su estudio se hacen evidentes los actos directos e indirectos. Todos estos términos amplifican el terreno de estudio sobre la cortesía.

### **3.6.3. La imagen pública y las AAIP de Brown y Levinson (1987)**

La teoría de estos autores es muy reconocida debido a su estructura y, además, presenta un elemento nuevo el cual es: 'la imagen pública', esta ayuda a explicar el uso de la cortesía en las culturas, es decir, cada individuo tiene una imagen que proteger pero, la mejor manera, es no dañando la imagen de otros, y, para ello, se recurre al empleo de la cortesía.

Para los autores, la comunicación no solo implica la relación de los interlocutores, sino que implica una conducta racional, es decir, que uno se comunica porque así lo desea, conociendo

y procurando conseguir el fin deseado, esta racionalidad de la comunicación es ligada al principio de cooperación.

En palabras de Escandell (2006: 149):

- La imagen negativa: deseo de tener libertad de acción, de no sufrir imposiciones por parte de los demás, de dominar el propio territorio.
- La imagen positiva: deseo de ser apreciado por los demás, y de que otros compartan los mismos deseos.

Y, las acciones que amenazan la imagen pública (AAIP) constan de tres factores, a saber:

- poder relativo (P) del destinatario con respecto al emisor, y que constituye la dimensión vertical de la relación social;
- distancia social (D), que incluye el grado de familiaridad y contacto entre los interlocutores, y que forma el eje horizontal de dicha relación; y
- grado de imposición (G) de un determinado acto con respecto a la imagen pública.

Considerar la distancia y poder social se hace necesario debido al efecto que produce en un acto de habla, es decir, que la distancia social condiciona la presencia de un mayor o menor número de estrategias de cortesía en las respuestas del acto de habla del rechazo. Con ello, la acción comunicativa implicaría que: la cortesía se aumenta en la medida que es mayor la distancia y poder social y el grado de imposición.

En vista de que estos factores son los que marcan el uso de la cortesía en la comunicación, las posibilidades de estrategias se presentarán en cinco formas según Brown y Levinson:

- 1) Abierta y directa, ej. *Préstame mil pesetas*
- 2) Abierta e indirecta con cortesía positiva, ej. *¿Me prestas mil pesetas?*
- 3) Abierta e indirecta con cortesía negativa, ej. *¿No te importaría prestarme mil pesetas, por favor?*
- 4) Encubierta, ej. *El cajero no funcionaba y estoy sin dinero.*
- 5) Evitar las AAIP (acciones que amenazan la imagen pública) (Escandell, 2006:150).

Claramente, en el primer ejemplo (abierta y directa) el emisor presenta su petición de manera directa sin uso de alguna estrategia de cortesía, con la cual, el emisor podría evitar el daño a la imagen pública del interlocutor, *“la estrategia abierta y directa consiste en expresarse literalmente, en seguir las máximas de Grice: es clara, concisa y no ambigua”* (Escandell, 2006: 150).

En el segundo ejemplo (abierta e indirecta con cortesía positiva), se puede observar el aprecio hacia el destinatario y sus deseos, mostrando familiaridad y amistad, es un terreno que permite la interacción comunicativa sin ofender al otro, los siguientes ejemplos muestran esta estrategia:

- *Tenemos que bajar la basura*
- *¿Bajarás la basura?*
- *Hoy bajas tú la basura y mañana la bajo yo* (Escandell, 2006: 151)

En estos tres enunciados, en relación al primero, existe un ambiente común donde emisor y destinatario desean lo mismo. En el ejemplo siguiente, la forma interrogante reduce la agresión y, para su cumplimiento, se necesita la cooperación del destinatario. El tercer ejemplo, al mencionar la predisposición del emisor disminuye la agresión, sin embargo, es una estrategia condicionada.

La autora Escandell (2006: 151) menciona otras estrategias como:

“usar las marcas de identidad social o de grupo características del destinatario (una jerga o dialecto...), usar diminutivos cariñoso, chistes y bromas que refuercen los conocimientos compartidos..., etc. Incluso cuando los cumplidos resultan exagerados, lo importante es que el emisor está mostrando abiertamente su deseo de halagar la imagen pública del destinatario para compensar la posible amenaza”.

Continuando con el tercer ejemplo acerca de la estrategia abierta e indirecta con cortesía negativa, esta estrategia es la que se lo denomina cortés, esto porque su carácter respetuoso lo hace adecuado en las situaciones donde no hay familiaridad o igualdad, *“las estrategias se orientan, sobre todo, en tres direcciones: no limitar la libertad de acción del destinatario; pedir excusas u ofrecer compensaciones por la posible limitación; y distanciarse de la responsabilidad de haber efectuado la petición”* (Escandell, 2006: 152). Otros ejemplos serían:

- *Si tienes un rato, puedes revisar estos informes.*
- *¿Podría usted revisar estos informes, por favor?*
- *Quería pedirle, si no es mucha molestia, que revisara estos informes.*
- *Convendría que revisara a fondo estos informes (Escandell, 2006: 152).*

Respecto a estos cuatro enunciados, en el primer ejemplo podemos observar que el emisor no interfiere en los planes del destinatario y realiza una introducción antes de la petición. El segundo ejemplo, el condicional, la forma interrogativa y el por favor ayudan a minimizar la posible agresión a la imagen del interlocutor. En el tercer ejemplo, el verbo en pasado ayuda a disminuir la fuerza de la petición y el condicional ayuda a demostrar que no se desea invadir la voluntad del destinatario. El último ejemplo nos muestra que el verbo impersonal permite al emisor hacer una petición pero no por mandato propio sino por una necesidad superior.

La cuarta estrategia (encubierta), muestra una estrategia encubierta, como su nombre indica, el emisor encubre su petición y deja que el destinatario decida la interpretación del mismo.

Algunos ejemplos de esta estrategia son:

- *Este informe necesita una revisión a fondo*
- *La basura está empezando a oler mal (Escandell, 2006: 152)*

La quinta estrategia es el evitar las acciones que amenazan la imagen pública (AAIP), entre ellas, el mandato, la imposición, el rechazo.

Los autores Brown y Levinson (1987) han ampliado el estudio de la cortesía empleando términos que ayudan al análisis de datos, términos como: imagen pública, los factores que afectan la misma y la influencia de la distancia y poder social. Estos conceptos son rescatados para el análisis del presente trabajo.

Hasta este punto, las teorías del estudio de la cortesía nos dan evidencia de su uso en la conversación, conocimos algunos principios que fomentan la cortesía, los factores que intervienen en el uso de la cortesía, integramos la idea del destinatario, el costo y beneficio, también, abarcamos algunos conceptos que tiene relación con la cortesía, como la imagen positiva y negativa, la cortesía directa e indirecta y factores como la distancia de poder y distancia social, estos elementos forman parte de un acto comunicativo.

Los ejemplos de los autores mencionados, nos presentan las formas variadas del empleo de la cortesía en actos de habla como la petición, mandatos, preguntas, sin embargo, no se abordó la

cortesía en otros actos de habla, afortunadamente, otros investigadores continuaron estudiando el empleo de la cortesía en otros actos de habla, así tenemos a Beebe et al. (1999). En este sentido, a continuación se aborda el acto de habla del rechazo en la comunicación y el principal representante en el que se basa este estudio.

. En el presente estudio, se concentra en el uso de la cortesía en el acto de habla del rechazo.

### **3.7. El rechazo en la comunicación**

De acuerdo a lo que se mencionó anteriormente, cuando nosotros hablamos ponemos en acción un acto de habla, este puede ser: petición, mandato, alago o rechazo entre otros. Estos actos de habla se desarrollan dentro del par de adyacente (emisor y destinatario), uno es el que comienza el diálogo y el otro es que recibe el mensaje, intercalando continuamente para desarrollar el acto comunicativo. El presente estudio parte de la segunda parte del acto comunicativo, se abarca desde la respuesta a una situación, en este caso, nos enfocamos al acto de habla del rechazo.

#### **3.7.1. El Acto de habla del rechazo**

El acto de habla del rechazo es, principalmente, negar o rechazar una propuesta, petición o invitación al interlocutor. Este acto de habla tiene en sí un grado de amenaza para la imagen del interlocutor puesto que a nadie le agrada oír una respuesta negativa frente a su petición, propuesta o invitación. Radhiah (2013: 76) menciona los estudios sobre el rechazo de Takahashi y Beebe quienes señalan que: *“la incapacidad de decir “no” de forma clara y educada [...] ha llevado a muchos hablantes no nativos a ofender a sus interlocutores”*.

Decir “no” requiere de un nivel de competencia pragmática para evitar, en la medida de lo posible, un mayor grado de ofensa a la imagen del interlocutor, para ello, el emisor se servirá de todas las estrategias posibles para salvaguardar la imagen de su interlocutor y la suya. Por ello, es importante que el emisor conozca la forma apropiada para responder con una negativa, asimismo, debe conocer los elementos sociales que involucra este acto de habla como la cultura, los valores y normas de una determinada región o grupo social.

*“El rechazo se diferencia de otros actos de habla en que afecta más al oyente que al hablante. En otras palabras, implica decir al oyente algo que no quiere oír. Esto le pone en el compromiso de tener que ayudar al hablante para evitar causarle mala impresión (salvuarda de imagen)”* (Radhiah, 2013: 77). Por esta razón, el análisis de las estrategias de cortesía, que un estudiante emplea para dar una respuesta negativa, son de importancia para el presente trabajo.

Podemos afirmar que el acto de habla del rechazo pertenece a la segunda parte de una conversación, es decir, pertenece a la segunda parte del par adyacente como lo menciona Tusón (1997) citado en Escandell (2006), la respuesta negativa corresponde al segundo turno del par de hablantes, y dentro de este segundo turno, el rechazo es llamada *no prioritaria* debido a su forma, puesto que es una respuesta no esperada o no preferida por los hablantes.

Respecto a las respuestas preferidas, éstas no suponen riesgos en la interacción comunicativa ya que comprenden los acuerdos y aceptación, sin embargo, las respuestas no preferidas como el rechazo amenazan la imagen del interlocutor y, por lo tanto, plantean mayor dificultad para el emisor de la respuesta, dificultad ligada a la formulación lingüística que es más elaborada dependiendo de la distancia y poder social de los hablantes.

Según Gass y Houck (1999) citados en Radhiah (2013: 77) *“el rechazo es conversacionalmente complejo y pragmáticamente un reto, no solo porque decir “no” puede ser incómodo en cualquier lengua, sino también porque el rechazo a menudo requiere un alto grado de negociación”*.

Ciertamente es un reto poder comunicarnos efectivamente pero salir bien después de dar una negativa como respuesta es toda una hazaña, en este sentido, se puede afirmar que el emisor de una respuesta negativa recurre a estrategias lingüísticas y del contexto para mitigar el conflicto y la amenaza al interlocutor. A este proceso lo denominamos: estrategias de cortesía en el acto de habla del rechazo.

### **3.7.2. Estrategias de rechazo según Beebe et al. (1990)**

Los autores Beebe et al. (1990) citados en Radhiah (2013) han realizado estudios, particularmente, en el acto de habla del rechazo. La clasificación que realizan estos autores



también podemos observarla en las teorías Brown y Levinson (1987), es decir, estrategias directas, indirectas y encubiertas.

Respecto a la clasificación de Beebe et al. (1990), esta ha sido desarrollada en investigaciones específicas sobre el acto de habla del rechazo y en diferentes idiomas, su experiencia en este campo ha permitido tener una clasificación exhaustiva y objetiva para tal situación de habla. Y, por este motivo, el análisis de datos de la presente investigación se basará en este sistema de clasificación.

A continuación, se desarrolla las estrategias de rechazo en base a: estrategias directas, indirectas y adyacentes al rechazo. Cada una de ellas tiene otra categorización interna y un ejemplo de la misma.

### ***3.7.1. Rechazos directos***

Como se mencionó anteriormente, los actos de habla directos comprenden las ideas que cumplen con su intención ilocutiva, sin esforzarse en emplear otros términos o calcular el coste para el interlocutor. Es decir, que lo que uno dice coincide con la parte literal de su enunciado, por ejemplo: “*No quiero*”.

En este sentido, dentro de este acápite se describen las siguientes categorías: performativos y la declaración negativa mediante la negación.

- **Performativos**, Según Leech (1983) citado en Radhiah (2013: 79), los performativos son “*expresiones de auto-denominación, en la que el verbo performativo, por lo general, se refiere al acto en que el hablante está implicado en el momento del discurso*”. Por ejemplo:
  - *Rechazo todas las sugerencias.*
  - *Me niego a vivir contigo.* Radhiah (2013: 79)
- **Declaración negativa mediante la negación**, es el uso de “no” en el enunciado.

a. Negación explícita, “no”, es la utilización de la palabra en su sentido negativo. Ejemplo:

- *No, gracias por tu invitación.*
- *No, no te los puedo dejar.* Radhiah (2013: 79)

b. Buena voluntad/ capacidad negativa, es cuando el hablante recurre a declarar sobre su incapacidad para cumplir lo que se le solicita y, por ello, su respuesta es indirecta puesto que puede expresar “no” acompañado de otros elementos que niegan tal proposición. Ejemplo:

- *Lo siento, pero eso no es posible, ya que sería injusto.*
- *No puedo porque no tengo dinero.* Radhiah (2013: 80)

### **3.7.2. Rechazos indirectos**

Gudykunst y Ting-Toomey (1988) citados en Radhiah (2013: 80) afirman que el estilo verbal indirecto “*se refiere a los mensajes verbales que camuflan y ocultan las verdaderas intenciones de los hablantes en cuanto a sus deseos, necesidades y metas en la situación discursiva*”. Comprenden los enunciados en los que el aspecto locutivo e ilocutivo no coinciden, es decir, dicen algo pero expresan otra cosa, por lo cual, la intencionalidad es distinta del sentido literal del mensaje emitido.

Dentro de este tipo de enunciados encontramos: las insinuaciones, el sarcasmo, lenguaje irónico y metafórico; ejemplos donde la emisión del hablante y el significado del mismo se separan. Puede que el hablante realice una petición pero sin mencionarlo expresamente, y si el oyente lo ha captado lo realizará. Como se ha mencionado anteriormente, existen enunciados que son casi convencionales para peticiones indirectas, en este caso podemos hablar de enunciados para negar una invitación o petición, por ejemplo: las excusas, cambiar de tema, alternativas, etc.

Un ejemplo del acto de habla indirecto:

*Estudiante X: Vayamos al cine esta noche.*

*Estudiante Y: Tengo que estudiar para un examen.* (Searle, S. F.)

En el ejemplo, la emisión de X declara una propuesta a causa del verbo “vayamos” pero la emisión de Y constituiría un rechazo a la propuesta pero no en virtud de su significado. Para interpretar la respuesta como un rechazo, la inferencia por parte del oyente es fundamental, por su parte, el hablante debe expresar el enunciado dentro de la parcela de conocimiento que comparten ambos individuos.

Entonces, a continuación, se presenta la clasificación de las respuestas indirectas obtenidas del trabajo de Radhiah (2013):

- **Disculpa**, el emisor pide disculpas para mitigar el efecto de rechazo, ejemplo:
  - *Lo siento, Carmen, pero no voy a poder ir a la fiesta.*
  - *Perdona, en este momento estoy ocupado.*
- **Deseo**, el emisor rechaza la petición pero dejando claro su deseo favorable al interlocutor, ejemplo:
  - *Espero que sea un día maravilloso para ti y para tu novio.*
  - *Te deseo mucha felicidad y prosperidad en tu matrimonio.*
- **Excusa**, el emisor expone una excusa como explicación de su respuesta de rechazo, por ejemplo:
  - *Lo siento, precisamente acabo de quedar con un amigo que ya me está esperando.*
  - *Estoy cansado y necesito ir a casa*
- **Declaración de alternativa**, el emisor plantea una alternativa como respuesta, ejemplo:
  - *¿Por qué no se los pides a María?*
  - *Te propongo que nos quedemos en la residencia para ver esa película.*
- **Establecimiento de condiciones para una aceptación pasada o futura**, “El hablante rechaza la petición utilizando una condición hipotética que pretende dirigir el rechazo a una situación en que hubiera sido mejor que la persona hiciera la petición de manera anticipada” Radhiah (2013: 79), por ejemplo:
  - *Si me hubieras avisado un poco antes hubiera ido, pero ya he quedado con otras personas.*
  - *Lo siento. Tengo una reunión ahora, de haberlo sabido con antelación no habría problema y me podría quedar. pero ya no puedo cancelarlo.*
- **Promesa de aceptación futura**, el emisor realiza una promesa para el futuro cuando las condiciones sean favorables, por ejemplo:
  - *Muchas gracias, pero no puedo, este fin de semana estoy comprometida. ¡A ver si la siguiente no me la pierdo!*

- *La verdad es que me gustaría ir, pero precisamente este fin de semana he quedado con unos amigos para irnos a la montaña. A la próxima no faltaré.*
- **Declaración de principios/ filosofía**, el emisor declara su actitud o conjunto de creencias en su respuesta, ejemplo:
  - *No me parece muy oportuno, como profesora, participar en una fiesta de alumnos.*
  - *Me gusta tratar a todos mis alumnos en igualdad de condiciones.*
- **Amenaza o declaración de consecuencias negativas para el emisor**, el emisor explica que puede haber un impacto negativo sobre sí mismo o el interlocutor en caso de que su respuesta sea positiva, ejemplo:
  - *No puedo, además no entenderías mi letra.*
  - *No conozco a tus amigos, además sería una situación algo incómoda.*
- **Declaración de sentimiento negativo**, “*el hablante rechaza la petición aduciendo sentimientos negativos, incluidos la crítica a la petición y la estrategia de hacer sentir culpable al otro*” (Radhiah, 2013: 83), ejemplo:
  - *No, ven más a clase y no tengas tanta cara dura.*
  - *No puedo hacer excepciones, sería un agravio para el resto de tus compañeros.*
- **Petición de comprensión**, el emisor responde argumentando las causas que le impiden aceptar la solicitud, ejemplo:
  - *Si no te importa, creo que me quedaré en casa.*
  - *Espero que lo entiendas.*
- **Garantía de satisfacción futura del interlocutor**, la respuesta es realizada con una promesa futura que satisfará al interlocutor, ejemplo:
  - *Te prometo que lo limpio mañana, no te preocupes.*
  - *Mañana lo primero que haré será ordenar, te lo prometo.*
- **Autodefensa**, el emisor expone que la petición tiene algo de injusto, ejemplo:
  - *Mira, la verdad es que no entraba dentro de mis planes esta asignatura.*
  - *Creo que no la voy a coger. No puede ser, porque un inglés de ese nivel no entra dentro de mi especialidad.*
- **Repeticón de parte de la petición**, el emisor repite la petición a manera de distraer y retrasar el rechazo, ejemplo:
  - *¿A tu boda?*

- *La semana que viene... a ver...*
- **Aplazamiento**, el emisor pospone lo que se le pide a un tiempo indefinido, por ejemplo:
  - *Luego lo limpio.*
  - *Estoy cansado en este momento, lo hará más tarde.*
- **Evasivas**, el emisor rechaza la petición con una respuesta vaga, por ejemplo:
  - *No sé si podré ir, estoy muy ocupada estos días.*
  - *Muchas gracias, pero no te lo puedo confirmar. Tengo trabajo acumulado y necesito descansar.*

Esta clasificación de respuestas indirectas nos permiten conocer las variaciones y combinaciones en las cuales se puede presentar una respuesta negativa, no es sencillo categorizar este tipo de respuestas, por eso, los ejemplos anteriores son la base de categorización de respuestas indirectas para el presente trabajo.

### 3.7.3. *Adyacentes al rechazo*

Son estrategias que incluyen adyacentes a la expresión de rechazo pero protegiendo la imagen positiva del emisor. Los ejemplos son extraídos del trabajo de Radhiah (2013).

- **Declaración de opinión/sentimiento positivo**: el emisor expresa su opinión positiva sobre el tema antes de negar su petición, ejemplo.
  - *Me gustaría mucho ir pero no puedo porque ya tenía otros planes.*
  - *Me encantaría ir, pero entre semana no puedo hacer planes.*
- **Declaración de empatía**, ejemplo:
  - *¡Es una lástima, ya me contaréis como ha ido!*
  - *¡Qué pena! No puedo ir, tengo que estudiar.*
- **Muletillas**, el emisor se vale de expresiones como “eh, humm, a ver...”, por ejemplo:
  - *Pues lo siento, pero hoy no voy en esa dirección.*
  - *Vaya, es una pena.*
- **Agradecimiento**, el emisor expresa su agradecimiento para no ofender la imagen del interlocutor, por ejemplo:
  - *Muchas gracias, Fernando, pero ya tengo otros planes.*

- *Le agradezco mucho su opinión.*

Esta clasificación de estrategias nos brinda una categorización amplia y variada que nos permite comprender mejor las estrategias utilizadas por los individuos en el acto de habla del rechazo, la diferencia entre cada una de ellas se enmarca en la división principal, es decir, las estrategias directas, indirectas y las que tienen adyacentes.

En otros estudios podemos hallar análisis enfocados a otras áreas de la Lingüística como la sintaxis, fonología u otras disciplinas como la Sociología y Antropología; al respecto, Bartol (2009) hace referencia a la excusa como principal estrategia de rechazo en los actos de habla indirectos, esta excusa puede ser real, es decir un verdadero motivo, o también, puede ser ficticio, un pretexto para el emisor.

La excusa puede tener doble finalidad: *“eludir una obligación o disculpar una omisión”* en este sentido, prosigue el análisis de la misma, *“si se refiere a eludir una obligación, esa excusa vendrá dada en presente o en futuro, sin embargo, en el caso de la disculpa, la estructura estará en pasado, pues, en principio, uno no se puede disculpar por algo que todavía no ha sucedido”* (Bartol, 2009: 12).

Por la experiencia y léxico del idioma, los seres humanos tenemos una cantidad de técnicas para formular excusas, sin embargo, estas estructuras varían de acuerdo a la relación de los interlocutores, en otras palabras, a la distancia entre los mismos.

Un dato no menos importante proviene de la disciplina de la Psicología, Natalia Franco, psicóloga sanitaria señala que:

“Saber decir “no” es una destreza que, junto a la asertividad, constituyen las dos principales habilidades sociales. Decir no requiere entrenamiento, no es una capacidad innata, puesto que no sólo se trata de decir no, sino de saber cuándo y cómo hacerlo, de ahí que se hable de “las técnicas para decir no” y de **aprender a decir no**, que forman parte de los aprendizajes en habilidades sociales avanzadas” (Franco, 2018).

Y después de desarrollar algunas cuestiones que implican esta situación de habla, la psicóloga nos brinda algunas estrategias para decir “no”. Señala que, primeramente hay que estar conscientes de que es una habilidad que se entrena, aprende y desarrolla a lo largo de nuestras

vidas. En segundo lugar, decir “no” debe ser adecuado, *“No es qué digo, sino cómo lo digo. Sin generar violencia, incomodidad o malestar en los demás”* (Franco, 2018).

Entonces, nos presenta una estrategia llamativa y práctica denominada: Técnica del Sándwich. *“...consiste en expresar un mensaje negativo, pero empezar por una idea positiva que empatices con la otra persona. De manera que mantenemos firme el mensaje de negativa, pero lo incluimos en un “sándwich” de empatía y de asertividad, que hace que ese mensaje sea recogido de una manera más adecuada por el receptor”* (Franco, 2018).

Ejemplo:

*“Comprendo que no puedes hacerlo sola, me encantaría echarte una mano, y sabes que lo he hecho en otras ocasiones, pero esta vez no voy a poder ayudarte”* (Franco, 2018).

Con este último punto sobre las estrategias de cortesía en el acto de habla del rechazo se finaliza este capítulo. El estudio de la Pragmática, los componentes de la comunicación, las teorías de los actos de habla, el estudio de la cortesía, los ejemplos, los conceptos y las estrategias de rechazo de Beebe et al. (1990) son fundamentales para comprender el tema de la cortesía verbal en el acto de habla del rechazo, razón por lo cual, forman parte del sustento teórico de la presente investigación, así mismo, sirve de base para el análisis de datos que continua en el siguiente capítulo.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Este capítulo se dedica a la presentación de los datos obtenidos mediante el Test de relleno de discurso (DCT) a 59 estudiantes del Conservatorio Plurinacional de Música (COPLUMU). Así mismo, se presenta el análisis realizado en base a la clasificación de Beebe et al. (1990), esta clasificación es descrita en el marco teórico en el punto 3.8, titulado: Estrategias de rechazo. Y, la organización del capítulo se efectúa en base a los objetivos que persigue el presente estudio.

En primera instancia, se presenta los datos cuantitativos de todas las estrategias empleadas por los estudiantes del COPLUMU, en el acto de habla del rechazo. Este punto presenta los datos de manera general y es dividido en dos partes: la primera parte presenta las estrategias principales (directas, indirectas, adyacentes al rechazo, otros y aceptación) y la segunda parte describe de las subcategorías de cada estrategia principal. Con esta primera clasificación podemos identificar la estrategia de cortesía verbal más empleada por los estudiantes del COPLUMU, en el acto de habla del rechazo.

En base a estos datos, en la segunda y tercera parte de este capítulo, se procede con el análisis de las estrategias empleadas por los estudiantes del COPLUMU en el acto de habla del rechazo, en las 6 situaciones planteadas en el Cuestionario. Entonces, en base a la influencia de la variable distancia social en las situaciones 1, 2 y 3, se presentan los datos cuantitativos y cualitativos, en la misma se analizan las estrategias de cortesía verbal que los estudiantes del 1er. y 5to. año del COPLUMU utilizaron con mayor frecuencia. De manera similar, en la tercera parte del capítulo, se presentan los datos cuantitativos y cualitativos de las situaciones 4, 5 y 6 que tienen influencia de la variable poder social.

#### **4.1. Interpretación General**

Los datos hallados demuestran que los estudiantes son corteses en sus respuestas frente al acto del habla del rechazo, esto es corroborado por la preferencia de uso de estrategias de cortesía verbal y la formulación de las mismas. Es posible que el resultado sea un reflejo de la Cultura



Andina, las tradiciones y normas de respeto están presentes en la comunicación social o familiar de los estudiantes del COPLUMU.

Como un recurso de cortesía, los estudiantes de 1er. y 5to año emplearon con mayor preferencia la “estrategia indirecta”; estrategias como la excusa, declaración de alternativa, evasivas, entre otras, fueron las más comunes en las respuestas de los estudiantes; con ello, procuran no afectar la imagen del interlocutor y la suya propia, intentan no romper la comunicación y demuestran respeto por el interlocutor, y, nuevamente, la influencia de la Cultura Andina podría ser el motivo de esta preferencia.

Respecto a las estrategias directas, los estudiantes de 1er. año prefirieron evitar la misma, pretendiendo, así, conservar la aprobación social y armonía en sus relaciones personales; en cambio los de 5to. año emplearon la estrategia directa anteponiendo la sinceridad y la claridad frente a la aprobación social, esto se da debido a que los estudiantes de 5to. año tienen más experiencia en sus estudios y en el ámbito laboral, por eso, ellos han aprendido que no todo es aprobación social.

Por otro lado, se encontró respuestas ajenas a la clasificación de Beebe et al. (1990), estos fueron denominados como “Otros” y “Aceptación”, los casos de aceptación en el Cuestionario del Acto de Habla del Rechazo son datos no esperados, pero los mismos demostraron los valores culturales y personales de los estudiantes; se reflejó la cultura de solidaridad, respeto y afecto por los seres queridos así como el alcanzar el objetivo mayor por parte de los estudiantes, ellos aceptaron una oferta, petición y sugerencia. Para esto, la influencia de las variables Distancia y Poder Social han tenido su impacto en los estudiantes, por eso encontramos la preferencia del uso de las estrategias indirectas.

Estos datos nos señalan que la comunicación en la Ciudad de La Paz conlleva muchas normas de cortesía, por lo tanto, si uno desea tener una buena comunicación con los habitantes de la Ciudad de La Paz y la Zona Andina debe emplear estrategias de cortesía en sus intervenciones lingüísticas, de este modo, uno evitará las consecuencias de afectar la imagen del interlocutor, consecuencias como crear distancia social, ofender al interlocutor, crear confusiones, etc. Algunos conocen la importancia de la cortesía en la norma social de los paceños, y, por eso, emplean la cortesía como estrategia de comunicación en sus intervenciones.

A continuación, se describe los datos encontrados en la presente investigación desde la clasificación cuantitativa hasta la interpretación cualitativa.

## **4.2. Clasificación cuantitativa de las estrategias de cortesía empleadas por los estudiantes del COPLUMU, en el acto de habla del rechazo**

En este punto se presenta la distribución general de las estrategias de cortesía y la descripción de las subcategorías.

### **4.2.1. Distribución general**

Antes de presentar los datos, es importante conocer que la distribución de estrategias de cortesía en el acto de habla del rechazo no ha sido un trabajo sencillo, en el proceso de clasificación de los enunciados en rechazos directos e indirectos por ejemplo, se tuvo que enfrentar el dilema que Searle (1932) notó en su investigación, donde se hizo la pregunta: “... ¿Cómo le es posible al hablante decir una cosa y querer decir esa cosa y algo más?...” Searle citado en Scandell (2006: 70), pero en base a la Teoría del acto de habla del rechazo, la implicatura del enunciado, el conocimiento del código lingüístico y elementos convencionales de la ciudad de La Paz se tuvo que definir algunos parámetros de clasificación para lograr ordenar los datos obtenidos.

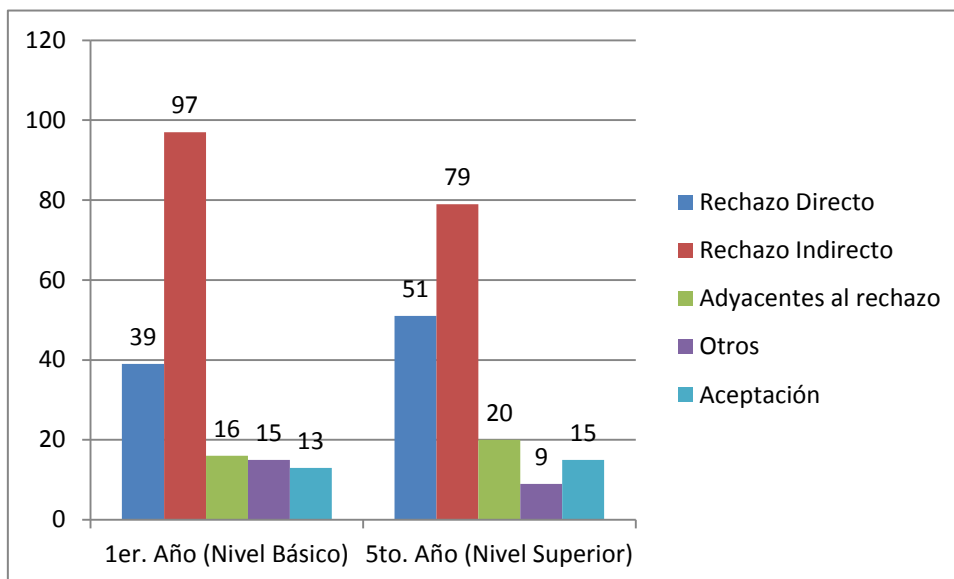
A continuación se presenta los puntos de referencia para cada estrategia de cortesía verbal y otros datos para tal clasificación:

- Las estrategias directas utilizan la negación explícita “no”, por lo general, esta va al inicio del enunciado y, probablemente, añade algún elemento como ser, una explicación.
- Las estrategias indirectas camuflan y ocultan la negación con otros elementos como: la disculpa, excusa, declaración de alternativa, entre otros. Estas categorías que se describen en la clasificación de Beebe et al. (1990).
- Los adyacentes al rechazo forman parte de las estrategias indirectas, pues no emplean la negación en su enunciado, pero, éstas se diferencian de las estrategias indirectas por el uso de otros elementos como: declaración de opinión, empatía, uso de muletillas y agradecimiento al inicio de cada enunciado.

- Algunos enunciados contienen dos o tres estrategias a su vez, es decir, comienzan con una negación u otra estrategia, pero, luego emplean otra estrategia más. Este tipo de enunciados se codificaron con la característica lingüística que marca el inicio de la respuesta, por lo tanto, este tipo de respuestas se la categorizó dentro de una sola clasificación. Por ejemplo: *“Amigo. No puedo prestartelo, yo tambien lo necesito. Si quieres puedo ayudarte a ver cuál es el problema del tu laptop” (sic) (1,H,18,BE,EA,7)*, esta respuesta se la clasificó, solamente, debajo del título: Buena voluntad/ capacidad negativa pese a que, después de la negativa, plantea la otra estrategia: Declaración de Alternativa. Si clasificamos la respuesta en dos o más subcategorías afectaría al resultado final en porcentajes, a los datos cuantitativos, por este motivo, se clasifica cada respuesta en una sola categoría.
- Así mismo, debido a los datos recogidos, se tuvo que incorporar otros dos acápites a esta clasificación de Beebe et al. (1990). Un primer acápite denominado “otros” para aquellos enunciados que no responden a la situación planteada de forma clara, son enunciados que no entran en alguna de las subcategorías, por ejemplo: *“Le diría mis razones por las cuales pienso que no estoy de acuerdo y tomaria los buenos puntos que me de el docente (sic) (1,H,25,BE,LP,25) ” “Pues analizaría primero la situación antes de dar una respuesta (1,M,35,C,EA,29)”* y, un segundo acápite denominado “aceptación” para las respuestas que en vez de dar una negativa, aceptaron la petición, oferta o sugerencia.
- Finalmente, para la clasificación de las estrategias, se tomaron en cuenta las respuestas a partir de las palabras “que” o “le diría que” ya que muchas respuestas comenzaron con estas palabras haciendo referencia a la pregunta: ¿qué le dirías?

Una vez aclarado el proceder de la clasificación de las estrategias de cortesía verbal hallada en el corpus, continuamos con la descripción de los resultados. La figura que se presenta a continuación, muestra las principales estrategias de cortesía verbal empleadas por los estudiantes del COPLUMU en el acto de habla del rechazo, a sí mismo, se muestra el nivel de frecuencia de cada una de ellas.

**Figura 1. Distribución de las principales estrategias de cortesía verbal empleadas por los estudiantes de 1er. y 5to año del COPLUMU**



*Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Cuestionario*

Como se aprecia en la figura 1, los resultados señalan que los estudiantes de quinto año recurren con mayor frecuencia al empleo de los “rechazos directos” con un número de 51 enunciados frente a 39 de los estudiantes de primer año. Respecto a las estrategias indirectas, son los estudiantes de primer año los que prefirieron el uso de “rechazos indirectos” con una diferencia mayor de 97 enunciados frente a 79 de los estudiantes de 5to. año. Y, sobre los “adyacentes al rechazo”, los estudiantes de quinto año utilizaron 20 casos frente a 16 de los de primer año.

Por otro lado, se presenta la estrategia denominada “otros”, este es un nuevo dato hallado en el corpus y se incorporará a esta clasificación de estrategias principales. Este grupo de enunciados son denominados como “otros” debido a la no claridad o ausencia de respuesta negativa. En este punto, se identificaron 15 enunciados en los estudiantes de 1er. año a diferencia de los de 5to. año con 9 enunciados. Así mismo, se encontraron respuestas de aceptación frente a algunas situaciones, es decir, los estudiantes decidieron aceptar en vez de negar. Se encontró 15 enunciados de aceptación en los estudiantes de 5to. año frente a 13 de los de 1er. año.

A primera vista podemos observar que la estrategia de cortesía verbal que los estudiantes del COPLUMU utilizaron con mayor frecuencia, fue la estrategia indirecta. Hallar este resultado no es casualidad, es preciso recordar que las estrategias indirectas forman parte de la vida cotidiana y, su uso, es frecuente en la mayoría de las culturas del mundo, eso sí, en unas más que en otras; en este caso, este resultado preliminar nos muestra que el rechazo indirecto es una estrategia de cortesía verbal frente al acto de habla del rechazo.

Según la teoría, los actos de habla indirectos son enunciados que rompen la correlación de la forma gramatical con el acto ilocutivo, su estudio se convirtió en un camino sin fin. Sin embargo, Morgan (1978) citado en Scandell (2006: 73) expresa: “...*que los actos indirectos son tipos de actos convencionales*”, es decir, la sociedad utiliza, por decisión propia, actos indirectos para ciertas situaciones. Por su parte, Grice (1913-1988) se enfocó en los principios que gobernaban un acto comunicativo lo cual dio paso a estrategias de comunicación efectiva como el principio de cooperación. Con este terreno abierto, el estudio de la cortesía ha encontrado que el empleo de la cortesía justifica los actos indirectos, pues éstos se hacen necesarios para evitar los actos descorteses.

Por otro lado, según Geoffrey N. Leech (1936-2014), los actos directos como las peticiones o mandatos pueden crear un conflicto y romper la comunicación de los interlocutores, cuanto más en un acto de habla del rechazo. Por esta razón, se ha visto que el uso de las formas indirectas, se limita a los actos considerados descorteses, pues el uso de la forma indirecta mitiga la expresión que de hecho ya es considerado descortés. En este entendido, aunque los actos de habla del rechazo no son descorteses entran en esta categoría considerado descortés por el efecto que producen en la comunicación (conflicto o ruptura).

Seguramente nos preguntamos, cuáles son las estrategias de cortesía verbal indirectas que utilizaron los estudiantes del COPLUMU, en el siguiente punto se presentará un panorama general y más adelante, se presentaran los ejemplos como tal. Mientras tanto, regresemos a la presentación de las dos estrategias encontradas en el corpus.

Como se mencionó anteriormente, se añadió dos acápites a esta clasificación de estrategias de rechazo, esto, en razón de haber encontrado estos datos en el corpus. El primer grupo, incluye a los enunciados que no se acomodan a ninguna de las subcategorías, debido a que no siguen

una línea clara de acuerdo al contexto o tienen dos respuestas dentro de sí, es decir, que aceptan y niegan a la vez, por ello, se denominó a este grupo de respuestas como “otros”. A continuación, algunos ejemplos de estos enunciados:

- *Bueno si no estoy en acuerdo con el le presentaría la razón y por q no puedo hacelo (sic) (1,H,15,P,LP,8)*
- *Nada (1,H,20,GE,LP,18)*
- *Antes de que me ofreciera su servicio lo rechazaria, para evitar minutos y minutos de tiempo (sic). (5,H,27,P,LP,20)*
- *Pues que no necesito urgentemente yo ahora (sic) (1,H,20,GA,LP,9)*

Los ejemplos citados, probablemente, no se comprendan a primera lectura ya que no se menciona el contexto sobre el cual es formulada esta respuesta, por otro lado, si quisiéramos conocer la respuesta de rechazo, este grupo de respuestas no describe el rechazo de forma clara, en algunos casos ni se menciona el rechazo sólo la intención, es más, el último ejemplo, no se puede comprender la respuesta. No sabemos el motivo de tales respuestas, probablemente, los estudiantes respondieron rápidamente y no se tomaron un tiempo para verificar la concordancia de su respuesta. La existencia de estos datos, podría considerarse como una estrategia si es que el fin fuera confundir la comunicación, de ser así sería un acto descortés y no formaría parte de las estrategias de cortesía verbal.

El segundo acápite es el de “aceptación”, este nombre surgió debido a que, en las respuestas que debían ser contestadas con respuestas negativas, se encontró respuestas de aceptación. Es un dato curioso pero no irrelevante, ya que estos casos se han dado en anteriores investigaciones donde los encuestados afirmaron que les era difícil negar a ciertas personas debido a la cercanía, poder y/o cultura, “*Los egipcios indicaron que ellos no dirían que no a la propuesta del interlocutor en algunas situaciones, como, por ejemplo, en el caso de una invitación del jefe*” (Radhiah, 2013:101).

Así mismo, Rubín mencionado en Radhiah (2013:89) menciona nueve formas para expresar rechazo, en medio de ellas, se encuentra la aceptación, a saber: “*Mantener silencio, Ofrecer una alternativa, Aplazamiento, Dejar caer la culpa sobre un tercero o sobre algo al margen del propio control, Evitación, La oferta y la aceptación general y, Divertir y distraer al*

destinatario, La aceptación general con una excusa, y señalar la inadecuación de lo ofrecido”.

Las respuestas encontradas, aceptar las situaciones de oferta, petición y sugerencia en vez de rechazarlas demuestran valores culturales que los estudiantes no quieren pasar por alto, valores como la solidaridad y respeto. A continuación algunos ejemplos de este tipo de aceptación:

- *yo sé lo prestaría si lo llega a necesitar urgentemente igual tengo un antivirus (sic)* (1,H,25,BA,EA,19)
- *Se lo prestaría pero no para que se lo quede días porque también yo necesito hacer mis tareas (sic).* (5,M,22,C,EA,12)
- *creo que como docente no podría negarle eso a mi alumno, a menos que el autor de la tesis no me de el permiso de prestarlo (sic).* (5,H,30,C,LP,4)
- *Se lo prestaría (sic)* (5,H,29,C,EA,21)

Estos ejemplos reflejan la cultura de solidaridad y respeto, en especial, de los habitantes de la Región Andina. En otro caso, un estudiante señala que “no podría negar...”, según su respuesta, no encuentra motivo alguno para rechazar la petición, oferta o sugerencia, pero recordemos que, para un análisis más profundo, es importante conocer el contexto de estas respuestas. Esto se analizará más adelante en los puntos de análisis cualitativo.

Continuando con esta primera parte, a continuación, se da paso a la descripción cuantitativa de las subcategorías de las estrategias principales como ser: estrategias directas, indirectas y adyacentes al rechazo.

#### **4.2.2. Descripción de las subcategorías de las estrategias principales de rechazo**

La clasificación de estrategias a la que nos hemos referido antes (directas, indirectas y adyacentes al rechazo) de Beebe et al. (1990) se subdivide en otras subcategorías que ayudan a especificar las estrategias empleadas en el acto de habla del rechazo.

**Tabla 1. Total de estrategias utilizadas por los estudiantes del 1er. y 5to año del COPLUMU**

Estrategias de rechazo		1er. Año	5to. Año	TOTAL
<b>Directa</b>		<b>39</b>	<b>51</b>	<b>90 (25%)</b>
1	No	29	40	69 (19%)
2	Buena voluntad/capacidad negativa	10	11	21 (6%)
<b>Indirecta</b>		<b>97</b>	<b>79</b>	<b>176 (50%)</b>
3	Disculpa	13	4	17 (5%)
4	Deseo	0	0	0 (0%)
5	Excusa	38	35	73 (21%)
6	Declaración de alternativa	9	15	24 (7%)
7	Conjunto de condiciones para la aceptación pasada/futura	0	0	0 (0%)
8	Declaración de principios/filosofía	4	3	7 (2%)
9	Amenaza o declaración de consecuencias negativas para el emisor	1	5	6 (2%)
10	Declaración de sentimiento negativo	6	1	7 (2%)
11	Petición de comprensión	1	2	3 (1%)
12	Garantía de satisfacción futura del interlocutor	2	1	3 (1%)
13	Autodefensa	7	9	16 (5%)
14	Repetición de parte de la petición	0	0	0 (0%)
15	Aplazamiento	3	2	5 (1%)
16	Evasivas	13	2	15 (4%)
<b>Adyacentes al rechazo</b>		<b>16</b>	<b>20</b>	<b>36 (10%)</b>
17	Declaración de opinión/sentimiento positivo	10	12	22 (6%)
18	Declaración de empatía	0	0	0 (0%)
19	Uso de muletillas	4	5	9 (3%)
20	Agradecimiento	2	3	5 (1%)
<b>Otros</b>		<b>15</b>	<b>9</b>	<b>24 (7%)</b>
<b>Aceptación</b>		<b>13</b>	<b>15</b>	<b>28 (8%)</b>
<b>TOTAL</b>		<b>180</b>	<b>174</b>	<b>354 (100%)</b>

*Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Cuestionario*

La tabla 1 nos muestra todas las estrategias de cortesía verbal que se encontraron en el corpus según la clasificación de Beebe et al. (1990); cada estrategia principal (directa, indirecta, adyacente al rechazo) se desglosa en subcategorías y la misma es presentada cuantitativamente



por cada grupo de informantes, los estudiantes de 1er. y 5to. año del COPLUMU. Entonces, tenemos un total de 180 respuestas de 30 estudiantes de primer año y 174 respuestas de 29 estudiantes de quinto año de acuerdo a la muestra de estudio.

Conforme a la clasificación de Beebe et al. (1990), los estudiantes de ambos niveles utilizaron 16 estrategias de rechazo de las 20 estrategias planteadas en la tabla. Las estrategias que no se utilizaron por ambos niveles de estudiantes fueron: deseo, conjunto de condiciones para la aceptación pasada/futura, repetición de parte de la petición y declaración de empatía. Al respecto, este dato nos muestra que el usar condiciones para una aceptación pasada o futura, o expresar deseo, o repetir la petición del interlocutor o declarar empatía en la respuesta de rechazo, no forman parte del uso convencional de estrategias de comunicación en el acto de habla del rechazo, al menos eso demuestran los datos hallados en el corpus, por ejemplo, no se halló una respuesta como esta: “no te acompaño a la fiesta, te deseo lo mejor”.

Como se vio en la primera parte de este apartado, los estudiantes de ambos niveles prefirieron emplear las estrategias indirectas, sin embargo, con esta tabla 1, podemos observar que el uso de las estrategias directas también ha sido de uso frecuente, pero fueron los estudiantes de 5to. año quienes optaron por esta estrategia con mayor preferencia (51 casos de 5to. año frente a 39 de 1er. año). Este dato ya comienza a dilucidar la diferencia de elección de estrategias según el nivel de estudio, al menos, en cifras numéricas.

De momento, esta elección mayoritaria de respuestas directas por parte de los estudiantes de 5to. año frente a los de 1er. año, demuestra que las personas con mayor experiencia no temen emplear respuestas directas en sus rechazos, en cambio las personas más jóvenes encubren su negación bajo las estrategias indirectas u otro tipo de estrategia.

Continuando con la descripción de las estrategias en la Tabla 1, el empleo de las estrategias indirectas varió en la frecuencia de uso en cada nivel de estudiantes. Las más comúnmente utilizadas por los estudiantes de 1er. año fueron las de “excusa” (38 veces), “disculpa” y “evasivas” (13 veces c/u) y “declaración de alternativa” (9 veces). Los de 5to. año, por su parte, utilizaron la de “excusa” (35 veces), “declaración de alternativa” (15 veces) y “autodefensa” (9 veces).

Respecto a los adyacentes al rechazo, ambos niveles prefirieron utilizar con mayor frecuencia “declaración de opinión/sentimiento positivo” (10 veces en 1er. año y 12 veces en 5to. año). Nuevamente, estos datos nos muestran las similitudes y diferencias en la preferencia de uso de las estrategias de cortesía verbal por los estudiantes de 1er. y 5to año. Respecto a las estrategias con mayor frecuencia de uso, estas serán analizadas en los siguientes apartados.

Bajo este apartado comenzamos a conocer las estrategias de cortesía verbal que utilizaron los estudiantes bajo la clasificación de Beebe et al. (1990), pudimos saber la estrategia más empleada por los estudiantes del COPLUMU y las nuevas estrategias halladas en el corpus. Ahora, continuando con la descripción de los datos, pasaremos al análisis cuali-cuantitativo de las estrategias utilizadas en cada situación.

#### **4.3. Análisis de las estrategias de cortesía verbal bajo la influencia de la Distancia Social**

En este apartado se analiza las estrategias de cortesía verbal que emplearon los estudiantes del COPLUMU en tres situaciones bajo la influencia de la Distancia Social. En primera instancia, se describe los datos cuantitativos de las estrategias empleadas en las situaciones 1, 2 y 3 planteadas en el Cuestionario. Luego, se procede a analizar las estrategias con mayor frecuencia de uso por los estudiantes de 1er. y 5to. año en cada situación. Para ello, nos limitaremos al uso mayoritario de las estrategias de cortesía, en base a la clasificación realizada en el apartado anterior.

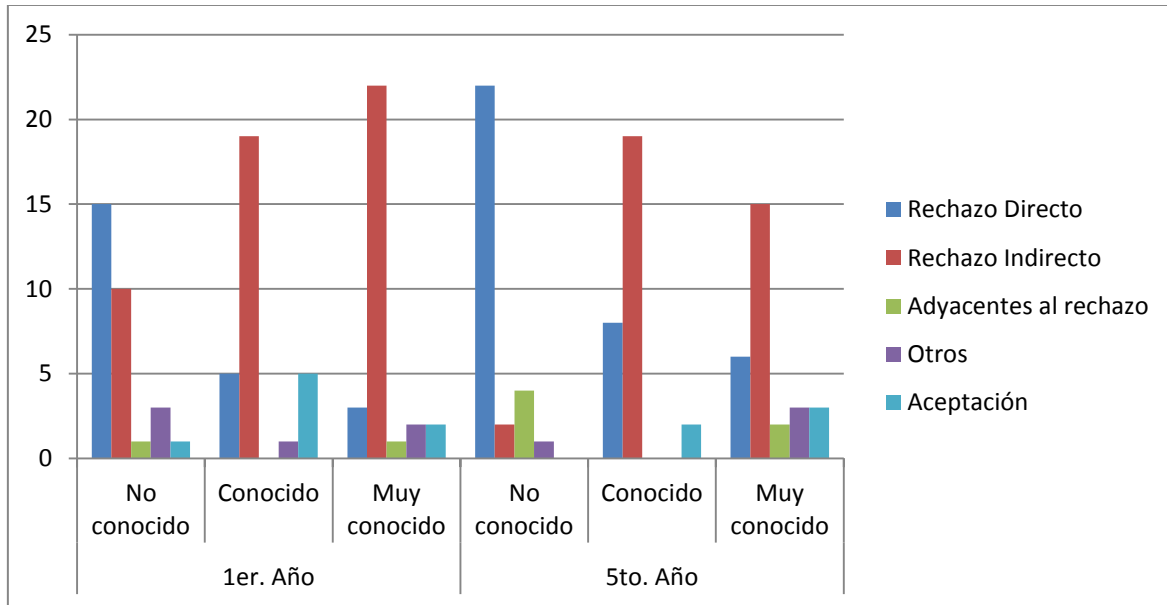
De acuerdo a los investigadores, estas variables influyen en la formulación lingüística dentro de una situación comunicativa, según Brown y Levinson (1987) la distancia social y el poder relativo son considerados como acciones que amenazan la imagen pública (AAIP). Por lo tanto, la presencia de estas variables (distancia social y de poder), condiciona la presencia, en mayor o menor grado, de estrategias de cortesía.

Se debe recordar que, en las situaciones 1, 2 y 3, las personas a las que los estudiantes se dirigen están condicionadas por la variable de Distancia Social. En este entendido, a continuación se describe los datos cuantitativos en las situaciones 1, 2 y 3.

### 4.3.1. Descripción cuantitativa de las estrategias de cortesía verbal bajo la Distancia Social

A continuación, se describe los datos obtenidos de manera general en una figura y tabla.

**Figura 2. Distribución de las estrategias de cortesía según la influencia de la distancia social en estudiantes de 1er. y 5to. año**



*Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Cuestionario*

La figura número 2 nos presenta los datos obtenidos en relación a las estrategias empleadas por los estudiantes de cada nivel (1er. y 5to. año) en las tres situaciones donde se considera la distancia social. En la situación uno, el destinatario es un sujeto no conocido (Agente de una compañía de telefonía móvil), en la situación dos, el destinatario es un sujeto conocido (Compañero de la universidad) y en la situación tres, el destinatario es un sujeto muy conocido (Hermano menor).

De manera general, los estudiantes de 1er. y 5to. año emplearon las estrategias directas e indirectas con las tres personas, pero, respecto a las demás estrategias, los estudiantes difieren en el uso de las mismas con los tipos de personas, por ejemplo, los de 1er. año aceptaron a una persona no conocida a diferencia de los de 5to. quienes no aceptaron a una persona no conocida. A continuación, el total de las estrategias empleadas en estas situaciones (1, 2 y 3).

**Tabla 2. Distribución cuantitativa de estrategias de cortesía empleadas por los estudiantes de 1er. y 5to. año en situaciones que marcan la Distancia Social**

N.	Estrategias de cortesía	Situaciones de Distancia Social						TOTAL
		1er. Año (Nivel Básico)			5to. Año (Nivel Superior)			
		S. 1	S. 2	S. 3	S. 1	S. 2	S. 3	
<b>Directa</b>		<b>15</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>59</b>
1	No	12	3	3	16	8	5	47
2	Buena voluntad/capacidad negativa	3	2	0	6	0	1	12
<b>Indirecta</b>		<b>10</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>87</b>
3	Disculpa	1	4	3	1	2	0	11
4	Excusa	0	12	12	0	11	8	43
5	Declaración de alternativa	0	2	4	0	3	3	12
6	Declaración de principios/filosofía	0	0	0	0	0	0	0
7	Amenaza o declaración de consecuencias negativas para el emisor	0	0	1	0	1	3	5
8	Declaración de sentimiento negativo	0	0	0	0	0	0	0
9	Petición de comprensión	0	0	0	0	0	0	0
10	Garantía de satisfacción futura del interlocutor	1	0	0	0	0	1	2
11	Autodefensa	0	1	0	0	2	0	3
12	Aplazamiento	1	0	1	1	0	0	3
13	Evasivas	7	0	1	0	0	0	8
<b>Adyacentes al rechazo</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
14	Declaración de opinión/sentimiento positivo	0	0	0	0	0	0	0
15	Uso de muletillas	1	0	1	1	0	2	5
16	Agradecimiento	0	0	0	3	0	0	3
<b>Otros</b>		<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>10</b>
<b>Aceptación</b>		<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>13</b>

*Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Cuestionario*

S. 1(Situación nro. 1)= (sujeto) No conocido    S. 2= Conocido    S. 3= Muy conocido

Según la tabla número 2, los estudiantes de ambos niveles emplearon más las estrategias de la subcategoría “no” para rechazar a un sujeto no conocido (situación 1), y la de “excusa” al

hablar con una persona conocida (situación 2) y muy conocida (situación 3). Las demás estrategias se utilizaron con menor frecuencia en las diferentes situaciones. El uso de las estrategias con mayor frecuencia se desarrolla con mayor profundidad en el siguiente punto.

Respecto a la estrategia de aceptación, los estudiantes de 1er. año, aceptaron la petición de un sujeto conocido, muy conocido y desconocido de mayor a menor frecuencia. En cambio, los de 5to. año, aceptaron, sólo, a un sujeto conocido y a un muy conocido. Esto puede darse a los años de experiencia que tienen los estudiantes de 5to. año, este conocimiento del mundo con más años permite seleccionar con más cuidado las respuestas a utilizar.

Otro dato a resaltar es que en estas situaciones no se utilizaron las siguientes estrategias en las respuestas de ambos niveles: Declaración de principios/filosofía, declaración de sentimiento negativo, petición de comprensión y declaración de opinión o sentimiento positivo. Evidentemente, uno no se pone a hablar de principios o pedir comprensión con personas desconocidas, conocidas y muy conocidas, además, las situaciones planteadas en el cuestionario (oferta y petición) parece que no dan cabida al uso de estas estrategias.

Con esta información cuantitativa de las estrategias de cortesía verbal que emplearon los estudiantes de 1er. y 5to. año del COPLUMU, en el acto de habla del rechazo, pasamos al análisis cualitativo de las estrategias con mayor frecuencia de uso en cada situación donde interviene la influencia de la variable interviniente: Distancia Social.

#### **4.3.2. Análisis cualitativo de las estrategias con mayor frecuencia de uso en la situación 1**

Situación: *Venta de un nuevo paquete de servicio.*

Distancia social: *alta.*

Interlocutor: *agente de una compañía de telefonía móvil (sujeto no conocido).*

Emisor de la respuesta: *Estudiante de 1er. y 5to. año del COPLUMU.*

Pregunta: *¿Qué le dirías a X si no quieres comprarlo?*

En esta primera situación, la distancia social entre los interlocutores es grande y la familiaridad es nula, los interlocutores son desconocidos ya que la comunicación es entre el agente de ventas y el estudiante de 1er. o 5to año.

Un dato para tomar en cuenta en cada cuadro es que al final de cada ejemplo de las respuestas de los estudiantes se añade la codificación del informante, por ejemplo (1,M,19,P,LP,1), esto significa: Nivel de curso del estudiante (1er. año), Género del informante (Mujer), Edad del estudiante (19 años), Instrumento que estudia en el COPLUMU (Piano), Ciudad de residencia (La Paz) y número de informante (informante número 1).

A continuación se presenta las estrategias halladas con mayor frecuencia en la situación 1.

**Cuadro 5. Estrategias empleadas por los informantes en la situación 1**

<i>X es un agente de una compañía de telefonía móvil, y no le conoces. Viene a tu casa e intenta convencerte para que compres el nuevo paquete del servicio. ¿Qué le dirías a X si no quieres comprarlo?</i>	
1er. Año (Nivel Básico)	5to. Año (Nivel Superior)
<p><b>Estrategia Directa: “No”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No, gracias. (1,M,21,GE,EA,10)</li> <li>- no puedo recibirlo y muchas gracias (1,M,35,C,LP,26)</li> <li>- no estoy interesado gracias (1,H,29,BA,LP,11)</li> <li>- no requiero sus servicios (1,H,23,P,LP,30)</li> <li>- no estoy interesado en comprar por el momento el nuevo paquete (1,H,35,BE,LP,6)</li> </ul> <p><b>Estrategia indirecta: “Evasivas”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tengo internet en casa (1,H,31,P,EA,3)</li> <li>- "Ya dispongo de un buen paquete" (1,H,16,P,LP,4)</li> <li>- necesito respaldos de su venta (1,H,20,GA,LP,9)</li> </ul>	<p><b>Estrategia Directa: “No”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- no estoy interesada en comprar lo que está ofreciendo, es decir, el nuevo paquete de servicio. (5,M,25,P,LP,2)</li> <li>- No necesito (5,H,30,GE,EA,3)</li> <li>- no estoy interesada que si en algún momento lo estoy me comunicare con ellos (5,M,26,C,LP,5)</li> <li>- no quiero sus servicios, muchas gracias por haberse tomado la molestia de haber venido hasta mi casa pero por ahora estoy bien. (5,M,23,S,LP,7)</li> <li>- Le diria amablemente que no (5,H,27,GE,EA,23)</li> </ul> <p><b>Estrategia directa: “Buena voluntad/capacidad negativa”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No existen los recursos económicos suficientes. (5,M,25,C,LP,1)</li> <li>- Por el momento no necesito de sus servicios, sin embargo me contactaré con usted si llego a necesitarlos. (5,M,25,C,LP,6)</li> <li>- No es mi casa, soy inquilina, así que no puedo aceptar nada para instalar o comprar. (5,M,35,P,EA,29)</li> </ul>

*Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Cuestionario*

En este cuadro 5 se puede observar las estrategias empleadas con mayor preferencia por los estudiantes del COPLUMU (1er. año y 5to. año) en respuesta a un agente de ventas de una compañía de telefonía móvil que intenta vender un nuevo paquete del servicio y, donde la pregunta a responder fue: ¿Qué le dirías a X si no quieres comprarlo? De acuerdo a los datos recogidos y clasificados, las respuestas que los estudiantes emplearon con mayor preferencia fue la estrategia de cortesía directa “No”, como siguiente estrategia de uso preferencial fue la estrategia indirecta “Evasivas” y la estrategia directa “Buena voluntad/capacidad negativa”.

Respecto a la estrategia con mayor preferencia de uso, ambos niveles (1er. año y 5to. año) responden con una respuesta directa “no” pero, también, emplean una estrategia de cortesía “gracias” “muchas gracias”. El empleo de estas expresiones de gratitud mitiga el efecto negativo de la respuesta, pero, también, funciona como una disculpa frente a la oferta del interlocutor, una disculpa por no hacer la compra del nuevo servicio y de esa manera colaborar con el interlocutor en su oficio. Con el uso de este recurso de gratitud, el emisor procura no romper la comunicación tajantemente aún con una persona desconocida, el estudiante procura finalizar la conversación sin ofender la imagen del destinatario.

Esta particularidad del empleo del agradecimiento en una conversación, como mencionamos en el marco teórico, es algo notorio en la cultura paceña y zona andina y, por lo que notamos, los estudiantes del COPLUMU también hacen uso del agradecimiento. Las respuestas en el cuadro cinco nos muestran que es posible agradecer en una conversación aún si ésta fuera con un desconocido y que, al emplear el ‘agradecimiento’, los estudiantes son directos pero corteses. Si analizamos estas respuestas bajo la teoría de la cortesía de Robin Lakoff (1942), podríamos decir que los estudiantes han cumplido con las dos reglas básicas en la comunicación, ‘ser claros y corteses’.

Por otro lado, encontramos respuestas donde los estudiantes niegan directamente sin alguna forma de cortesía. Probablemente, los estudiantes ya cuentan con el servicio de la oferta por eso se expresan con poco interés esperando que el vendedor reconozca su intención de negarse a continuar con la dinámica de compra-venta. Al rechazar con: “*no requiero*”, “*no estoy interesada*”, “*no necesito*”, al parecer estas respuestas denotan descortesía, sin embargo, es la entonación de la comunicación oral la que va a aminorar el efecto de esta respuesta.

En cambio, otros niegan pero plantean una posibilidad de aceptación futura, como en las respuestas: *“no estoy interesado en comprar por el momento el nuevo paquete”* *“no estoy interesada que si en algún momento lo estoy me comunicare con ellos”* (sic). Esta forma de responder en forma negativa, pero abriendo la posibilidad de aceptación en otro momento es muy particular en la ciudad de La Paz. Entonces, inferimos que ésta es una estrategia de negación que se usa para no mostrar descortesía y, de esta manera, postergar la oferta del vendedor sin ofender su imagen.

Estas expresiones se han convencionalizado parcialmente para rechazar situaciones de compra-venta. Los vendedores, por su parte, en esta zona andina, comprenden el mensaje e, incluso, siguen la corriente de este tipo de expresiones a diferencia de otros países donde los vendedores insisten en vender su producto a pesar de la negativa del cliente.

Respecto a la diferencia de contenido, los estudiantes de 1er. año fueron directos y corteses pero los estudiantes de 5to. año, además de ser directos y corteses, añadieron otros elementos como: aceptación futura, y enfatizaron la amabilidad en la respuesta: *“No quiero sus servicios, muchas gracias por haberse tomado la molestia de haber venido hasta mi casa pero por ahora estoy bien”*.

Según Brown y Levinson (1987) la cortesía aumenta en la medida en que es mayor la distancia social y poder social. Recordemos que en esta situación 1 la variable interviniente es sólo la distancia social así como en la situación 2 y 3, la variable de poder social está incluida en las situaciones 4, 5 y 6.

En las respuestas podemos observar que la influencia de la distancia social en la selección de estrategias sí ha influido en la formulación de las respuestas de los estudiantes, ellos han preferido usar estrategias directas con una persona desconocida (mayor distancia social) pero han empleado cortesía. Recordemos que según el estudio de la cortesía, los actos indirectos son los que desarrollan mayores estrategias de cortesía, pero en este caso, hemos constatado que los estudiantes de 1er. año y 5to. año han sido corteses aún en sus respuestas directas.

Como segunda estrategia mayormente empleada por los estudiantes del COPLUMU, los de 1er. año utilizaron las “evasivas” en su respuesta a un desconocido. En términos de Brown y Levinson (1987) podríamos llamar a este tipo de estrategias: “encubierta”. Estrategia donde el



emisor encubre su negación y deja que el interlocutor decida la interpretación del mismo. Ej. *“Tengo internet en casa” “Ya dispongo de un buen paquete”*.

Los enunciados están planteados en forma indirecta y se espera que el interlocutor pueda comprender la respuesta de negación, la respuesta dice algo pero expresa otra cosa, expresa negación, lo que en realidad se está diciendo es: *No quiero el nuevo paquete porque ya tengo uno en casa*. Los estudiantes no añaden algo más a diferencia de la primera estrategia utilizada, es decir, el uso de “gracias”. En este caso, algunos estudiantes prefirieron no emplear la negación “no”, en cambio, evadieron la respuesta directa con una indirecta.

Comprender los mensajes indirectos no siempre es fácil, sin embargo, estas respuestas no son tan difíciles de comprender a un primer intento, es probable que el vendedor esté familiarizado con este tipo de expresiones logrando, así, comprender el mensaje y, por eso, no insistirá en vender el producto. Los estudiantes no se muestran descorteses pues exponen el motivo por el cual no comprarían el nuevo paquete a la venta.

Los estudiantes de 5to. año, por su parte, continuaron con el empleo de las estrategias directas, aunque en este caso con una subcategoría “buena voluntad/capacidad negativa” donde expresan su negación en cierto modo con algunos detalles que justifican su respuesta, es decir, niegan al destinatario pero brindan información adicional con el fin de evitar una respuesta dura que pueda ofender al interlocutor. Ej. *“No existen los recursos suficientes” “No es mi casa, soy inquilina, así que no puedo aceptar nada para instalar o comprar”*.

Probablemente, esta explicación de las respuestas no es necesaria, pero algunos estudiantes de 5to. año decidieron explicar, al vendedor, el motivo de su negación, y, con esta respuesta, se espera que la comunicación finalice pero no de manera abrupta. Con este tipo de respuesta, se pretende no ofender a la imagen del interlocutor, es una muestra de cortesía. Otro dato importante es que estas respuestas con explicación añadida provienen de estudiantes mujeres. Por lo visto, la estrategia de cortesía que utilizan las estudiantes implica una explicación de su respuesta, una explicación que incluye algunos detalles personales como: “soy inquilina”.

### **4.3.3. Análisis cualitativo de las estrategias con mayor frecuencia de uso en la situación 2**

Situación: *Solicitud de préstamo de laptop.*

Distancia social: *baja.*

Interlocutor: *compañero de la universidad (sujeto conocido).*

Emisor de la respuesta: *Estudiante de 1er. y 5to. año del COPLUMU.*

Pregunta: *¿Qué le dirías si no quieres prestárselo?*

En la situación dos la distancia social no es tan grande como en la situación uno, en este caso, la distancia social es baja pues la comunicación se da entre el estudiante de 1er. o 5to. año y un compañero de curso de la Universidad, el sujeto es conocido. Las estrategias que fueron halladas son las siguientes:

**Cuadro 6. Estrategias empleadas por los informantes en la situación 2**

<i>Eres un estudiante universitario, mientras que X es tu compañero de curso. Le ha entrado un virus a su portátil (laptop) y por eso te pide prestado el tuyo. ¿Qué le dirías si no quieres prestárselo?</i>	
<b>1er. Año (Nivel Básico)</b>	<b>5to. Año (Nivel Superior)</b>
<p><b>Estrategia indirecta : “Excusa”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tengo muchos trabajos que terminar (1,H,23,C,LP,2)</li> <li>- aún tengo programas descargándose y no puede abrirse ninguna otra app por la lentitud del Internet (1,M,19,C,LP,5)</li> <li>- lo necesito justo en ese momento (1,H,35,BE,LP,6)</li> <li>- no tiene batería mi laptop y no traje cargador (1,H,29,BA,LP,11)</li> <li>- La estoy usando en estos momentos o pronto la usare (1,H,23,P,LP,16)</li> </ul> <p><b>Estrategia de “Aceptación”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bueno si es de confianza si pero solo en la clase (1,H,15,P,LP,8)</li> <li>- yo sé lo prestaría si lo llega a necesitar urgentemente igual tengo un antivirus (1,H,25,BA,EA,19)</li> <li>- No creo que te pueda prestar a menos que yo te supervise (1,H,19,P,EA,21)</li> <li>- Que lo cuide (1,M,35,C,LP,26)</li> <li>- Pues si estoy presente en ese momento puede ser posible. (1,M,35,C,EA,29)</li> </ul>	<p><b>Estrategia indirecta: “Excusa”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ahora debo realizar un trabajo para presentarlo esta semana pero puedo ayudarte pasándote el contacto de alguien que te ayude con tu laptop (5,M,23,S,LP,7)</li> <li>- Lo estoy usando bro, si quieres te ayudo a arreglar el tuyo (5,H,25,GA,EA,10)</li> <li>- me tengo que ir en ese preciso momento (5,H,27,P,EA,14)</li> <li>- Voy a necesitar la laptop tengo tareas pendientes (5,H,22,P,LP,19)</li> <li>- lastimosamente en mi laptop tengo toodos mis archivos y que es imposible que pueda prestárselo (5,H,24,P,LP,25)</li> </ul> <p><b>Estrategia directa: “No”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- no puedo prestarte mi maquina por precaución, tengo mucha información importante y no me gustaría que por algún motivo llegue a infectarse. (5,H,30,C,LP,4)</li> <li>- No (5,H,34,BE,LP,8)</li> <li>- No te lo puedo prestar, porque no quiero hacerlo, aunque suene feo es la verdad, mil disculpas... Lo que si puedes usarlo un momento pero aquí a mi lado por favor... (5,H,28,GA,LP,9)</li> <li>- no quiero (5,H,34,BE,LP,16)</li> <li>- no presto la laptop porque la necesito para trabajar (5,M,29,P,LP,22)</li> </ul>

*Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Cuestionario*

El cuadro 6 nos muestra las estrategias de cortesía verbal empleadas con mayor frecuencia por los estudiantes del COPLUMU (1er. y 5to año) a la solicitud de su compañero de la universidad quien le pide prestado su laptop. Los estudiantes respondieron a la pregunta *¿Qué le dirías si no quieres prestárselo?* Según los datos recogidos, la estrategia de cortesía verbal que los estudiantes de 1er. y 5to. año utilizaron con mayor frecuencia fue la estrategia

indirecta: “excusa”. La otra estrategia mayormente utilizada fue la “Aceptación” en los estudiantes de 1er. año y la estrategia directa “No” en los estudiantes de 5to. año.

Sobre la primera estrategia con mayor preferencia de uso, una vez más, ambos niveles de estudiantes (1er. y 5to. año) coincidieron en utilizar la misma estrategia para responder a su interlocutor, la “excusa”, a diferencia de la situación uno donde los estudiantes emplearon la estrategia directa “No”. Pese a la coincidencia de respuestas mayoritarias, el análisis del contenido nos brinda mayor información sobre la formulación de las estrategias de cortesía.

Los estudiantes de 1er. año formulan su rechazo explicando el motivo que les impide prestar su laptop en ese momento: *“no tiene batería mi laptop y no traje cargador” “lo necesito justo en este momento”*. Plantean el motivo y finalizan su intervención esperando la comprensión de su respuesta por parte de su interlocutor. Así mismo, plantean su excusa sin dar paso a una posibilidad de préstamo en un futuro cercano: *“Tengo muchos trabajos que terminar” “tengo programas descargándose...”*.

Al emplear la “excusa” (estrategia indirecta) en vez de la estrategia directa “no” los estudiantes minimizan la fuerza ilocutiva de la negación hacia una persona conocida, esta estrategia permite que no se rompa la relación interpersonal entre los sujetos hablantes, para esto, emplean en su estrategia la información que forma parte de la parcela de conocimiento compartido por ambos individuos, con esto, el interlocutor puede comprender la respuesta de rechazo. Si la información de la excusa tuviera un tema diferente al uso de la laptop, la excusa sería sólo un pretexto que el interlocutor lo reconocería.

Por su parte, los estudiantes de 5to. año, también, formulan su excusa exponiendo el motivo de su rechazo: *“me tengo que ir en ese preciso momento” “Voy a necesitar la laptop tengo tareas pendientes”*, sin embargo, otros estudiantes añaden una posible solución para el equipo de su compañero: *“...pero puedo ayudarte pasándote el contacto de alguien que te ayude con tu laptop” (sic) “...si quieres te ayudo a arreglar el tuyo”*.

La idea de plantear una solución al equipo del compañero no se ha visto en las respuestas de los estudiantes de 1er. año, en cambio, los estudiantes de 5to. año han incluido esta posibilidad de ayuda en su estrategia de excusa, probablemente, esto se da debido a la convivencia de más 5 años en la institución, un tiempo donde desarrollaron compañerismo y solidaridad. Pero, también, conocer al compañero de cinco años de estudio influye en la determinación del

préstamo del equipo, por eso, un estudiante responde así: *“lastimosamemte en mi laptop tengo tooodos mis archivos y que es imposible que pueda prestárselo”* (sic), no hay la confianza total para prestar la laptop.

Continuando con el sentimiento de compañerismo, los estudiantes de 5to. año añaden un texto afectivo y una información extra en la respuesta *“Lo estoy usando bro...”* (sic) y añaden un dato extra a su respuesta *“ahora debo realizar un trabajo para presentarlo esta semana...”*. Esto mitiga el rechazo a dicha solicitud y no crea distancia en la relación interpersonal de los hablantes. Los términos afectivos son estrategias de cortesía que evocan mucha fuerza frente a la negación, el tono de la voz y los gestos aportan una carga positiva para que el mensaje de rechazo llegue al interlocutor sin ningún tipo de ofensa.

Frente a esta situación, se puede observar que la cortesía verbal implica el uso de la “excusa” en vez de la “negación directa”; para que la excusa sea creíble y que, además, funcione como estrategia de cortesía, la formulación lingüística debe presentar relación con el uso y propósito de la laptop (tema de la situación), y, si no hay distancia entre los interlocutores, se puede añadir elementos que denotan afecto y alternativas de solución. Con todo esto, se evita romper la comunicación y ofender al interlocutor, y, de este modo, la relación de compañerismo continúa. Sobre esta esta estrategia, Robin Lakoff la denomina como: ofrecer opciones.

Este uso frecuente de la “excusa” coincide con los resultados de Bardovi-Harling y Hartford (1991,1992) citados en Radhiah (2013: 773), *“estos investigadores hallaron que la excusa era la estrategia más frecuentemente utilizada para el rechazo...”*. Bartol (2009) hace referencia a la excusa como principal estrategia de rechazo en los actos de habla indirectos, esta excusa puede ser real, es decir un verdadero motivo, o, también, puede ser una razón ficticia, un pretexto para el emisor. En este caso, situación 2, los estudiantes fueron corteses con una persona conocida así como lo fueron con una persona desconocida (situación 1).

En relación a la segunda estrategia más utilizada, los estudiantes de 1er. año prefirieron aceptar la petición de una persona conocida, unos aceptan bajo la condición de estar cerca de su compañero para la supervisión del uso de la Laptop: *“Bueno si es de confianza si pero solo en la clase”* (sic) *“Pues si estoy presente en ese momento puede ser posible”* *“no creo que te pueda prestar a menos que yo te supervise”*. Otros, aceptan la solicitud sin condiciones: *“yo se lo prestaría si lo llega a necesitar urgentemente igual tengo un antivirus”* *“Que lo cuide”*.

La aceptación por parte los estudiantes de 1er. año es un hecho muy importante entre los datos recogidos, en primera instancia, no debería haber respuesta de aceptación ya que la pregunta era: *¿Qué le dirías si no quieres prestárselo?* Sin embargo, los estudiantes de 1er. año prefirieron aceptar antes que rechazar, un gesto más allá de la cortesía. Esta reacción demuestra solidaridad con el compañero y resalta la importancia que tiene la relación interpersonal entre compañeros. Esta característica de solidaridad es particular de la cultura pazeña-andina, y los estudiantes han reflejado eso en sus respuestas.

En contraparte, los estudiantes de 5to. año prefirieron emplear la estrategia directa “No”, algunos estudiantes niegan la petición de su compañero de la Universidad utilizando un “No” o un “no quiero”, otros niegan, pero añaden el motivo por el cual no pueden prestar la laptop: *“no presto la laptop porque la necesito para trabajar” “no puedo prestarte mi maquina por precaución, tengo mucha información importante y no me gustaría que por algún motivo llegue a infectarse” (sic)*. Los estudiantes niegan, pero justifican esa respuesta con una explicación.

Explicar el motivo de la negación, al parecer, se ha convencionalizado como una estrategia de cortesía verbal en la cultura pazeña. La explicación o datos extra en la formulación de la respuesta de rechazo no son necesarios, sin embargo, el emisor realiza esta explicación como parte de su estrategia para amortiguar su respuesta negativa frente a una persona conocida, lo mismo sucedió con una persona desconocida en la situación 1. Los estudiantes de 5to. año emplean la misma estrategia de explicación después de la respuesta de rechazo. Este hecho realza cómo los estudiantes intentan proteger la imagen de su interlocutor, y, al mismo tiempo, protegen su propia imagen.

Por otro lado, un estudiante formula su negación utilizando otras estrategias de cortesía verbal dentro de una misma respuesta. Aunque al principio, el estudiante, expresa su negación, él explica el motivo de la misma y finaliza, la primera parte de su respuesta, con una disculpa *“No te la puedo prestar, porque no quiero hacerlo, aunque suene feo la verdad, mil disculpas...”* luego continúa su respuesta con una aceptación a la solicitud *“...Lo que sí puedes usarlo un momento pero aquí a mi lado por favor...” (sic)*. El pedir disculpas es un recurso muy utilizado en la Región Andina, en este caso, el estudiante emplea la disculpa como estrategia de cortesía verbal para amortiguar el rechazo. En relación a la aceptación,

pese a que en una primera instancia, el estudiante niega la petición, luego, éste abre la posibilidad de prestar la Laptop bajo una condición, “*a mi lado*”.

Las respuestas de esta situación 2 reflejan que los estudiantes procuran no romper con la relación interpersonal de su compañero, intentan no ofender la imagen de su interlocutor, cuidan su propia imagen y realzan el principio de solidaridad entre compañeros de estudio, hasta el grado de aceptar la solicitud pese a la instrucción de negar la petición.

#### **4.3.4. Análisis cualitativo de las estrategias con mayor frecuencia de uso en la situación 3**

Situación: *Solicitud de acompañar a una fiesta.*

Distancia social: *nula.*

Interlocutor: *hermano menor (sujeto muy conocido).*

Emisor de la respuesta: *Estudiante de 1er. y 5to. año del COPLUMU.*

Pregunta: *¿Qué le dirías si no quieres ir a la fiesta?*

En este escenario, el grado de familiaridad es alto, el interlocutor es un sujeto muy conocido pues es el hermano menor del emisor, por lo tanto, no hay distancia social. Este hecho se especifica en la descripción de la situación: “X es tu hermano menor...”. Frente a esta situación, las estrategias con mayor frecuencia de uso fueron tres, a continuación los ejemplos de las mismas.

**Cuadro 7. Estrategias empleadas por los informantes en la situación 3**

X es tu hermano menor y tienes una relación muy estrecha con él. X te ha pedido que le acompañes a la fiesta de cumpleaños de su amigo. ¿Qué le dirás si no quieres ir a la fiesta?	
1er. Año (Nivel Básico)	5to. Año (Nivel Superior)
<p><b>Estrategia indirecta: “Excusa”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- "Tengo cosas que hacer" (1,H,16,P,LP,4)</li> <li>- me dieron mucha tarea (1,M,19,C,LP,5)</li> <li>- que estoy enfermo (1,H,29,BA,LP,11)</li> <li>- tengo un asunto importante por la cual no puedo acompañarle y que solo por esta vez no asista a ese acontecimiento (1,H,25,BA,LP,20)</li> <li>- Tengo otras cosas que hacer, que se divierta el solo por esta vez (1,H,23,P,LP,16)</li> </ul> <p><b>Estrategia indirecta:</b></p> <p><b>“Declaración de alternativa”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tengo mucho que hacer pídeselo a alguien más. (1,M,19,P,LP,1)</li> <li>- Anda yo te recojo (1,H,23,C,EA,28)</li> <li>- lo espero en la puerta (1,M,35,C,LP,26)</li> <li>- Puedo recogerlo pero tengo otra cosa que hacer, siempre la verdad si es una relación estrecha (1,M,20,S,LP,14)</li> </ul> <p><b>“Aceptación”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le acompañaría (1,H,23,C,LP,2)</li> <li>- Le acompañaría de todos modos (1,H,35,BE,EA,17)</li> </ul>	<p><b>Estrategia indirecta: “Excusa”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- estaré ocupada. (5,M,25,C,LP,1)</li> <li>- Tengo q practicar xD (5,H,26,GE,EA,24)</li> <li>- Tengo cosas que hacer hoy, pero si quieres te recojo (5,H,25,GA,EA,10)</li> <li>- ya estoy viejo para esos trajines de la vida (5,H,24,P,LP,25)</li> <li>- Tengo mucho trabajo (5,H,27,P,LP,28)</li> </ul> <p><b>Estrategia directa: “No”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Simplemente que no (1,H,18,BE,EA,7)</li> <li>- No quiero ir, ve tú y diviértete (1,M,19,S,EA,13)</li> <li>- No quiero (5,H,30,GE,EA,3)</li> <li>- Ahora no puedo, te lo voy a compensar a la siguiente (5,H,35,BA,EA,15)</li> </ul> <p><b>“Aceptación”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En realidad si lo acompañaría si me lo pidiera, pero no sabría que decirle en el caso de no poder acompañarlo. (5,M,25,P,LP,2)</li> <li>- No tendría porque no querer acompañarlo. (5,M,22,C,EA,12)</li> <li>- Ya (5,H,25,BA,EA,27)</li> </ul>

*Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Cuestionario*

En el cuadro 7 observamos las estrategias de cortesía verbal que los estudiantes de 1er. y 5to año del COPLUMU emplearon frente la solicitud de su hermano menor quien le pide que le acompañe a una fiesta. La pregunta a responder fue: *¿Qué le dirías si no quieres ir a la fiesta?*, entonces, como primera respuesta con mayor frecuencia de uso encontramos que ambos niveles de estudiantes (1er. y 5to año) prefirieron emplear la estrategia indirecta “excusa”; como segunda respuesta con preferencia de uso, los estudiantes de 1er. año deciden emplear la estrategia indirecta “Declaración de alternativa” a diferencia de los estudiantes de



5to. año quienes prefieren emplear la estrategia directa “No”. Y, como tercera estrategia mayormente empleada, ambos niveles decidieron aceptar la solicitud.

En este contexto, donde la relación social es muy cercana, los estudiantes prefirieron hacer uso de las excusas para responder a su hermano menor, algunas excusas son planteadas de manera general, a saber: *“Tengo cosas que hacer” “me dieron mucha tarea” “estoy enfermo” “estaré ocupada” “tengo mucho trabajo”*. Probablemente, como el destinatario es una persona muy conocida, el emisor decide no añadir más información a su excusa y solo expone el motivo de su negación de manera general; por otra parte, es posible que el tono de voz intervenga en esta respuesta de modo que no necesita mayor información de su rechazo. Recordemos que, dependiendo del tipo de la excusa, ésta puede ser más convincente o no para el destinatario, en este caso, por la relación de hermanos existente en esta situación, asumimos que el interlocutor conoce las actividades del emisor y, por esta razón, la respuesta es comprendida por el interlocutor.

Por otro lado, otros estudiantes añaden una sugerencia a su excusa: *“...que solo por esta vez no asista a ese acontecimiento” “...que se divierta el solo por esta vez” “...pero si quieres te recojo”*. Esta sugerencia desvía la atención a la respuesta de negación y enfoca la idea del asunto en la sugerencia, con esto el estudiante atenúa la respuesta y dirige la atención a un nuevo asunto. En las respuestas, *“...que se divierta el solo por esta vez” “...pero si quieres te recojo”*, los estudiantes están planteando una alternativa de solución a la petición del hermano menor. Este hecho muestra que los estudiantes no niegan con rigidez a una persona conocida, en cambio, mitigan el efecto del rechazo añadiendo una sugerencia o alternativa de solución a la petición hecha.

Como segunda estrategia más utilizada en esta situación, los estudiantes de 5to. año utilizaron la estrategia directa “no” sin temor ni reparo frente a una persona muy conocida (su hermano menor), prefieren ser sinceros y negar la petición con una estrategia directa sin mayor explicación, *“no quiero”*. Sin embargo, otro estudiante añadió una sugerencia *“...ve tú y diviértete”* y otro añadió una promesa *“...te lo voy a compensar a la siguiente”*. Pese a la respuesta directa “no”, los estudiantes de 5to. año intentan amortiguar la respuesta negativa con una sugerencia y una promesa futura que beneficia al interlocutor.

A diferencia de los estudiantes de 5to. año, en la segunda estrategia más empleada, los estudiantes de 1er. año no negaron esta petición de manera directa, sino que prefirieron plantear alternativas: *“Tengo mucho que hacer pídeselo a alguien más”* *“Anda yo te recojo”* *“lo espero en la puerta”*. Como se observó en la primera respuesta de esta situación, los estudiantes ya estaban añadiendo esta estrategia de plantear alternativas a su respuesta, por eso, no es casualidad que la segunda estrategia de mayor uso sea la “Declaración de alternativa”.

Esta estrategia de añadir un elemento que atenúe la respuesta de negación es un dato interesante, en este caso la estrategia de cortesía que atenúa la respuesta de rechazo fue la “Declaración de alternativa”. Este hecho refleja cómo los estudiantes se preocupan por no rechazar directamente a su hermano menor, ellos procuran cuidar la imagen de su hermano menor y, para eso, plantean alternativas de solución a dicha solicitud. El hecho de no limitarse a una negación, muestra un acto de cortesía, y más que eso, un acto de amor hacia los miembros de la familia.

Para terminar este punto, la tercera estrategia con mayor preferencia de uso fue la “Aceptación”, nuevamente encontramos respuestas de aceptación pese a que en el cuestionario se les pidió, a los estudiantes, que negaran dicha solicitud. Los estudiantes de ambos niveles (1er. y 5to. año) decidieron aceptar antes que negar a su interlocutor: *“Le acompañaría de todos modos”* *“Ya”*. Uno de ellos, incluso, dice lo siguiente: *“No tendría porque no querer acompañarlo”*.

Con el empleo de esta última estrategia de aceptación utilizada por los estudiantes del COPLUMU, podemos comprender la prioridad e importancia que tienen los miembros de la familia en la cultura paceña. Aunque la aceptación fue la 3ra. estrategia de cortesía mayor con preferencia de uso, se demuestra que, para algunas personas la lealtad y el deber a los miembros de la familia son mayores que cualquier otra responsabilidad, y la cultura paceña, no fue la excepción.

Hasta aquí se ha analizado las situaciones 1, 2 y 3, las cuales están sujetas a la distancia social entre los interlocutores, en el siguiente subtítulo se analiza las situaciones 4, 5 y 6 bajo la influencia del poder social del interlocutor.

#### **4.4. Análisis de las estrategias de cortesía verbal bajo la influencia del Poder Social**

En este último apartado de este capítulo se analiza las estrategias de cortesía verbal que emplearon los estudiantes del COPLUMU en tres situaciones bajo la influencia del Poder Social. Como se realizó en el apartado anterior, primero se describe los datos cuantitativos de las estrategias empleadas en las situaciones 4, 5 y 6 planteadas en el Cuestionario, y después se procede a analizar las estrategias con mayor frecuencia de uso por los estudiantes de 1er. y 5to. año en cada situación. Nuevamente, es menester recordar que, para ello, nos limitaremos al uso mayoritario de las estrategias de cortesía en base a la clasificación realizada en el primer apartado.

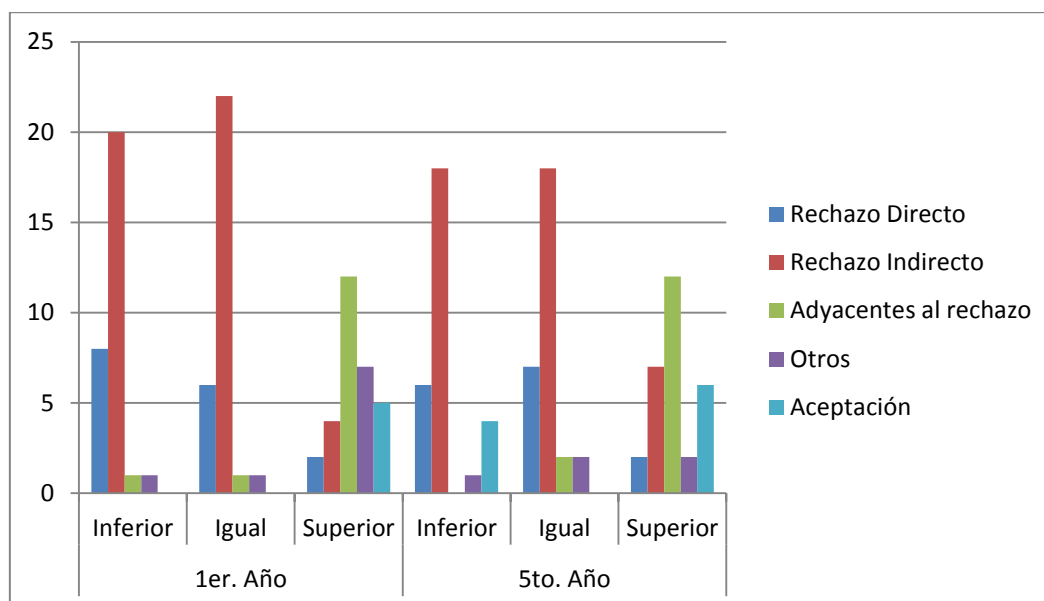
Recordemos también, que según Brown y Levinson (1987) la distancia social y el poder relativo son considerados como acciones que amenazan la imagen pública (AAIP). Por lo tanto, la presencia de estas variables (distancia social y de poder), condiciona la presencia, en mayor o menor grado, de estrategias de cortesía. En este apartado, los interlocutores a los que responden los estudiantes del COPLUMU están condicionados a la variable de Poder Social.

En este entendido, a continuación se describe los datos cuantitativos en las situaciones 4, 5 y 6.

##### **4.4.1. Descripción cuantitativa de las estrategias de cortesía verbal bajo el Poder Social**

A continuación, se describe los datos obtenidos de manera general en una figura y tabla.

**Figura 3. Distribución de las estrategias de cortesía según la influencia de poder social en estudiantes de 1er. y 5to. año**



*Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Cuestionario*

La figura número 3 nos muestra las estrategias empleadas por los estudiantes de cada nivel según la influencia de la variable “poder social” (situación 4, 5 y 6). Cada situación está marcada por un rango de posición social, a saber: en la situación cuatro, el destinatario es una persona de posición social inferior (un estudiante), en la situación cinco, el destinatario es una persona de posición social igual (un colega) y en la situación seis, el destinatario es una persona de posición social superior (docente universitario).

De manera general y a diferencia de las anteriores situaciones (1, 2 y 3), los estudiantes de 1er. y 5to. año en las situaciones 4, 5 y 6, casi de forma similar, emplearon cuatro estrategias con una persona inferior y una persona igual, pero con una persona superior emplearon las cinco estrategias. La influencia que tiene la persona superior es muy notoria sobre la elección de estrategias, se hizo poco uso de estrategias directas, en cambio, prefirieron emplear Adyacentes al rechazo y Aceptación.

A continuación se describe el número de estrategias empleadas en las situaciones con influencia de poder social en el interlocutor.

**Tabla 3. Distribución cuantitativa de estrategias utilizadas en las situaciones que marcan el poder social**

N.	Estrategias de cortesía	Situaciones de Poder Social						TOTAL
		1er. Año (Nivel Básico)			5to. Año (Nivel Superior)			
		S. 4	S. 5	S. 6	S. 4	S. 5	S. 6	
<b>Directa</b>		<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>31</b>
1	No	5	5	1	4	6	1	22
2	Buena voluntad/capacidad negativa	3	1	1	2	1	1	9
<b>Indirecta</b>		<b>20</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>89</b>
3	Disculpa	2	2	1	0	0	1	6
4	Excusa	2	12	0	5	11	0	30
5	Declaración de alternativa	3	0	0	6	0	3	12
6	Declaración de principios/filosofía	2	2	0	0	3	0	7
7	Amenaza o declaración de consecuencias negativas para el emisor	0	0	0	0	0	1	1
8	Declaración de sentimiento negativo	6	0	0	1	0	0	7
9	Petición de comprensión	0	1	0	0	0	2	3
10	Garantía de satisfacción futura del interlocutor	0	0	1	0	0	0	1
11	Autodefensa	4	0	2	5	2	0	13
12	Aplazamiento	1	0	0	1	0	0	2
13	Evasivas	0	5	0	0	2	0	7
<b>Adyacentes al Rechazo</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>28</b>
14	Declaración de opinión/sentimiento positivo	0	0	10	0	0	12	22
15	Uso de muletillas	1	0	1	0	2	0	4
16	Agradecimiento	0	1	1	0	0	0	2
<b>Otros</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>14</b>
<b>Aceptación</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>15</b>

*Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Cuestionario*

S. 4 (situación 4) = (Destinatario) Inferior

S. 5= Igual

S. 6= Superior

Como se refleja en la tabla número 3, los estudiantes de 1er. año emplearon mayormente la “declaración de sentimiento negativo” y “no” en sus rechazos a una persona de posición social

inferior (situación 4), en cambio, para rechazar a una persona de posición social igual (situación 5) utilizaron la “excusa” seguida de “no” y “evasivas” y para rechazar a una persona de posición social superior (situación 6) emplearon “declaración de opinión/sentimiento positivo” seguido de “otros” y “aceptación”.

Por su parte, los estudiantes de 5to. año, emplearon mayormente “declaración de alternativa”, “excusa”, “autodefensa” y “aceptación” con personas de posición social inferior (situación 4). En cuanto a rechazos a personas de posición social igual (situación 5), utilizaron la “excusa” y “no” con mayor frecuencia. Finalmente, frente a una persona de posición social superior (situación 6), los estudiantes prefirieron utilizar “declaración de opinión/sentimiento positivo” y “aceptación”.

En esta tabla que describe la influencia del poder social, los estudiantes utilizaron todas las estrategias de la tabla, un total de 16 estrategias, algunas estrategias fueron utilizadas con un solo caso pero todas fueron empleadas, a diferencia de la tabla que describe la influencia de distancia social donde no se emplearon algunas estrategias. La influencia de esta variable “poder social” es notoria pues influyó bastante en la elección de la estrategia Declaración de opinión y de Aceptación, la segunda fue empleada con mayor preferencia como en ninguna de las otras situaciones.

En cuanto a la subcategoría “otros”, se presenta con mayor frecuencia, con una persona de posición superior, en los estudiantes de 1er. año y con menor frecuencia en los estudiantes de 5to. año. Probablemente, se dio esta importante cantidad debido a que la situación (nro. 6) no es solo una petición o propuesta, sino una sugerencia hecha por una persona de posición superior frente al emisor de la respuesta.

Con esta información cuantitativa de las estrategias de cortesía verbal que emplearon los estudiantes de 1er. y 5to. año del COPLUMU, en el acto de habla del rechazo, pasamos al análisis cualitativo de las estrategias con mayor frecuencia de uso en cada situación donde interviene la influencia de la variable interviniente: Poder Social.

#### **4.4.2. Análisis cualitativo de las estrategias con mayor frecuencia de uso en la situación 4**

Situación: *Solicitud de préstamo de una Tesis.*

Poder social: *inferior.*

Interlocutor: *un estudiante de la universidad.*

Emisor de la respuesta: *Estudiante de 1er. y 5to. año del COPLUMU en el papel de un profesor de la Universidad.*

Pregunta: *¿Qué le dirías si no quieres prestárselo?*

A partir de esta situación 4 se deja a la variable interviniente ‘distancia social’ y se toma en cuenta a la variable interviniente ‘poder social’, lo mismo pasará en las situaciones 5 y 6. Esta variable se toma en cuenta desde la posición del interlocutor frente al emisor de la respuesta. En este caso (situación 4), mientras que el emisor de la respuesta está en el papel de un profesor de la Universidad, el interlocutor es un estudiante de la Universidad, por eso, en esta situación 4, el poder social del interlocutor es inferior.

Recordemos que, en cada cuadro, al final de cada ejemplo de estrategia utilizada por los estudiantes se añade la codificación del informante, por ejemplo (1,M,19,P,LP,1), esto significa: Nivel de curso del estudiante (1er. año), Género del informante (Mujer), Edad del estudiante (19 años), Instrumento que estudia en el COPLUMU (Piano), Ciudad de residencia (La Paz) y número de informante (informante número 1).

En este contexto, las estrategias halladas con mayor frecuencia son las siguientes:

**Cuadro 8. Estrategias empleadas por los informantes en la situación 4**

<i>Eres profesor en una universidad, mientras que X es un estudiante. X te pide prestado una tesis de un estudiante anterior que guardas en tu casillero. ¿Qué le dirías si no quieres prestárselo?</i>	
<b>1er. Año (Nivel Básico)</b>	<b>5to. Año (Nivel Superior)</b>
<p><b>Estrategia indirecta:</b></p> <p><b>“Declaración de sentimiento negativo”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No necesitas la tesis de alguien más, si no sabes hacer algo esfuérzate en aprender (1,M,19,P,LP,1)</li> <li>- No, aprende. (1,M,21,GE,EA,10)</li> <li>- Mira estudiante la vida no es fácil y tienes que saber enfrentarla y que me estés pidiendo chanchulla esta mal pues. Vaya a estudiar! (1,H,19,P,EA,21)</li> <li>- tiene que hacer un trabajo propio que conozca y defienda personalmente. (1,M,35,C,EA,29)</li> <li>- no busque las cosas fáciles, sino más bien que debería por su parte hacer su propio tesis, si es porque necesita ayuda tal vez darle consejos o ayuda, pero No dárselo (1,H,15,P,EA,27)</li> </ul> <p><b>Estrategia directa: “No”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la verdad, que es una tesis y no puedo dárselo (1,H,29,BA,LP,11)</li> <li>- no o puedo prestar y que es personal (1,H,25,BA,LP,20)</li> <li>- Simplemente le digo "no!" (1,H,25,BE,LP,25)</li> <li>- no puedo prestarle (1,H,23,P,LP,30)</li> </ul>	<p><b>Estrategia indirecta:</b></p> <p><b>“Declaración de alternativa”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Podrías consultar otras tesis en físico o en línea en la biblioteca. Pregúntale al encargado de la biblioteca, el te orientará. (5,M,25,C,LP,6)</li> <li>- Le pediría antes un avance significativo de su tesis para que luego pueda guiarse con la otra tesis, antes no, eso le diría. (5,M,22,C,EA,12)</li> <li>- También está en la biblioteca Central, y que lo tienen en PDF para descargar (5,H,35,BA,EA,15)</li> <li>- Investiga y te asesoro si quieres con cualquier duda que tengas. (5,H,27,P,LP,20)</li> <li>- Que haga prueba y error, prueba y error, prueba y error, hasta lograrlo. Ya que querer es poder. (5,H,30,GE,EA,3)</li> </ul> <p><b>Estrategia indirecta: “Excusa”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Debo revisarla aún. (5,M,25,C,LP,1)</li> <li>- "En realidad creo que se debe ver, cual es la finalidad del estudiante, es decir, para que quiere prestado esa tesis...Pero si no quisiera prestárselo, le diría que ya es hora de mi otra clase... O algo así... " (5,M,25,P,LP,2)</li> <li>- este material no está disponible en este momento, debes tener la autorización del autor para que pueda prestarte (5,H,31,P,LP,13)</li> <li>- necesito la tesis urgentemente (5,H,24,P,LP,25)</li> </ul>

*Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Cuestionario*

En el cuadro 8 encontramos las estrategias de cortesía verbal con mayor preferencia de uso por los estudiantes del COPLUMU en la situación 4, ellos actúan como un docente de la Universidad y responden a un estudiante de la Universidad quien solicita el préstamo de una Tesis, la pregunta a responder fue: *¿Qué le dirías si no quieres prestárselo?* Los datos



hallados muestran que ambos niveles (1er. y 5to. año) prefirieron emplear estrategias indirectas, pero, no utilizaron la estrategia de igual manera, los estudiantes de 1er. año escogieron responder con la estrategia indirecta de “Declaración de sentimiento negativo”, por su parte, los estudiantes de 5to. año decidieron responder con la estrategia indirecta “Declaración de alternativa”.

Esta es la única situación donde los estudiantes de ambos niveles (1er. y 5to. año del COPLUMU) difieren en el uso de estrategias, hablamos de la primera estrategia utilizada con mayor frecuencia; por ejemplo, en la situación 1, ambos niveles emplearon la estrategia directa “No”, y en la situación 2 y 3, ambos niveles utilizaron la estrategia indirecta “Excusa”. Pese a la distancia social que influía en las situaciones 1, 2 y 3, los estudiantes coincidían en la elección de sus respuestas con mayor preferencia de uso. Evidentemente, hubo diferencias de estrategias seleccionadas por ambos niveles en las otras estrategias que seguían con menor preferencia de uso. En este caso, en la situación 4, las estrategias con mayor preferencia de uso son diferentes para cada nivel (1er. y 5to año).

Respecto a la primera estrategia con mayor preferencia de uso por los estudiantes de 1er. año, uno responde con una negativa seguida de un consejo tipo mandato “No, aprende”, otros no utilizan la negación, pero siguen la línea del llamado a la reflexión y el consejo, a saber: *“No necesitas la tesis de alguien más, si no sabes hacer algo esfuérate en aprender” “Tiene que hacer un trabajo propio que conozca y defienda personalmente” “no busque las cosas fáciles, sino más bien que debería por su parte hacer su propio tesis...” (sic).*

Radhiah (2011: 83), explica sobre este tipo de estrategia “declaración de opinión/sentimiento negativo” como cuando *“el hablante rechaza la petición aduciendo sentimientos negativos, incluidos la crítica a la petición y la estrategia de hacer sentir culpable al otro”*. En el ejemplo siguiente, la respuesta incluye la crítica a la petición: *“Mira estudiante la vida no es fácil y tienes que saber enfrentarla y que me estés pidiendo chanchulla esta mal pues. Vaya a estudiar!” (sic)*. Al parecer, el estudiante en el papel de docente de la universidad, asume que la petición de su interlocutor es para copiar la tesis, por lo cual, reacciona frente a esto como algo no correcto y motiva a su interlocutor a esforzarse antes que copiar un trabajo, le da consejos de reflexión. Una vez mas, los estudiantes procuran no ofender al destinatario, sino que emplean estrategias indirectas para su intervención, pese a que tienen poder social.

Casi de forma similar, los estudiantes de 5to. año respondieron con una estrategia de tipo consejo *“Investiga y te asesoro si quieres con cualquier duda que tengas” “le pediría antes un avance significativo de su tesis para que luego pueda guiarse con la otra tesis, antes no” (sic) y planteando una alternativa “Podrías consultar otras tesis en físico o en línea en la biblioteca. Pregúntale al encargado de la biblioteca, el te orientará” “También está en la biblioteca Central, y que lo tienen en PDF para descargar” “Que haga prueba y error... hasta lograrlo. Ya que querer es poder”.*

Estas respuestas se diferencian de las respuestas de los estudiantes de 1er. año en que no se limitan a llamar la atención o aconsejar, sino que, además de brindar el consejo, los estudiantes de 5to. año tienen la intención de aceptar la petición o al menos ayudar en lo que puedan no sin antes exponer una condición de trabajo anticipado, plantean al interlocutor alternativas que les motive a indagar antes de prestar la tesis. No se limitan a negar, sino que brindan información de otros lugares donde pueden encontrar la Tesis. Este hecho demuestra empatía, solidaridad y madurez, probablemente, porque los de 5to. año están pasando este proceso de realizar su Tesis.

Respecto a la segunda respuesta con mayor frecuencia de uso, después de la *“Declaración de sentimiento negativo”*, los estudiantes de 1er. año escogieron responder a su interlocutor con la estrategia directa *“no”*, sin embargo, nuevamente podemos ver que la respuesta negativa va acompañada de otro elemento, en este caso, una breve explicación de la negativa: *“...no puedo dárselo” “no puedo prestar y que es personal” (sic) “no puedo prestarle”.*

Los estudiantes no dicen: *“no quiero”* como en la situación 3, sino que acuden a un factor externo que les impide prestar la Tesis, no lo mencionan pero hacen uso de este impedimento *“no puedo...”*. Al respecto, en las bibliotecas de Bolivia no se permiten el préstamo de las tesis fuera de la institución, pero sí se puede revisar dentro de la institución. Probablemente, debido a esta modalidad organizativa en las instituciones educativas, los estudiantes de 1er. año respondieron con un *“no puedo prestar la Tesis”*.

Afortunadamente, desde que se digitalizaron los documentos y con los efectos de la Pandemia Covid-19, actualmente, toda persona interesada en leer tesis y/o libros puede acceder al Repositorio de cada Facultad de manera virtual, además, muchas bibliotecas virtuales se han

hecho accesibles para todo público mediante la red. Este hecho ha beneficiado en gran manera a muchos estudiantes y personas en general en su búsqueda de conocimiento.

Continuando con el análisis, los estudiantes de 5to. año, escogieron la estrategia indirecta “Excusa” como segunda respuesta con preferencia de uso. Los estudiantes plantearon la excusa y finalizaron su intervención esperando que el interlocutor comprenda la negativa, por ejemplo: “*Debo revisarla aún*” “*...ya es hora de mi otra clase*” “*necesito la tesis urgentemente*”. Un estudiante acudió a otra instancia para poder prestar la Tesis “*este material no está disponible en este momento, debes tener la autorización del autor para que pueda prestarte*”. Es interesante que los estudiantes de 5to. año ya no plantearon alternativas como en la situación 3, ellos se limitaron a negar mediante la excusa. Estos datos muestran la existencia de dos grupos de estudiantes en los de 5to. año, son corteses e intentan ayudar al interlocutor, pero el otro grupo de estudiantes que son más directos, pero, no por ello, dejan de ser corteses.

Las estrategias utilizadas en esta situación 4 son distintas en cada nivel de estudiantes (1er. y 5to. año), sin embargo, pese a que los estudiantes están en la posición social alta, ellos intentan no afectar la imagen del interlocutor quien está con un poder social bajo, el hecho de brindar un consejo o el plantear otra alternativa forman parte de la expresión de la cortesía en sus enunciados, al parecer el sentimiento de solidaridad prima en las respuestas con mayor preferencia de uso.

#### **4.4.3. Análisis cualitativo de las estrategias con mayor frecuencia de uso en la situación 5**

Situación: *Solicitud de acompañar a ver una entrada folklórica.*

Poder social: *igual.*

Interlocutor: *Colega de trabajo u oficio.*

Emisor de la respuesta: *Estudiante de 1er. y 5to. año del COPLUMU en el papel de colega.*

Pregunta: *¿Qué le dirías si no quieres ir?*

En la situación 5 donde interviene la variable ‘poder social’, la relación vertical es de iguales entre el interlocutor y el emisor de la respuesta, la comunicación se da entre colegas (compañeros de oficio). Esta es la única situación que incluye un tema cercano a la música,

aunque no se relaciona totalmente con el área de estudio de los sujetos de estudio, esta es una actividad que todos los paceños conocen, las entradas folklóricas. Observemos las estrategias encontradas frente a esta situación.

**Cuadro 9. Estrategias empleadas por los informantes en la situación 5**

<i>Tú y X son colegas. X te pide que vayas con él a ver una entrada folklórica. ¿Qué le dirías si no quieres ir?</i>	
<b>1er. Año (Nivel Básico)</b>	<b>5to. Año (Nivel Superior)</b>
<p><b>Estrategia indirecta: “Excusa”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tengo presentación (1,H,23,C,LP,2)</li> <li>- Mi mamá me pidió que me quedara a recibir una encomienda lo siento (1,M,19,C,LP,5)</li> <li>- tengo otros planes lo siento (1,H,29,BA,LP,11)</li> <li>- Me siento mal y la bulla me aumenta el dolor de cabeza (1,H,22,S,BAT,15)</li> <li>- tengo deberes que me esperan en casa. (1,M,35,C,EA,29)</li> </ul> <p><b>Estrategia directa: “No”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Simplemente que no (1,H,18,BE,EA,7)</li> <li>- No gracias (1,M,21,GE,EA,10)</li> <li>- No me gusta las entradas folklóricas (1,H,20,GE,LP,18)</li> <li>- No quiero ir. (1,H,15,P,LP,23)</li> </ul>	<p><b>Estrategia indirecta: “Excusa”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tengo cosas pendientes que debo finalizar. (5,M,25,C,LP,1)</li> <li>- no tengo tiempo. (5,M,25,P,LP,2)</li> <li>- estoy ocupado, que no me da el tiempo" no por excusa, sino; "porque realmente no puedo ir" (5,H,30,GE,EA,3)</li> <li>- Tengo otro compromiso (5,H,27,P,LP,28)</li> <li>- Tengo que ir al hospital (5,H,25,BA,EA,27)</li> </ul> <p><b>Estrategia directa: “No”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No puedo, tengo viaje planificado. (5,M,35,P,EA,29)</li> <li>- No me interesa (5,H,30,GE,EA,3)</li> <li>- No quiero ir (5,H,35,BA,EA,15)</li> <li>- no me gusta y podríamos hacer otra cosa que nos agrade a los dos (5,H,34,BE,LP,16)</li> </ul>

*Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Cuestionario*

El cuadro 9 nos muestra las estrategias de cortesía verbal que los estudiantes del 1er. y 5to. año del COPLUMU emplearon frente a la solicitud de su colega de acompañarlo a ver una entrada folklórica; como es el caso de esta investigación, la respuesta debía ser de rechazo, por lo tanto, la pregunta a responder fue: *¿Qué le dirías si no quieres ir?* Frente a este contexto, los estudiantes de ambos niveles (1er. y 5to año) decidieron utilizar las mismas estrategias de cortesía verbal, ellos optaron por el uso de la estrategia indirecta “Excusa” la cual usaron con mayor preferencia seguida de la estrategia directa “no”. Esta coincidencia de uso de estrategias ha sucedido en las situaciones 1, 2 y 3, hasta el momento solamente en la situación 4, las estrategias fueron diferentes en ambos niveles.

En esta situación, nuevamente, los estudiantes hacen uso de la estrategia de cortesía verbal “excusa” para rechazar la petición de su compañero de oficio, como se ha visto hasta ahora, las excusas son planteadas exponiendo el motivo por el cual no pueden aceptar a la petición de su compañero, a saber: *“tengo presentación” “no tengo tiempo” “estoy ocupado” “Tengo otro compromiso” “Tengo que ir al hospital”*. Otros, añaden algunos detalles de información a la excusa: *“me siento mal y la bulla me aumenta el dolor de cabeza” “tengo deberes que me esperan en casa”* En esta ocasión, los estudiantes, no plantearon una alternativa o una promesa para el futuro como en la situación 3.

Dos estudiantes de 1er. año añaden un elemento de cortesía verbal, “la disculpa” al final de su excusa: *“Mi mamá me pidió que me quedara a recibir una encomienda lo siento” “Tengo otros planes lo siento”*. Esta disculpa funciona como atenuador en la respuesta negativa, el estudiante de 1er. año intenta suavizar su respuesta con una disculpa por no poder acompañar a su compañero a ver la entrada folklórica. En la ciudad de La Paz, la expresión *“lo siento”*, por lo general, es acompañada de una voz suave y en tono semi-agudo, además, incluye gestos y movimientos del cuerpo que puede amortiguar por completo una respuesta de rechazo. La disculpa es casi una norma de cortesía en la Cultura Andina.

El hecho de colocar al final del enunciado el término “lo siento” parece más estratégico que colocar al inicio de la respuesta. Obviamente, esta estrategia parece funcionar con una persona de poder social igual. Respecto a una persona conocida como un familiar, como vimos en la situación 3, los estudiantes no añadieron una disculpa en su excusa frente a su hermano menor, en vez de eso, algunos estudiantes añadieron una sugerencia y alternativa a su excusa como una muestra de cariño. En este caso, la disculpa está funcionando como amortiguador y como muestra de respeto hacia la otra persona. Nuevamente, el emisor cuida el no romper la relación interpersonal con su colega, e intenta no afectar la imagen del interlocutor mostrando respeto.

Respecto a la segunda estrategia con mayor frecuencia de uso, ambos niveles de estudiantes (1er. y 5to. año) utilizaron la estrategia directa “no”, un estudiante incluye la expresión “gracias” *“No gracias”*, otros niegan sin añadir nada más *“no quiero ir” “no me interesa”*, otros explican el motivo de su negación *“no me gusta las entradas folklóricas” “No puedo, tengo viaje planificado”* y, otro estudiante añade una alternativa *“no me gusta y podríamos hacer otra cosa que nos agrada a los dos”*.

Como se vio en las situaciones anteriores, la formulación de las respuestas directas, por lo general, van acompañadas de otro elemento que denota cortesía, por ejemplo, el empleo de “gracias”, el plantear una alternativa o sugerencia o una explicación del motivo del rechazo. Con esto, los estudiantes no rompen la comunicación, en cambio, procuran amortiguar su respuesta de rechazo para mantener la relación con el interlocutor ya que es su compañero de trabajo.

En la ciudad de La Paz, por lo general, no se escucha una negación con un tono duro y fuerte, si se da la negación es en un tono tímido y se presenta como una disculpa frente al interlocutor, con el fin de no afectar la imagen del interlocutor, no romper la comunicación y no crear distancia social, esto es muy evidente con la invitación de un alimento, por ejemplo, en la zona andina es descortés negar el alimento. Por esta influencia, es probable que los estudiantes añadan elementos de cortesía en su negación directa.

#### **4.4.4. Análisis cualitativo de las estrategias con mayor frecuencia de uso en la situación 6**

Situación: *Sugerencia de cambiar el método de estudio.*

Poder social: *Superior.*

Interlocutor: *Docente de la universidad.*

Emisor de la respuesta: *Estudiante de 1er. y 5to. año del COPLUMU en el papel de estudiante de la Universidad.*

Pregunta: *¿Qué le dirías si no estás de acuerdo con él?*

Esta es la última situación presentada a los estudiantes del COPLUMU en el Cuestionario, el Instrumento de recolección de datos. En este caso, la distancia de poder social es alta, el interlocutor tiene mayor poder social sobre el emisor de la respuesta. La situación 6 a diferencia de las anteriores situaciones, presenta una sugerencia no una petición u oferta. Las estrategias de cortesía verbal halladas en el corpus son presentadas a continuación.

**Cuadro 10. Estrategias empleadas por los informantes en la situación 6**

Eres un estudiante universitario, mientras que X es un docente. Estás realizando una investigación bajo la dirección de X. X te sugiere que cambies el método de estudio. ¿Qué le dirías si no estás de acuerdo con él?	
1er. Año (Nivel Básico)	5to. Año (Nivel Superior)
<p><b>Estrategia Adyacente al rechazo:</b></p> <p><b>“Declaración de opinión/sentimiento positivo”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- "Ya estoy bastante cómodo con el método que uso" (1,H,16,P,LP,4)</li> <li>- no veo el problema en mi método de estudio (1,H,18,BE,EA,7)</li> <li>- Decir que el método no conviene de una buena forma (1,H,30,GA,EA,12)</li> <li>- es metodo que elegi y lo hare (1,H,22,S,BAT,15)</li> <li>- me siento comodo con ese método (1,H,29,BA,LP,11)</li> </ul> <p><b>“Otros”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bueno si no estoy en acuerdo con el le presentaría la razón y por q no puedo hacelo (1,H,15,P,LP,8)</li> </ul> <p><b>“Aceptación”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Muchas gracias, lo tomaré en cuenta. (1,M,19,P,LP,1)</li> <li>- Lo voy a tomar en cuenta su sugerencia (1,H,31,P,EA,3)</li> <li>- Respetaria la sugerencia (1,H,35,BE,EA,17)</li> <li>- Consideraría cambiarlo, pero dependería del tiempo que esto conlleva (1,M,22,S,LP,24)</li> </ul>	<p><b>Estrategia Adyacente al rechazo:</b></p> <p><b>“Declaración de opinión/sentimiento positivo”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si mi docente me sugiere ello y estoy segura de que puede ser viable mi método de estudio, le diría a mi docente que me diga porque debo cambiar mi método de estudio y si me dice algo justificado pues cambiaría mi método de estudio, ya que estoy aprendiendo y es posible que me pueda equivocar en algunas cosas y un docente siempre está para ayudarte. (5,M,25,P,LP,2)</li> <li>- Le pediría que me explique el motivo, si es aceptable con gusto lo haría, si no, simplemente le daría a conocer mi opinión. (5,H,30,C,LP,4)</li> <li>- Yo creo que el método se adecua a la necesidad de la investigación lic. (5,H,25,GA,EA,10)</li> <li>- En este caso, le explicaria los beneficios del metodo de estudio que escogi y que por ello no sería bueno cambiar de metodo de estudio (5,H,27,GE,EA,23)</li> </ul> <p><b>“Aceptación”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De hecho se va hablando de la situación, si quiero mantener el anterior método bien, pero si el docente dice que cambie, pues se cambia. El punto es que la investigación avance, bien o mal no se detiene... Bien o mal hay que tener el producto hecho... (5,H,30,GE,EA,3)</li> <li>- Ok licen lo que usted diga (5,H,30,BE,EA,18)</li> <li>- Una charla para ver sus puntos de mi docente ya que el tiene más experiencia en la materia y hacerle caso por que el sabe más que yo (5,H,29,C,EA,21)</li> <li>- Pues estoy en su dirección de mi docente y tengo que hacerle caso (5,H,27,P,LP,28)</li> </ul>

*Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Cuestionario*

En el cuadro 10 encontramos las estrategias de cortesía verbal empleadas por los estudiantes del COPLUMU frente a la sugerencia planteada por un Docente de la Universidad de cambiar

el método de estudio en la investigación que realiza el estudiante, la pregunta a responder fue: *¿Qué le dirías si no estás de acuerdo con él?* A diferencia de las anteriores situaciones, esta situación 6 no plantea una petición u oferta sino una sugerencia, y la respuesta se encamina a formular el desacuerdo con tal sugerencia, no la negación.

Dada la influencia de la variable de poder social en esta situación, los estudiantes de ambos niveles (1er. y 5to. año del COPLUMU) optaron por emplear la estrategia Adyacente al Rechazo “Declaración de opinión/sentimiento positivo” con mayor frecuencia, seguidamente, los estudiantes de 1er. año respondieron con la nueva estrategia denominada “Otros”, y, finalmente, ambos niveles de estudiantes decidieron aceptar la sugerencia del interlocutor, el Docente de la Universidad.

Respecto a la estrategia de cortesía verbal con mayor frecuencia de uso, los estudiantes optaron por la estrategia de declarar su opinión antes que presentar su desacuerdo de forma directa la sugerencia del Docente, debido a la posición social superior de su interlocutor, los estudiantes encubrieron su rechazo a tal grado de no emplear la palabra “no” o decir: “no estoy de acuerdo con usted”. Si bien la elección de estrategias de cortesía verbal son las mismas en ambos niveles, hay diferencia en el contenido de las estrategias. A continuación las diferencias en ambos niveles de estudiantes.

Los estudiantes de 1er. año no manifiestan claramente su desacuerdo con la sugerencia del docente, en vez de eso, ellos defienden su método de investigación: *“Ya estoy bastante cómodo con el método que uso” “no veo el problema en mi método de estudio” “es el método que elegí y lo hare” (sic) “me siento cómo con ese método”*. Exponen su opinión y no abren ninguna posibilidad para cambiar el método de investigación, aún en una posición inferior, los estudiantes se muestran determinados en permanecer con su método de investigación.

Defender la posición de uno, parece ser la estrategia de los estudiantes de 1er. año para demostrar su desacuerdo con la sugerencia del docente, no argumentan o rechazan la sugerencia, se limitan a reafirmar su acuerdo con el método de estudio que eligieron en base a lo que ellos consideran correcto. Así mismo, los estudiantes cuidan mucho el no romper la relación comunicativa con el interlocutor pues saben que su docente tiene poder social sobre ellos, por eso no incluyen la negación explícita.



En cuanto a las estrategias de 5to. año, un estudiante responde de forma similar a los de 1er. año pero añade un elemento importante, nombra al docente en su respuesta *“Yo creo que el método se adecua a la necesidad de la investigación lic.”* (sic). Conociendo cómo se refieren los estudiantes a su docente, podemos afirmar que el añadir “lic.”, en la respuesta, es una muestra de respeto y funciona como atenuador al desacuerdo que se quiere mostrar.

Por otro lado, otros solicitan una explicación de la sugerencia del docente y luego abren la posibilidad de aceptar la sugerencia del docente: *“...que me diga porque debo cambiar mi método de estudio y si me dice algo justificado pues cambiaría mi método de estudio...”* (sic) *“que me explique el motivo, si es aceptable con gusto lo haría...”*. Se puede comprender este hecho, la confianza de solicitar una explicación al docente debido que los estudiantes de 5to. año reconocen el conocimiento del Docente en relación a la investigación, y, justo por eso, los estudiantes no solo solicitan la explicación del cambio de método sino que, también, abren la posibilidad de aceptar la sugerencia del Docente.

Otro estudiante de 5to. año, contrarresta la sugerencia del docente argumentando los aspectos positivos de su método *“le explicaría los beneficios del método de estudio que escogi y que por ello no sería bueno cambiar de método de estudio”* (sic). Es decir, no se limita a declarar su satisfacción con su método de estudio como lo hicieron los estudiantes de 1er. año, sino que propone una explicación de los beneficios de su método al Docente. Esta estrategia sólo pudo darse en este Nivel de 5to. año por los años de experiencia en la Institución y por la madurez del estudiante.

Con la elección de esta estrategia de declarar su opinión los estudiantes, primeramente, protegieron su propia imagen y luego resguardaron la imagen del interlocutor, comprenden el poder que tiene el docente y, por eso, no utilizan estrategias directas sino formulan con cuidado su respuesta. A esta situación, suponemos que el tono de voz debió ser lo más suave posible, con mucho respeto, puesto que ningún estudiante se arriesgaría a elevar el tono de voz con su docente de tesis en la Ciudad de La Paz.

Continuando con la segunda estrategia más empleada por los estudiantes de 1er año, el grupo de respuestas denominado “otros”, como se explicó al comenzar este capítulo, se asignó este nombre debido a que los enunciados encontrados no corresponden a ninguna categoría de la

clasificación de Beebe et al. (1990), la respuesta de los estudiantes no niega, ni afirma a la sugerencia del docente, no tiene una línea de acción clara, simplemente, señala lo que piensa hacer: *“Bueno si no estoy en acuerdo con el le presentaría la razón y por q no puedo hacelo”* (sic).

Aunque estas respuestas “otros” no incluyen el rechazo intrínseco u otra respuesta clara, los estudiantes han decidido cooperar en la comunicación, al responder han cubierto la necesidad funcional de la comunicación puesto que cuando no hay respuesta, la comunicación se fragmenta. No podemos saber si es intencional, pero encontrar este dato en esta investigación muestra que este tipo de respuesta existe en la Ciudad de La Paz. Este tipo de ejemplos devela la complejidad que existe en este acto de habla del rechazo, pues no solo interviene la forma adecuada de responder sino la efectividad de la intención comunicativa, lograr el objetivo.

Continuando con la otra estrategia mayoritaria de los estudiantes de 5to. año así como de los estudiantes de 1er. año, ambos niveles eligieron aceptar la sugerencia del Docente, pero la formulación de los enunciados es diferente en cada nivel. Los estudiantes de 1er. año declaran su aceptación y añaden algunos elementos como: *“Muchas gracias, lo tomaré en cuenta”* *“Lo voy a tomar en cuenta su sugerencia”* (sic) *“Respetaría la sugerencia”*. Un estudiante condiciona el aceptar la sugerencia *“Consideraría cambiarlo, pero dependería del tiempo que esto conlleva”*, aunque el estudiante condiciona, demuestra sinceridad en su respuesta. La estrategia “lo tomaré en cuenta” se parece a la estrategia que encontramos frente al vendedor de un paquete nuevo en la situación 1, es decir, parece una estrategia de aceptación futura para salir del acto comunicativo sin ofender al interlocutor.

En cambio, los estudiantes de 5to. año, por sus años de experiencia de estudio en la Institución, expresan su aceptación sinceramente y añaden el motivo por el cual aceptan la sugerencia del Docente: *“De hecho se va hablando de la situación, si quiero mantener el anterior método bien, pero si el docente dice que cambie, pues se cambia. El punto es que la investigación avance, bien o mal no se detiene... Bien o mal hay que tener el producto hecho...”* *“Ok licen lo que usted diga”* (sic) *“...hacerle caso por que el sabe más que yo”* (sic). Los elementos: *“...si el docente dice que cambie, pues se cambia”* *“...lo que usted diga”* *“...él sabe más que yo”*, indican que los estudiantes reconocen la experiencia del Docente y su conocimiento en el área de investigación, también saben que él tiene poder

social, por eso, los estudiantes tienden a aceptar la sugerencia del Docente, no es por miedo u otra cuestión, por otra parte, ellos aceptan pues existe un fin mayor, seguir con la investigación para finalizar la carrera “...*El punto es que la investigación avance...*”.

En relación a una persona con poder social los estudiantes se dirigen con más formalidad y cordialidad, por eso emplean algunos términos como “*muchas gracias*” o “*usted*” “*hacerle caso*” como estrategias de cortesía. En este entendido, podemos afirmar que la teoría de “a mayor distancia y poder social las estrategias empleadas serán más corteses”, son reales. En este caso particular, la estrategia primordial fue evitar la palabra “no”, y, tanto fue la influencia de esta variable, que los estudiantes tendieron a aceptar la sugerencia en vez de presentar su desacuerdo.

Este caso de aceptación se ha encontrado en otras investigaciones donde los encuestados afirmaron que les era difícil negar a ciertas personas debido a la cercanía, poder y/o cultura, “*Los egipcios indicaron que ellos no dirían que no a la propuesta del interlocutor en algunas situaciones, como, por ejemplo, en el caso de una invitación del jefe*” (Radhiah, 2013:101). Sin embargo, en esta situación 6, los estudiantes aceptan no por temor o intimidación, sino porque reconocen el conocimiento del Docente en el área de investigación y para que la investigación avance, logrando así, finalizar la carrera de estudio, el fin mayor.

Hasta aquí se ha realizado el análisis de las estrategias de cortesía verbal que los estudiantes de 1er. y 5to. año emplearon en las 6 situaciones planteadas en el Cuestionario. Se encontraron las estrategias utilizadas, se analizaron las respuestas con mayor frecuencia de uso, y, con ello, se ha confirmado algunas teorías existentes en el estudio de la cortesía como la influencia de las variables de distancia y poder social en el uso de la cortesía, las estrategias de rechazo y las nuevas respuestas, así mismo, se ha encontrado las diferencias entre los enunciados y selección de estrategias en cada nivel de estudiantes y se encontraron algunas estrategias que se han convencionalizado en la cultura paceña; estos datos aportan a los estudios sobre la cortesía.

En el siguiente capítulo se exponen las conclusiones de dicho análisis, además, se incluye las recomendaciones para futuras investigaciones sobre el tema.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

En este estudio se han investigado las estrategias de cortesía verbal que emplean los estudiantes de 1er. y 5to. año del Conservatorio Plurinacional del Música (COPLUMU) de la Ciudad de La Paz, en el acto de habla del rechazo, en la gestión 2020. Este acto de habla del 'rechazo' está catalogado dentro de los actos de habla amenazadores de la imagen pública, pues son propensos a malos entendidos y a romper la comunicación. En este sentido, en el acto de habla del rechazo la competencia pragmática del individuo se hace necesaria para evitar romper bruscamente la comunicación y no afectar la imagen del interlocutor. Por este motivo, se abordó esta investigación alrededor de este tema.

Para obtener los datos de esta investigación se utilizó el Test de rellenado de discurso, un Cuestionario de acto de habla del rechazo que describe una situación que contextualiza al sujeto y que, a continuación, se le pide que complete la conversación con una respuesta de rechazo. El cuestionario se aplicó a 59 estudiantes del COPLUMU (30 estudiantes de 1er. año del Nivel Básico y 29 estudiantes de 5to. año del Nivel Superior). El cuestionario tiene 6 situaciones que incluye la variable interviniente de distancia social (situación 1, 2 y 3) y poder social (situación 4, 5 y 6).

El estudio es cuali-cuantitativo y para el análisis de los datos, primero se utilizó un sistema de clasificación de Beebe et al. (1990) para ordenar y clasificar las respuestas de los estudiantes y, luego, se procedió al análisis e interpretación de los datos cuantitativos y cualitativos en base a los aspectos contextuales y culturales de la Ciudad de La Paz y la Zona Andina, en este sentido, el análisis se ha realizado desde la Pragmática, principalmente bajo las teorías del estudio de la Cortesía y el acto de habla del rechazo. Con este proceso se alcanzaron los objetivos que responden a la pregunta de investigación y comprueban la hipótesis.

En relación al primer objetivo específico: *“Identificar las estrategias de cortesía verbal utilizadas por los estudiantes del COPLUMU, en el acto de habla del rechazo, a través de la clasificación de Beebe et al. (1990) del total de seis situaciones con influencia de la Distancia*

y *Poder Social*, en base a las respuestas halladas en el *Cuestionario de Acto de habla del Rechazo*", se procedió a clasificar los datos obtenidos en base al esquema de estrategias de rechazo de Beebe et al. (1990) y se logró identificar, en primera instancia, las estrategias de cortesía verbal agrupadas en: Estrategias Indirectas, Directas y Adyacentes al Rechazo, además, se encontró otras respuestas que las catalogamos como "Otros" y "Aceptación". En segunda instancia se logró identificar las estrategias más utilizadas en cada situación, del total de 6 situaciones planteadas en el cuestionario.

Con los datos cuantitativos se encontró que los estudiantes del COPLUMU prefirieron emplear fórmulas lingüísticas de la estrategia indirecta sobre otras formas como la directa o adyacentes al rechazo. La estrategia indirecta comprende una serie de estrategias que encubren la negación directa y evitan, en lo posible, incluir la palabra "no", por ejemplo: *"Tengo mucho que hacer, pídeselo a alguien más"*. Respuestas como estas fueron empleadas por los estudiantes del COPLUMU en el Cuestionario sobre actos de habla del rechazo con un número de 176 estrategias indirectas que representa el 50% de un total de 354 (100%).

Sobre esta preferencia de uso por las estrategias indirectas, los estudios de la cortesía han mostrado que el empleo de la cortesía justifica los actos indirectos, estos se hacen necesarios para evitar los actos descorteses; las formas indirectas *"resultan más corteses porque no imponen una obligación, sino que fingen abrir al oyente la posibilidad de realizar o no el acto solicitado"* (Escandell, 2006: 146). En este caso, emplear la estrategia indirecta para rechazar fue la estrategia de cortesía de los estudiantes del COPLUMU, ellos vieron que su uso es más cortés y apropiado para evitar romper la comunicación y dañar la imagen del interlocutor.

Aunque la teoría de los actos de habla señala que los actos indirectos rompen la correlación de la forma gramatical con el acto ilocutivo, es decir, lo que uno dice no siempre significa lo que uno quiere decir. Sin embargo, se ha visto que la sociedad utiliza los actos indirectos por decisión propia para ciertas situaciones, por eso Morgan (1978) quien es citado en Scandell (2006: 73) expresa: *"...que los actos indirectos son tipos de actos convencionales"*, es decir, estos actos forman parte de la vida cotidiana. Entonces, el empleo de las estrategias indirectas dentro de este acto de habla permite la posibilidad de no imponerse sobre el interlocutor, evita crear el conflicto y romper la comunicación.

Este hecho, brinda un dato muy importante al aprendizaje de la lengua castellana dentro de la Ciudad de La Paz, que, si uno desea aprender a interactuar en la comunicación de la cultura paceña, debe emplear cortesía en sus conversaciones, y éstas pueden ser con el empleo de las estrategias indirectas y otros elementos propios de la cultura paceña. Conocer este dato puede contribuir al éxito o al fracaso de la interacción comunicativa.

Por otro lado, sobre las estrategias directas, aquellas que añaden explícitamente la negación en sus enunciados, se encontraron 90 casos que representan un 25% del total de respuestas. Algunos ejemplos son: “*No quiero*” “*No, gracias*” “*No estoy interesado*”, estos fueron agrupados bajo el título de estrategia directa “No”. Según la teoría de la cortesía, emplear las estrategias directas abre la posibilidad de romper la comunicación, crear mayor distancia, no tener la aprobación social, afectar la imagen del interlocutor y la suya propia, es decir, las estrategias directas no son tan apropiadas en el uso estratégico de la comunicación. Sin embargo, pese al efecto que pueden producir las estrategias directas en el acto de habla del rechazo, los resultados señalan que los estudiantes del COPLUMU emplean estrategias directas en el acto de habla del rechazo. Más adelante se expone la formulación lingüística.

Respecto a las estrategias con adyacentes al rechazo, aquellas que incluyen adyacentes como opinión, muletillas o agradecimiento, estas fueron empleadas con menor frecuencia con un total de 36 (10%) veces, por ejemplo: “*Ohhh, muchas gracias pero no quiero ir, ve tú nomas...*” (sic). Asumimos que el poco empleo de estos adyacentes al rechazo, probablemente, sea por el acto de habla seleccionado en este estudio, el rechazo, es posible que en otros actos de habla se utilice con mayor frecuencia.

Sobre las estrategias que se encontraron en esta investigación, estrategias ajenas a la clasificación de Beebe et al. (1990), estas se agruparon en dos grupos, uno titulado como “otros” porque son enunciados que no se acomodan a ninguna de las subcategorías de la clasificación utilizada, esto por no tener una línea clara de acción, a saber: “*Pues analizaría primero la situación antes de dar una respuesta*”. Y, el otro grupo titulado como “aceptación”, debido a que se encontraron respuestas de aceptación en vez de negar las situaciones planteadas en el cuestionario “*yo sé lo prestaría si lo llega a necesitar urgentemente igual tengo un antivirus*”(sic), los estudiantes prefirieron aceptar algunas peticiones en vez de rechazarlas conforme se había solicitado en el cuestionario.

En el grupo denominado “otros” fueron hallados 24 enunciados, esto representa un 7%. Suponemos algunos posibles motivos de la existencia de estos datos, probablemente, los estudiantes no se percataron del sentido y fin de su respuesta o tal vez se confundieron por la situación planteada y escribieron lo que pensaron en el momento. Si el fin de estas respuestas fuera confundir al interlocutor y cambiar de tema en la conversación, tal vez, esta respuesta, sería considerada una estrategia en el acto de habla, sin embargo, al responder han cubierto la necesidad funcional de la comunicación. Este es un dato no esperado que motiva a seguir investigando, pues devela la complejidad que existe en este acto de habla del rechazo.

Respecto a las respuestas de aceptación encontradas en la presente investigación, se halló 28 casos, un 8% del total de respuestas. Es un dato curioso pero no irrelevante, ya que estos casos se han dado en anteriores investigaciones donde los encuestados afirmaron que les era difícil negar a ciertas personas debido a la cercanía, poder y/o cultura, *“Los egipcios indicaron que ellos no dirían que no a la propuesta del interlocutor en algunas situaciones, como, por ejemplo, en el caso de una invitación del jefe”* (Radhiah, 2013:101). Así mismo, Rubín citado en Radhiah (2013:89) menciona nueve formas para expresar rechazo, en medio de ellas, se encuentra la aceptación, a saber: *“...La aceptación general con una excusa...”*

Las respuestas encontradas aceptando las situaciones de oferta, petición y sugerencia en vez de rechazarlas demuestran valores culturales que los estudiantes no quieren pasar por alto, valores como la solidaridad y respeto. Pese a que este estudio buscaba conocer sólo las respuestas en forma de rechazo se encontró con respuestas de aceptación, el mismo será analizado de acuerdo a la situación planteada y a los factores que pudieran influir para este tipo de respuesta más adelante.

Respecto a las estrategias más utilizadas en las 6 situaciones, a continuación se describen las mismas en base al segundo y tercer objetivo específico.

Continuando con el segundo objetivo específico de esta investigación, el cual consiste en: *“Contrastar las estrategias de cortesía verbal más utilizadas por los estudiantes del 1er. y 5to. año del COPLUMU, en el acto de habla del rechazo, en tres situaciones con influencia de la Distancia Social, (S.1. sujeto no conocido; S.2. sujeto conocido; S.3. sujeto muy conocido)”*, se encontró, en primera instancia, que los estudiantes de ambos años emplearon el

mismo tipo de estrategias en las tres situaciones, esto en relación a la estrategia con mayor frecuencia de uso, a saber: situación 1 - Directa “No”, situación 2 – Indirecta “Excusa”, y situación 3 - Indirecta “Excusa”, sin embargo, la formulación lingüística de las mismas es diferente en cada nivel. En segunda instancia, se encontró que la Distancia Social influyó en la formulación de las respuestas con el empleo de algunos elementos de cortesía. A continuación se presenta los resultados encontrados en las situaciones 1, 2 y 3.

### ***Contextualización de la situación 1.***

Situación: *Venta de un nuevo paquete de servicio.*  
Distancia social: *alta.*  
Interlocutor: *agente de una compañía de telefonía móvil (sujeto no conocido).*  
Pregunta: *¿Qué le dirías a X si no quieres comprarlo?*

Frente a esa consulta, los estudiantes de ambos niveles (1er. y 5to. año) respondieron con mayor frecuencia con la estrategia de cortesía verbal directa “No”, como siguiente estrategia de uso preferencial los estudiantes de 1er. año utilizaron la estrategia indirecta “Evasivas” y los de 5to. año emplearon la estrategia directa “Buena voluntad/capacidad negativa”

En relación a la primera estrategia directa “No”, esta es acompañada de elementos de cortesía como “gracias” y/o una explicación del motivo por el cual rechazan la venta del nuevo producto, e incluso, abren una posibilidad de aceptación futura frente a esta persona desconocida. Con el uso de estos elementos lingüísticos, los estudiantes procuran mitigar el efecto del rechazo como si pidieran disculpas por no hacer la compra, y evitan romper la comunicación afectando la imagen del interlocutor y la suya propia. Bajo la teoría de la cortesía de Robin Lakoff (1942), podríamos decir que los estudiantes han cumplido con las dos reglas básicas en la comunicación, ‘ser claros y corteses’.

Respecto al empleo del agradecimiento en el acto comunicativo del ciudadano paceño, este recurso es de uso convencional en la cultura paceña y más, en la Zona Andina, los ciudadanos lo emplean incluso con personas desconocidas en situaciones de la vida cotidiana como el agradecer al chofer del bus por el transporte realizado o agradecer al vendedor al recibir el producto comprado, por eso no es extraño que los estudiantes utilicen el agradecimiento en sus respuestas frente a un interlocutor desconocido.



Respecto a la estrategia de abrir una posibilidad de aceptación futura, esta parece ser una estrategia que se ha convencionalizado para rechazar situaciones de compra-venta. Los vendedores, por su parte, comprenden este tipo de estrategia e, incluso, continúan con la acto comunicativo de aceptación futura a diferencia de otros países donde los vendedores insisten en vender su producto a pesar de la negativa del cliente. Sobre la diferencia de contenido de estas estrategias, los estudiantes de 1er. año fueron directos y corteses pero los estudiantes de 5to. año, además de ser directos y corteses, añadieron otros elementos como: aceptación futura, y enfatizar la amabilidad en la respuesta. Con estos resultados comprobamos que la influencia de la distancia social en la formulación de las respuestas sí ha tenido un efecto, los estudiantes del COPLUMU han sido corteses aún en el empleo de las respuestas directas.

En relación a la segunda estrategia más utilizada, los estudiantes de 1er. año emplearon la estrategia indirecta “evasivas”, con este recurso encubren la negación, exponiendo el motivo por el cual no comprarían el nuevo paquete a la venta, ellos intentan finalizar la conversación, pero sin ofender al interlocutor. Por su parte, los estudiantes de 5to. año emplearon la estrategia directa “buena voluntad/capacidad negativa” pues niegan la compra, pero añaden la explicación que justifica su respuesta. Esta explicación que añaden a su respuesta no es necesaria, sin embargo, ellos decidieron explicar para no romper con la comunicación de manera abrupta. Añadir la explicación a su respuesta negativa es la estrategia que mitiga el efecto del rechazo, el emisor espera que el interlocutor conozca que hay un motivo por el cual no acepta la compra.

### ***Contextualización de la situación 2.***

Situación: *Solicitud de préstamo de laptop.*  
Distancia social: *baja.*  
Interlocutor: *compañero de la universidad (sujeto conocido).*  
Pregunta: *¿Qué le dirías si no quieres prestárselo?*

Frente a esta consulta, los estudiantes de ambos años respondieron con mayor preferencia con la estrategia de cortesía verbal indirecta “excusa”. La otra estrategia con mayor frecuencia de uso fue la “Aceptación” en los de 1er. año y la estrategia directa “No” en los de 5to. año.

Sobre la estrategia indirecta “excusa”, la formulación de la misma es diferente en cada nivel. Los estudiantes de 1er. año exponen el motivo que les impide prestar la laptop. Con esta estrategia intentan minimizar la fuerza ilocutiva de la negación y, de esta manera, no se rompe la relación interpersonal entre los compañeros de estudio, pues la excusa presentada es coherente con el uso y propósito de la laptop, refleja un motivo real. Por su parte, los estudiantes de 5to. año, de igual manera, exponen el motivo de su rechazo pero otros estudiantes añaden una posible solución para el equipo de su compañero. Con este elemento, que funciona como una alternativa de solución, los estudiantes de 5to. año demuestran el valor del compañerismo y colaboración entre los mismos.

Por este motivo, algunos estudiantes de 5to. año incluyeron términos afectivos como “*lo estoy usando bro...*”, este elemento afectivo ‘bro’ mitiga el rechazo y no crea distancia en la relación de compañeros. Los términos afectivos son estrategias de cortesía que evocan mucha fuerza frente a la negación, el tono de la voz y los gestos aportan una carga positiva para que el mensaje de rechazo llegue al interlocutor sin ningún tipo de ofensa. Ambos niveles de estudiantes (1er. y 5to. año) demuestran cortesía, pero son los estudiantes de 5to. año los que demuestran colaboración y afecto al compañero de estudio.

Este uso mayoritario de la “excusa” coincide con los resultados de Bardovi-Harling y Hartford (1991,1992) citados en Radhiah (2013: 773), “*estos investigadores hallaron que la excusa era la estrategia más frecuentemente utilizada para el rechazo...*”. Así como Bartol (2009) hace referencia a la excusa como la principal estrategia de rechazo en los actos de habla indirectos, al respecto explica que esta excusa puede ser real, es decir un verdadero motivo, o, también, puede ser una razón ficticia, un pretexto para el emisor. En este caso, la formulación de las excusas fueron coherentes con el uso y propósito de la laptop.

En relación a la segunda estrategia más utilizada en la situación 2, los estudiantes de 1er. año prefirieron aceptar la petición de una persona conocida (compañero de estudio), unos aceptaron bajo la condición de estar cerca de su compañero para la supervisión del uso de la Laptop y otros aceptaron la solicitud sin condiciones. Este dato es muy importante ya que no se esperaba este tipo de respuestas en este cuestionario que se enfoca en el acto de habla del rechazo, sin embargo, los estudiantes de 1er. año prefirieron aceptar antes que rechazar a una

persona conocida, con ello, demuestran que la relación interpersonal es importante para ellos. Enfatizan el principio de solidaridad entre compañeros de estudio.

En contraparte, los estudiantes de 5to. año prefirieron emplear la estrategia directa “No”, algunos estudiantes negaron la petición de su compañero de la Universidad utilizando un “No” o un “no quiero”, otros negaron, pero añadieron el motivo por el cual no pueden prestar la laptop. Explicar el motivo de la negación, se ha convencionalizado como una estrategia de cortesía verbal en la cultura paceña. La explicación o información extra en la formulación de la respuesta de rechazo no es necesaria, sin embargo, el emisor realiza esta explicación como parte de su estrategia para amortiguar su respuesta negativa frente a una persona conocida. Este hecho realza cómo los estudiantes intentan proteger la imagen de su interlocutor, y, al mismo tiempo, protegen su propia imagen.

### ***Contextualización de la situación 3.***

Situación: *Solicitud de acompañar a una fiesta.*  
Distancia social: *nula.*  
Interlocutor: *hermano menor (sujeto muy conocido).*  
Pregunta: *¿Qué le dirías si no quieres ir a la fiesta?*

En la situación 3, como primera respuesta con mayor frecuencia de uso encontramos que ambos niveles de estudiantes (1er. y 5to año) prefirieron emplear la estrategia indirecta “excusa”; como segunda respuesta con preferencia de uso, los estudiantes de 1er. año decidieron emplear la estrategia indirecta “Declaración de alternativa” a diferencia de los estudiantes de 5to. año quienes prefirieron emplear la estrategia directa “No”. Y, como tercera estrategia mayormente empleada, ambos niveles decidieron aceptar la solicitud.

En relación a la primera estrategia con mayor frecuencia de uso como ser la excusa, en esta situación las excusas son planteadas de manera general, es decir, no añaden datos que brinden mayor información de dichas excusas, como en: “*Tengo cosas que hacer*”. Probablemente esta forma de responder se da porque los hermanos conocen las actividades de cada uno, razón por la cual, no añaden otros elementos extra de información. Por otro lado, otros estudiantes añaden una sugerencia a su excusa “*...que se divierta el solo por esta vez*” atenuando el efecto

del rechazo y dirigiendo la atención a un nuevo elemento, la sugerencia. Los estudiantes procuran cuidar la imagen de su interlocutor y la suya propia pues no niegan directamente sino que se acogen bajo una excusa que puede ser un motivo real conocido por el hermano menor.

Como segunda estrategia más utilizada en esta situación, los estudiantes de 5to. año utilizaron la estrategia directa “no” sin temor frente a una persona muy conocida (su hermano menor), prefieren ser sinceros y negar la petición con una estrategia directa sin mayor explicación, “*no quiero*”. Pese a la respuesta directa, los estudiantes de 5to. año intentan amortiguar la respuesta negativa con una sugerencia y una promesa futura que beneficia al interlocutor. En cambio, los estudiantes de 1er. año utilizaron la estrategia “Declaración de alternativa”, es decir, plantearon una alternativa de solución: “*Anda yo te recojo*”. Con este último elemento, los estudiantes de 1er. año demuestran un afecto particular hacia los miembros de la familia.

En esta situación, como tercera estrategia con mayor frecuencia de uso, también, se encontró casos de “aceptación” en las respuestas de los estudiantes de ambos años, a saber: “*Le acompañaría de todos modos*” “*Ya*” “*No tendría porque no querer acompañarlo*”. Con el empleo de esta última estrategia de aceptación podemos comprender la prioridad e importancia que tienen los miembros de la familia en la cultura paceña. Aunque la aceptación fue la 3ra. estrategia de cortesía con mayor preferencia de uso, se demuestra que, para algunas personas la lealtad y el deber a los miembros de la familia son mayores que cualquier otra responsabilidad, y la cultura paceña, no fue la excepción.

En estas tres situaciones las respuestas de los estudiantes no solo han demostrado las estrategias con mayor preferencia de uso, sino que, a través de estas respuestas, se han develado los valores culturales de los estudiantes: el respeto por el otro, el compañerismo y el principio de solidaridad, y, el afecto y lealtad particular hacia los miembros de la familia. En base a ello, los estudiantes añadieron elementos como: gracias, una explicación del motivo por el cual rechazan, posibilidad de aceptación futura, excusa coherente, términos afectivos, alternativa de solución o sugerencia y aceptación. Con estos elementos los estudiantes mitigan el efecto del rechazo, dirigen la atención a una nueva situación, procuran no romper la comunicación de forma abrupta, procuran mantener la relación personal y no crear distancia, e, intentan proteger la imagen del interlocutor y la suya propia.

Prosiguiendo con el tercer objetivo específico: “*Comparar las estrategias de cortesía verbal más utilizadas por los estudiantes del 1er. y 5to. año del COPLUMU, en el acto de habla del rechazo, en tres situaciones con influencia del Poder Social (S.4. poder social inferior; S.5.poder social igual; S.6. poder social superior)*”, se encontró, en primera instancia, que los estudiantes de 1er. y 5to. año emplearon diferentes estrategias en la situación 4, a saber: los estudiantes de 1er. año emplearon “Declaración de sentimiento negativo” a diferencia de los estudiantes de 5to. año, quienes utilizaron “Declaración de Alternativa”. En las situaciones 5 y 6, los estudiantes volvieron a coincidir con el uso de sus respuestas, esto en relación a la estrategia con mayor frecuencia de uso, en la situación 5 emplearon la “Excusa” y en la situación 6 “Declaración de opinión/sentimiento positivo”, sin embargo, la formulación lingüística de las mismas es diferente en cada nivel.

En segunda instancia, se halló que la variable interviniente de Distancia de Poder Social influye en la formulación de las respuestas y la elección de las estrategias de rechazo. A continuación, se presenta los resultados encontrados en las situaciones 4,5 y 6.

#### ***Contextualización de la situación 4.***

Situación: *Solicitud del préstamo de una Tesis.*  
Poder social: *bajo.*  
Interlocutor: *Estudiante de la Universidad (sujeto con poder social bajo).*  
Pregunta: *¿Qué le dirías si no quieres prestárselo?*  
Emisor: *Estudiante de 1er. y 5to. año del COPLUMU en el papel de Docente de la Universidad.*

En esta situación 4 las estrategias utilizadas son diferentes en cada nivel de estudio (1er. y 5to año), esto no ha sucedido en anteriores situaciones. El poder social que tiene el estudiante del COPLUMU frente a su interlocutor influye bastante en la elección de las estrategias a utilizar. La primera estrategia con mayor frecuencia de uso por los estudiantes del 1er. año fue la estrategia indirecta “Declaración de sentimiento negativo” y la segunda fue la estrategia directa “No”. Por su parte los estudiantes de 5to. año emplearon con mayor frecuencia la estrategia indirecta “Declaración de Alternativa” y, como segunda estrategia, utilizaron la estrategia indirecta “Excusa”.

Respecto a los estudiantes de 1er. año, uno responde con una negativa seguida de un consejo tipo mandato “No, aprende”, otros no utilizan la negación, pero siguen la línea del llamado a la reflexión y el consejo, “*no busque las cosas fáciles, sino más bien que debería por su parte hacer su propio tesis...*”. Con esto, los estudiantes procuran no ofender al destinatario e invitan al interlocutor a realizar otra acción en vez de su solicitud. Por su parte, los estudiantes de 5to. año al responder con “Declaración de alternativa” plantean y brindan consejo para motivarlos a indagar antes de prestar la tesis, también, les proveen de información de otros lugares donde pueden encontrar la Tesis. Nuevamente, los estudiantes no niegan directamente, no toman ventaja de su posición social, si no que emplean estrategias indirectas para su intervención, y, además, añaden consejo y reflexión evitando que la comunicación se fragmente negativamente.

Respecto a la segunda respuesta con mayor frecuencia de uso, los estudiantes de 1er. año, nuevamente, añadieron a su respuesta directa “No” con otro elemento, en este caso, una breve explicación de la negativa: “*no puedo prestar y que es personal*”. Los estudiantes no dicen: “no quiero” como en la situación 3, sino que acuden a un factor externo que les impide prestar la Tesis, probablemente, siguiendo la modalidad organizativa de las instituciones que prestan las Tesis.

Por su parte, los estudiantes de 5to. año con su estrategia indirecta “Excusa” plantearon la misma y finalizaron su intervención esperando que el interlocutor comprenda la negativa, por ejemplo: “*Debo revisarla aún*”. Un estudiante acudió a otra instancia para poder prestar la Tesis “*este material no está disponible en este momento, debes tener la autorización del autor para que pueda prestarte*”. Ya no plantearon alternativas o promesas de aceptación futura como en la situación 3, ellos se limitaron a negar mediante la excusa. Sin embargo, ellos intentan no afectar la imagen del interlocutor quien está con un poder social bajo.

#### ***Contextualización de la situación 5.***

Situación:	<i>Solicitud para que le acompañe a ver una entrada folklórica.</i>
Poder social:	ninguno.
Interlocutor:	Un colega de oficio ( <i>sujeto con poder social igual al emisor</i> ).
Pregunta:	<i>¿Qué le dirías si no quieres ir?</i>

En la situación 5, la estrategia con mayor frecuencia de uso fue la estrategia indirecta “Excusa” y la segunda estrategia fue la estrategia directa “No”. Nuevamente los estudiantes de ambos niveles (1er. y 5to. año) coincidieron en la elección de las respuestas. Como se ha visto hasta ahora, las excusas exponen el motivo del rechazo, estas son planteadas con una justificación por el cual no pueden aceptar la petición de su compañero, otros, añaden alguna información extra en la excusa: *“me siento mal y la bulla me aumenta el dolor de cabeza”*, en esta ocasión, los estudiantes, no plantearon una alternativa o una promesa para el futuro. Dos estudiantes de 1er. año añaden un elemento de cortesía verbal, “la disculpa” al final de su excusa: *“Tengo otros planes lo siento”*.

Esta disculpa funciona como atenuador en la respuesta negativa, se intenta suavizar la respuesta con una disculpa por no poder acompañar a su compañero a ver la entrada folklórica, pero, también, funciona como muestra de respeto. En la ciudad de La Paz, la expresión *“lo siento”*, por lo general, es acompañada de una voz suave y en tono semi-agudo, además, incluye gestos y movimientos del cuerpo que puede amortiguar por completo una respuesta de rechazo. La disculpa es casi una norma de cortesía en la Cultura Andina.

Respecto a la segunda estrategia con mayor frecuencia de uso, la estrategia directa “no”, estas incluyen la expresión “gracias” a su rechazo, también, niegan sin añadir nada más o añaden la explicación del motivo de su negación, incluso incluyen una alternativa *“no me gusta y podríamos hacer otra cosa que nos agrada a los dos”*. Esta formulación de las respuestas directas acompañadas de otro elemento como explicación o plantear alternativas tienen el objetivo de amortiguar su respuesta de rechazo añadiendo elementos de cortesía, de este modo presentan su respuesta como una disculpa frente al interlocutor procurando no afectar la imagen del interlocutor y no crear distancia social, sino mantener la relación con el interlocutor ya que es su compañero de trabajo.

### ***Contextualización de la situación 6.***

Situación: *Sugerencia de cambio del método de estudio.*  
Poder social: *alto.*  
Interlocutor: *Docente de la Universidad (sujeto con poder social alto).*  
Pregunta: *¿Qué le dirías si no estás de acuerdo con él?*

Emisor: *Estudiante de 1er. y 5to. año del COPLUMU en el papel de estudiante de la Universidad.*

En la situación 6, la estrategia que se utilizó con mayor frecuencia fue la estrategia adyacente al rechazo “Declaración de opinión/sentimiento positivo”. Los estudiantes declararon su opinión como estrategia para presentar su desacuerdo con la sugerencia del Docente; debido a la posición social superior de su interlocutor, los estudiantes encubrieron su rechazo a tal grado de no emplear la palabra “no” o decir: “no estoy de acuerdo con usted”. Los estudiantes de 1er. año reiteran su acuerdo con la elección de su método de estudio y no abren ninguna posibilidad para cambiarlo, defienden su posición mas no argumentan ni rechazan la sugerencia del docente, pero cuidan mucho el no romper la relación comunicativa con el interlocutor. En cambio los estudiantes de 5to. año primero solicitan una explicación de la sugerencia del docente y luego abren la posibilidad de aceptarla, así mismo, argumentan los beneficios del método escogido, estas estrategias sólo pudieron darse en este nivel porque, debido a los años de estudio en la Institución y madurez del estudiante, reconocen el conocimiento del Docente en relación a la investigación.

Con la elección de esta estrategia de declarar su opinión, los estudiantes, primeramente, protegieron su propia imagen y luego resguardaron la imagen del interlocutor, evitaron crear conflicto y distancia en la relación comunicativa, comprenden el poder que tiene el docente sobre ellos y, por eso, no utilizan estrategias directas sino formulan con cuidado su respuesta.

Sobre el grupo de respuestas denominado “otros” como segunda estrategia mayoritaria de los estudiantes de 1er. año, son enunciados que no corresponden a ninguna categoría de la clasificación de Beebe et al. (1990), la respuesta de los estudiantes no niega, ni afirma a la sugerencia del docente, no tiene una línea de acción clara, simplemente, señala lo que piensa hacer: “*Bueno si no estoy en acuerdo con el le presentaría la razón y por q no puedo hacelo*” (sic). Al respecto, no podemos saber si es intencional, es probable que este caso se haya dado debido a que en esta situación, los estudiantes, debían exponer su desacuerdo no un rechazo como tal, sin embargo, al responder, los estudiantes han cubierto la necesidad funcional de la comunicación. Encontrar este dato en esta investigación muestra que este tipo de respuesta existe en la ciudad de La Paz y devela la complejidad que existe en este acto de habla del



rechazo, pues no solo interviene la forma adecuada de responder sino la efectividad de la intención comunicativa, lograr el objetivo.

En relación al hecho que los estudiantes aceptaron esta situación con mayor frecuencia que en otras situaciones se debe al poder social que tiene el interlocutor sobre el emisor, pero, también, a que existe un fin mayor, avanzar con la investigación, así mismo, se dirigen a su interlocutor con más formalidad “usted”, “Lic.”. Los estudiantes de 1er. año declaran su aceptación y añaden algunos elementos como: *“Muchas gracias, lo tomaré en cuenta”*. Emplean la estrategia de aceptación futura para salir del acto comunicativo sin ofender al interlocutor. En cambio, los estudiantes de 5to. año, por sus años de experiencia de estudio en la Institución, reconocen el conocimiento del docente y, además, añaden el motivo por el cual aceptan la sugerencia del Docente, el mismo es que la investigación avance, no es por miedo u otra cuestión, es porque existe un fin mayor, finalizar la carrera.

En este entendido, podemos afirmar que la teoría de “a mayor distancia y poder social las estrategias empleadas serán más corteses”, son reales. En este caso particular, la estrategia primordial fue evitar la palabra “no”, y, tanto fue la influencia de esta variable, que los estudiantes tendieron a aceptar la situación en vez de negarla. Por otro lado, se ha visto que los estudiantes de ambos años tendieron a aceptar en casi todas las situaciones, excepto en la situación 5 (colega de oficio), en unas más que otras; lo que refleja la cultura de solidaridad de la Ciudad de La Paz.

Con estos resultados podemos observar que la influencia de la variable interviniente “Poder Social” en las situaciones 4, 5 y 6 ha tenido su impacto en la selección de estrategias de rechazo y en la formulación de las mismas. Se ha encontrado que los estudiantes procuran no imponerse sobre el interlocutor, no crean distancia, demuestran respeto hacia su interlocutor, evitan crear conflictos y, protegen su propia imagen y la del interlocutor, para esto, los estudiantes aplican algunas estrategias como la explicación del motivo de rechazo, plantean alternativas o sugerencias, toman en cuenta el fin mayor de su conversación, plantean la posibilidad de aceptación futura y, finalmente, aceptan.

En relación al empleo de las estrategias por los estudiantes frente a las seis situaciones, los estudiantes de 1er año prefirieron evitar la respuesta directa “no”, probablemente por el hecho

de que, para ellos, todavía es de suma importancia conservar la aprobación social y armonía en las relaciones humanas, mientras que, los de 5to. año, antepusieron la sinceridad y la claridad a la aprobación social, emplearon como segunda estrategia con mayor frecuencia de uso la forma directa. Evidentemente, los estudiantes de 5to. año tienen mayor experiencia en sus estudios y en el ámbito laboral. Debido a ello, han aprendido que no todo es aprobación social y por ello, su manera de vincularse con los demás es más simple y directa pero, también, dejan abierta la posibilidad de colaborar cuando se debe ayudar pese a las circunstancias. Es Geoffrey N. Leech (1983) quien nos habla de que los actos directos pueden crear un conflicto y romper la comunicación de los interlocutores, a pesar del conflicto que pueda crearse, los estudiantes de 5to. año son más firmes en sus decisiones sin importar el costo, al margen de eso, los estudiantes de 5to. año añadieron plantearon alternativas a su interlocutor más que los estudiantes de 1er. año.

### **Comprobación de hipótesis**

Con los resultados alcanzados bajo los objetivos específicos se comprobó la hipótesis general de esta investigación: *“Las estrategias de cortesía verbal que utilizan los estudiantes de primer y quinto año del COPLUMU, en el acto de habla del rechazo, en la gestión 2020, son las estrategias directas, indirectas y adyacentes al rechazo”* y, además, se encontraron otras respuestas que las catalogamos como: “otros” y “aceptación”.

Estas estrategias de cortesía como directas, indirectas y adyacentes al rechazo se subdividen en otras estrategias más específicas. En esta investigación los estudiantes de ambos niveles utilizaron 16 estrategias de rechazo de las 20 planteadas en la tabla de clasificación de Beebe et al. (1990):

	<b>16 Estrategias utilizadas</b>	<b>4 Estrategias no utilizadas</b>
<b>Directa</b>	No	
	Buena voluntad/capacidad negativa	
<b>Indirecta</b>	Disculpa	Deseo
	Excusa	Conjunto de condiciones para la aceptación pasada/futura
	Declaración de alternativa	Repetición de parte de la petición
	Declaración de alternativa	Declaración de empatía
	Declaración de principios/filosofía	
	Amenaza o declaración de consecuencias negativas para el emisor	
	Declaración de sentimiento negativo	
	Petición de comprensión	
	Garantía de satisfacción futura del interlocutor	
	Autodefensa	
	Aplazamiento	
	Evasivas	
	<b>Adyacentes al rechazo</b>	Declaración de opinión/sentimiento positivo
Uso de muletillas		
Agradecimiento		
	<b>OTROS</b>	
	<b>ACEPTACIÓN</b>	

Respecto a las estrategias que no emplearon los estudiantes del COPLUMU nos muestra que el usar condiciones para una aceptación pasada o futura, o expresar deseo, o repetir la petición del interlocutor o declarar empatía en la respuesta de rechazo, no forman parte del uso convencional de estrategias de comunicación en el acto de habla del rechazo en la Ciudad de La Paz, así por ejemplo, el “repetir una expresión” es utilizada para momentos graciosos entre amigos, “trajeron los disfraces, .... Los disfraces, yaaa! (sic)”.

De esta manera, con la hipótesis comprobada y los objetivos alcanzados se finaliza este trabajo, el estudio del acto de habla del rechazo puede seguir dando nuevos datos para el campo de estudio, pero, también, para la comunicación interpersonal. Este último, el arte de saber comunicar es tan importante para toda edad y los beneficios de la misma abarcan más allá del momento de la expresión comunicativa.

El estudio de las respuestas de los jóvenes paceños nos permite conocer un poco más sobre el habla en la Ciudad de La Paz, esta información puede servir a la comunidad en general, pues podemos evaluar nuestra manera de comunicar en situaciones de rechazo, así mismo, podemos comparar y reconocer los elementos de cortesía que empleamos estratégicamente o culturalmente en el acto comunicativo.

## **5.2. Recomendaciones**

El presente estudio pretende aportar al campo de la Pragmática, aunque el estudio no es definitivo, los aportes son significativos debido a la información obtenida en el acto de habla del rechazo.

Entonces, se recomienda que, para una mayor comprensión de los enunciados emitidos por los encuestados en el acto de habla del rechazo, se considere emplear el instrumento de recolección de datos mediante una entrevista personal documentada en audio y video, así se podría obtener los aspectos paralingüísticos y prosódicos de las estrategias de cortesía que utilizan los sujetos de estudio. Esta forma de recolección de datos, complementaría, descartaría o enriquecería las estrategias de rechazo que hasta ahora se han encontrado en base a la Clasificación de Beebe et al. (1990).

Por otro lado, la muestra podría abarcar a más personas para conocer si las estrategias de rechazo son convencionales como sociedad o de grupos específicos como ser: estudiantes de otra institución, trabajadores de empresas, choferes, vendedores ambulantes, jubilados, etc. Todavía existe mucho para estudiar en la formulación lingüística del segundo turno del par de hablantes, para esto, las situaciones podrían ser planteadas en relación con las costumbres de la Ciudad condicionadas con la influencia social, así, estas situaciones permitirían recoger información más detallada y contextualizada.

Y, continuando con el estudio del segundo turno del par de hablantes, se puede estudiar los diferentes tipos de respuestas que existen, en este caso se ha tomado en cuenta la respuesta no prioritaria, el rechazo, pero, también, se podría abarcar otro tipo de reacciones y respuestas a diferentes situaciones como por ejemplo, cómo responden a un favor, a un insulto, a un alago, a la llegada del nuevo vecino o nuevo compañero de estudio o de trabajo, etc.

Respecto al análisis, se podría incluir otras variables de estudio como género, ciudad, institución, idioma, etc. La comparación de grupos de diferentes contextos enriquece el estudio del lenguaje en uso. Así mismo, un tema muy interesante pero difícil abordar en el análisis es el estudio de los actos indirectos, este es un campo muy amplio, como dijeron algunos: un camino de nunca acabar, sin embargo, su estudio puede servir en gran manera para diferenciarlos de los actos directos que se emplean en la sociedad paceña.

Finalmente, se podrían analizar las estrategias de cortesía verbal en conjunto con otras áreas de la Lingüística, como ser: la Gramática, Semántica y Morfología, inclusive con otras disciplinas como la Psicología, Sociología, Comunicación y otros a fines. De acuerdo a los datos encontrados, por ejemplo, la estrategia de la excusa presenta un tema por seguir investigando pues la construcción del enunciado varía en el uso de los verbos, el léxico de los sujetos y la relación de los elementos contextuales.

## BIBLIOGRAFÍA

### Documentos escritos e impresos:

- Allvelda, M., & Barros, M. J. (2013). *La cortesía en la comunicación*. Arco/Libros S.L., pp.7-44.
- Avendaño, R. (2013). *Hipótesis*. En: *Metodología de la Investigación*. Cochabamba: Educación y cultura, pp. 112-133.
- Barragán, R. (2006). Más allá de lo mestizo, más allá de lo aymara: Organización y representación de clase y etnicidad en La Paz. *América Latina Hoy*, pp.107-130.
- Bravo, D. (2010). La Configuración de la imagen social como premisa Socio-cultural para la interpretación de actividades verbales y no verbales de imagen. En F. Orletty, & L. Mariottini, (*Des*)cortesía en español. *Espacios teóricos y metodológicos para su estudio* (págs. 19-46). Roma-Estocolmo: Universita degli Studi.
- Casado, C., & Gutierrez, E. (2009). El lenguaje en la Sociedad. En M. Escandell, V. Marrero, C. Casado, E. Gutierrez, & P. Ruiz-Va, *El lenguaje humano* (págs. 277-303). España: LAVEL S. A.
- Cassany, D., Luna, M., & Sanz, G. (2003). *Las habilidades lingüísticas*. En: *Enseñar Lengua*. España: Grao, pp. 83-99.
- Central, R. (28 de 11 de 2010). Inauguran puentes Trillizos en La Paz. *Los Tiempos*, pág. 04.
- Dubois, J., Giacomo, M., Guespin, L., Marcellesi, C., Marcellesi, J.-B., & Mével, J.-P. (1998). *Diccionario de Lingüística*. Madrid: Alianza Editorial S. A., pp. 478.
- Escandell, V. (2006). *Introducción a la Pragmática*. Barcelona: Ariel letras, pp.25-90 y 135-154.
- Gómez, M. (2009). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: Brujas, 2da. Edición, pp. 67-136.
- Halliday, M. (1978). *El lenguaje en la sociedad urbana*. En: *El lenguaje como semiótica social: la interpretación social del lenguaje y del significado*. México: F.C.E., pp. 201-212.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Definiciones de los enfoques cuantitativos y cualitativos*. En: *Metodología de la Investigación*. Mexico: Grupo Infagon, 5ta. Edición, pp. 2-33.
- Lyons, J. (1997). *Semántica Lingüística. Una introducción*. España: PAIDÓS, pp.25-69 y 261-283.

- Moreno, F. (1998). *Principios de Sociolingüística y sociología del lenguaje*. Barcelona: Ariel, S.A. 1ra. Edición, pp. 195-208.
- Reyes, G. (1994). *La Pragmática Lingüística: el estudio del uso del lenguaje*. España: Montesinos.
- Reyes, G. (2002). *El abecé de la Pragmática*. Madrid: Cimapress S.L., pp. 23-37.
- Rodriguez, F., & Níkleva, D. (2018). Rechazar una invitación y negarse a una petición: procedimientos de atenuación discursiva empleados en las respuestas escritas de alumnas de español como lengua extranjera en Estados Unidos. *En: ONOMÁZEIN, Revista de lingüística, filología y traducción*, pp. 90-113.
- Siebold, K. (2008). *Actos de habla y cortesía verbal en español y en alemán. Estudio pragmlingüístico e intercultural*. Alemania: Peterlang.
- Tamayo, M. T. (2004). *La investigación científica. En: El Proceso de la Investigación Científica*. Mexico: Limusa, pp. 37-90.
- Yule, G. (2008). *El Lenguaje*. Madrid: Akal S.A. 3ra. Edición, pp. 147-154.

#### **Documentos en la red de Internet:**

- Bartol, E. (06 de 2009). *Es que no se me ocurría nada mejor: La función pragmático-comunicativa del rechazo cortés a las invitaciones y propuestas. (Memoria final de Master)*. Recuperado el 27 de 08 de 2019, de <https://www.educacionyfp.gob.es/mc/redele/biblioteca-virtual/numerosanteriores/2012/memoria-master/estela-bartol.html>
- Bartol, E. (2017). *La enseñanza de la cortesía verbal en ELE: Análisis y actualización de contenidos. (Tesis Doctoral)* Recuperado el 27 de 08 de 2019, de [https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/137270/DLE\\_Bartol%20Mart%C3%ADn\\_ense%C3%B1anza%20de%20la%20cortesia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/137270/DLE_Bartol%20Mart%C3%ADn_ense%C3%B1anza%20de%20la%20cortesia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Canqui, L. C. (2012). *La Cortesía verbal en inmigrantes aymaras a la ciudad de El Alto. (Tesis de Grado)*. Recuperado el 07 de 08 de 2019, de <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/16933>
- Fognolo, P. N. (2011). *Estudio de las estrategias de cortesía en cuanto al acto de habla de la petición entre dos variedades del castellano. (Tesis de Grado)*. Recuperado el 27 de 08 de 2019, de <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/16860>
- Franco, N. (2018). *Aprender a decir NO. Una valiosa habilidad social*. En: Blog de Psicología. Recuperado el 02 de 05 de 2020, de <https://www.areahumana.es/aprender-a-decir-no/>
- Garcidueñas, P. (16 de 03 de 2018). *Mitos sobre estudiar música*. Recuperado el 01 de 06 de 2020, de <https://www.expoknews.com/mitos-sobre-estudiar-musica/>

- Mendez, B. (2018). *Plan Estratégico Institucional 2018-2020*. Recuperado el 27 de 08 de 2019, de [www.coplumu.edu.bo](http://www.coplumu.edu.bo)
- Otra ruta. (S/F). *¿Qué mas odias de los latinoamericanos?* Recuperado el 27 de 08 de 2022, de <https://fb.watch/gbXEisaUGK/>
- Radhiah, B. (2013). *Análisis contrastivo de la cortesía verbal en Español y Malayo en la realización de tres actos de habla; petición, mandato y rechazo. (Tesis Doctoral)*. Recuperado el 27 de 08 de 2019, de <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/4281>
- Searle, J. R. (S. F.). *Actos de habla Indirectos*. Obtenido de Universidad de California, Berkeley: [Dialnet-ActosDeHablaIndirectos-2046478%20\(1\).pdf](http://dialnet-actosdehablaindirectos-2046478%20(1).pdf)
- Valero, M. (2010). *Análisis del "condicional" como estrategia pragmática de cortesía en el castellano pacheño*. Recuperado el 05 de 10 de 2020, de <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/16957>



## ANEXOS

### Anexo nro. 1

#### CUESTIONARIO

A tiempo de agradecer por su cooperación, este cuestionario será utilizado sólo para fines de investigación.

#### Datos personales:

Nivel de estudio en el COPLUMU: 1er año (Nivel Básico)      5to año (Nivel Superior)

Edad:.....      Género:      Mujer      Varón

Mención de estudio en el COPLUMU:

- Bajo eléctrico
- Batería
- Canto Moderno
- Guitarra eléctrica
- Piano moderno
- Saxofón moderno
- Guitarra Acústica Moderna

Ciudad donde vive:

- La Paz
- El alto
- Viacha
- Otro...

#### Instrucciones:

Lea cada situación detenidamente, imagínelo y escriba "todas las respuestas posibles" que podría dar a su interlocutor, no hay respuesta correcta o incorrecta, es libre para utilizar cualquier signo de puntuación.

**Situación 1.** X es un agente de una compañía de telefonía móvil, y no le conoces. Viene a tu casa e intenta convencerte para que compres el nuevo paquete del servicio. ¿Qué le dirías a X si no quieres comprarlo?

**R.**

**Situación 2.** Eres un estudiante universitario, mientras que X es tu compañero de curso. Le ha entrado un virus a su portátil (laptop) y por eso te pide prestado el tuyo. ¿Qué le dirías si no quieres prestárselo?

**R.**

**Situación 3.** X es tu hermano menor y tienes una relación muy estrecha con él. X te ha pedido que le acompañes a la fiesta de cumpleaños de su amigo. ¿Qué le dirás si no quieres ir a la fiesta?

**R.**

**Situación 4.** Eres profesor en una universidad, mientras que X es un estudiante. X te pide prestado una tesis de un estudiante anterior que guardas en tu casillero. ¿Qué le dirías si no quieres prestárselo?

**R.**

**Situación 5.** Tú y X son colegas. X te pide que vayas con él a ver una entrada folklórica. ¿Qué le dirías si no quieres ir?

**R.**

**Situación 6.** Eres un estudiante universitario, mientras que X es un docente. Estás realizando una investigación bajo la dirección de X. X te sugiere que cambies el método de estudio. ¿Qué le dirías si no estás de acuerdo con él?

**R.**

Muchas gracias.

## Anexo nro. 2

### Estrategia de Natalia Franco

